

EFEKTIVITAS PROGRAM MEPELING (MEMBERIKAN PELAYANAN KELILING) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN AKTA KEMATIAN DI KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT

Muhammad Wirgan Fauzan

NPP. 32.0386

Asdaf Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat

Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Email: 32.0386@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Drs. Arnold Poli, S.H., M.AP.

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Population administration services are essential to guarantee citizens' civil rights. Mobile population administration services such as Providing Mobile Services (MEPELING) in Bandung City aim to improve accessibility and quality of services, particularly for issuing death certificates. However, the effectiveness of this program still faces challenges related to limited human resources, low community understanding of digital services, as well as geographical and social barriers. **Purpose:** This study aims to analyze the effectiveness of the Mobile Civil Registration Service (MEPELING) in improving the issuance of death certificates in Bandung City. **Method:** A qualitative descriptive approach was employed, collecting data through in-depth interviews, field observations, and documentation. Thematic analysis was conducted to explore technical, social, and institutional aspects of the MEPELING program. **Result:** The findings reveal that the MEPELING service facilitates access for communities who have difficulty reaching the Population and Civil Registration Office. Nevertheless, obstacles such as limited personnel, low digital literacy among the community, and insufficient comprehensive socialization remain. Support from local government and active community participation are key factors for the program's success. **Conclusion:** To enhance the effectiveness of mobile population administration services, strengthening human resource capacity, improving digital literacy among the community, and implementing more intensive and comprehensive communication strategies are necessary. The MEPELING program has great potential to improve public administration services in Bandung City if these challenges can be addressed. **Keywords:** Mobile services, Population administration, Service effectiveness

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Layanan administrasi kependudukan merupakan aspek penting dalam menjamin hak-hak sipil masyarakat. Program layanan keliling administrasi kependudukan seperti Memberikan Pelayanan Keliling (MEPELING) di Kota Bandung diharapkan mampu meningkatkan akses dan kualitas pelayanan, khususnya dalam penerbitan akta kematian. Namun, efektivitas program ini masih menghadapi tantangan terkait keterbatasan sumber daya aparatur, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap layanan digital, serta hambatan geografis dan sosial. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan keliling administrasi kependudukan Memberikan Pelayanan Keliling (MEPELING) dalam meningkatkan penerbitan akta kematian di Kota Bandung. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data

melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara tematik untuk menggali aspek teknis, sosial, dan kelembagaan dari program MEPELING. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan MEPELING memberikan kemudahan akses bagi masyarakat yang sulit menjangkau kantor Disdukcapil. Namun, terdapat kendala berupa keterbatasan personel, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, dan kurangnya sosialisasi yang menyeluruh. Dukungan pemerintah daerah dan partisipasi aktif masyarakat menjadi faktor kunci keberhasilan program ini. **Kesimpulan:** Untuk meningkatkan efektivitas layanan keliling administrasi kependudukan, diperlukan penguatan kapasitas aparatur, peningkatan literasi digital masyarakat, serta strategi komunikasi yang lebih intensif dan menyeluruh. Program MEPELING memiliki potensi besar dalam memperbaiki pelayanan publik administrasi kependudukan di Kota Bandung apabila kendala tersebut dapat diatasi.

Kata Kunci: Layanan keliling, Administrasi kependudukan, Efektivitas pelayanan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat strategis dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik dan menjamin hak-hak sipil warga negara. Inovasi dalam pelayanan kependudukan, khususnya layanan keliling seperti program MEPELING di Kota Bandung, menjadi solusi efektif untuk menjawab tantangan geografis dan keterbatasan akses masyarakat terhadap kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Nurrahman et al., 2022). Pelayanan berbasis digital pun turut menjadi bagian penting dalam modernisasi sistem administrasi kependudukan, sebagaimana yang diimplementasikan melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Sambas, yang menunjukkan perlunya dukungan teknologi dan sosialisasi menyeluruh agar masyarakat yang kurang melek teknologi dapat memanfaatkan layanan tersebut secara optimal (Danil & Rahmadanita, 2024).

Selain itu, program Sipelandukilat di Kabupaten Nunukan sebagai bentuk layanan jemput bola bagi masyarakat di wilayah perbatasan dan pedalaman juga memperlihatkan tantangan serupa dalam hal penyebaran informasi dan sumber daya aparatur yang memadai, sehingga optimalisasi pelayanan masih perlu terus dilakukan (Wulandari & Widowati, 2023). Pengalaman lain dalam pelayanan publik keliling, misalnya inovasi jemput bola di bidang perizinan di Kabupaten Semarang, menegaskan pentingnya peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan sarana pendukung sebagai faktor penentu keberhasilan implementasi inovasi layanan keliling (Sudrajat & Sari, 2019).

Dari sisi pemberdayaan sosial, efektivitas pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat miskin melalui Kelompok Usaha Bersama (KUBE) di Kota Bandarlampung juga memberikan gambaran pentingnya peran aktor lokal dan strategi manajemen yang adaptif dalam mendukung keberlangsungan program pemberdayaan sosial dan pelayanan publik yang inklusif (Saputra, 2018). Keseluruhan kajian ini menjadi landasan penting bagi pengembangan layanan administrasi kependudukan berbasis inovasi jemput bola dan digitalisasi yang mampu menjangkau masyarakat luas secara efektif dan berkelanjutan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia, meskipun sudah mengalami banyak inovasi, masih menghadapi tantangan signifikan dalam hal aksesibilitas, kualitas layanan, dan adaptasi masyarakat terhadap teknologi baru. Beberapa studi menunjukkan bahwa inovasi digital dan layanan mobile government belum sepenuhnya efektif dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat, khususnya di daerah dengan infrastruktur terbatas dan tingkat literasi teknologi yang rendah (Desmal, Othman, Hamid, & Zolait, 2022). Selain itu, hambatan

teknis dan sosial masih menjadi kendala utama dalam implementasi layanan administrasi yang dapat mengakibatkan ketimpangan pelayanan antar wilayah (Bennouna et al., 2016).

Kesenjangan lain yang masih perlu mendapat perhatian adalah bagaimana pemerintah daerah mengelola dan mengoptimalkan penggunaan teknologi mobile dan digital dalam pelayanan publik secara inklusif. Studi sebelumnya menyoroti manfaat serta tantangan penerapan layanan publik berbasis mobile, terutama dalam konteks keterbatasan sumber daya manusia dan kendala akses yang berdampak pada kualitas dan kepuasan layanan (Chigona, Westcott, Chigona, & Lekwane, 2011). Hal ini menjadi relevan mengingat karakteristik demografi Indonesia yang beragam dan geografis yang luas.

Selain itu, literatur juga menunjukkan bahwa transformasi digital di sektor publik memerlukan pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan, termasuk penguatan kapasitas kelembagaan dan integrasi sistem untuk memastikan pelayanan yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Jacob et al., 2024). Namun, studi empiris yang menggabungkan aspek teknis, sosial, dan kelembagaan terkait efektivitas layanan administrasi kependudukan keliling masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut dengan mengkaji secara mendalam efektivitas layanan keliling administrasi kependudukan, sekaligus mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam implementasinya.

1.3. Penelitian Terdahulu

Brinkerhoff & Wetterberg (2013) dalam artikel mereka di *International Review of Administrative Sciences* membahas reformasi manajemen publik berbasis kinerja dan pengalaman peningkatan layanan publik di Indonesia. Studi ini menyoroti pelajaran penting dalam memperbaiki pelayanan publik melalui pendekatan reformasi kinerja yang terukur dan berbasis hasil, memberikan wawasan bagi pemerintah daerah dalam merancang kebijakan pelayanan yang efektif.

Abouzahr et al., (2015) melalui dua artikel penting yang diterbitkan di *The Lancet* mengulas kemajuan dalam registrasi sipil dan statistik vital sebagai bagian dari revolusi data untuk akuntabilitas dan penghitungan populasi. Mereka menegaskan bahwa sistem pencatatan lahir dan kematian yang lengkap dan universal adalah landasan penting bagi pembangunan kesehatan masyarakat dan kebijakan yang tepat sasaran.

Becedas et al., (2022) dalam *Public Health Reviews* melakukan tinjauan sistematis untuk mengisi kesenjangan bukti terkait manfaat ekonomi dan sosial dari sistem registrasi sipil dan statistik vital. Artikel ini memperkuat argumen perlunya investasi dalam sistem pencatatan yang handal guna mendukung pembangunan berkelanjutan dan perlindungan hak-hak sipil.

Desmal et al., (2022) mengeksplorasi kualitas informasi layanan pemerintah berbasis *mobile* dalam *PeerJ Computer Science*. Kajian literatur mereka menyoroti tantangan dan potensi layanan pemerintah digital, terutama aspek keandalan data dan pengalaman pengguna yang menjadi faktor krusial keberhasilan implementasi layanan publik berbasis teknologi.

Bennouna et al., (2016) menggunakan model Tiga Keterlambatan untuk menelaah hambatan dalam registrasi sipil di Indonesia, sebagaimana dipublikasikan di *PLOS One*. Penelitian ini memberikan analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang menghalangi akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan dan menawarkan rekomendasi untuk mengatasi hambatan tersebut demi meningkatkan cakupan registrasi.

Saikat et al., (2021) dalam *Education Sciences* menyajikan tinjauan sistematis mengenai manfaat dan tantangan pembelajaran mobile selama pandemi *COVID-19*. Kajian ini menggambarkan bagaimana teknologi mobile berperan penting dalam menjaga keberlanjutan pendidikan di masa krisis, serta pelajaran yang dapat diadaptasi dalam konteks layanan publik digital.

Chigona et al., (2011) dalam *EJISDC* meneliti penggunaan, manfaat, dan tantangan akses publik terhadap teknologi mobile. Artikel ini menyoroti bagaimana titik akses publik memainkan peran vital dalam menghadapi pertumbuhan teknologi mobile, memberikan gambaran implikasi sosial dan teknis yang relevan dengan pengembangan layanan digital di negara berkembang.

Jacob et al., (2024) dalam artikel terbaru mereka di *Sustainability* melakukan tinjauan komprehensif tentang inisiatif digitalisasi dalam transformasi pelayanan publik. Studi ini merangkum berbagai pendekatan, keberhasilan, dan hambatan dalam penerapan layanan digital pemerintah yang berkelanjutan dan inklusif, memberikan landasan penting untuk kebijakan pelayanan publik modern.

Nurrahman et al., (2022) dalam artikel mereka di *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja* mengkaji efektivitas aplikasi SiPinTer dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo, Jawa Timur. Penelitian ini menunjukkan bagaimana kemudahan akses dan penggunaan aplikasi dapat memperbaiki kualitas layanan, khususnya bagi masyarakat menengah ke bawah dan kelompok usia lanjut yang kurang familiar dengan teknologi. Studi ini menyoroti tantangan dalam adaptasi teknologi di kalangan masyarakat desa dan perlunya sosialisasi yang intensif agar pelayanan digital dapat berjalan optimal.

Danil & Rahmadanita (2024) membahas inovasi dalam implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada layanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sambas, sebagaimana diterbitkan di *Jurnal Konstituen*. Penelitian mereka menguraikan lima tahap penerapan inovasi IKD, mulai dari *knowledge* hingga *confirmation*, dengan temuan bahwa kendala utama terletak pada akses jaringan internet di wilayah pelosok dan penyesuaian masyarakat terhadap teknologi baru. Studi ini menegaskan pentingnya dukungan pimpinan daerah serta komunikasi internal dan eksternal yang efektif untuk keberhasilan digitalisasi layanan publik.

Wulandari & Widowati (2023) dalam *Jurnal Kebijakan Pemerintahan* memaparkan implementasi program Sipelandukilat sebagai upaya peningkatan pelayanan publik di wilayah perbatasan dan pedalaman Kabupaten Nunukan, Kalimantan Utara. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif untuk mengevaluasi program pelayanan administrasi kependudukan secara jempot bola yang menghadapi tantangan geografis dan keterbatasan sumber daya. Temuan mereka menegaskan bahwa meski program sudah berjalan cukup baik, optimalisasi masih diperlukan dalam penyebaran informasi dan peningkatan kapasitas pelaksana.

Sudrajat & Sari (2019) melakukan kajian deskriptif pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang yang berfokus pada inovasi jempot bola dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, sebagaimana diungkapkan dalam *Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja*. Mereka mengidentifikasi faktor penghambat utama seperti keterbatasan sumber daya aparatur, kurangnya sarana pendukung, dan kesadaran masyarakat yang rendah. Meskipun inovasi ini sudah berjalan, penelitian ini menekankan perlunya perbaikan dan penguatan implementasi untuk mencapai pelayanan prima.

Saputra (2018) dalam *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan* mengevaluasi efektivitas program pemberdayaan penyandang masalah kesejahteraan sosial dalam penanggulangan kemiskinan di Kelurahan Tanjunggading, Kota Bandarlampung. Studi ini mengungkapkan bahwa program pemberdayaan melalui Kelompok Usaha Bersama (KUBE) sudah efektif dalam meningkatkan pendapatan dan fungsi sosial anggota, meskipun masih terdapat kendala seperti rendahnya sumber daya manusia dan kurangnya modal usaha. Penelitian ini memberikan strategi penting untuk mengatasi hambatan demi peningkatan kualitas pelayanan sosial.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menghadirkan kebaruan ilmiah dengan mengkaji secara khusus efektivitas layanan keliling administrasi kependudukan MEPELING dalam konteks pelayanan penerbitan akta kematian di Kota Bandung yang belum banyak diteliti secara mendalam. Berbeda dengan studi-studi sebelumnya yang lebih berfokus pada aspek kebijakan umum atau penggunaan media sosial dalam partisipasi politik (Brinkerhoff & Wetterberg, 2013; Becedas, Fruchtman, Dincu, & Savigny, 2022), penelitian ini mengintegrasikan evaluasi teknis pelayanan, adaptasi masyarakat, dan peran kelembagaan secara terpadu.

Kebaruan lain terdapat pada penggunaan pendekatan yang menggabungkan pengawasan kualitas data administrasi kependudukan dengan pengembangan sistem layanan mobile yang adaptif terhadap karakteristik demografis dan sosial budaya lokal, yang selama ini kurang mendapat perhatian (Abouzahr et al., 2015; Saikat, Dhillon, Fatimah, Ahmad, & Jamaluddin, 2021). Selain itu, penelitian ini memanfaatkan kerangka teori peran yang dikembangkan secara aplikatif untuk menilai interaksi antara aparat layanan dan masyarakat pengguna dalam konteks digitalisasi layanan publik, sebuah aspek yang belum menjadi fokus utama dalam literatur terkait layanan administrasi kependudukan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi konseptual dan praktis yang signifikan dalam mengembangkan layanan administrasi kependudukan yang lebih inklusif, efisien, dan responsif, terutama di era transformasi digital dan disrupsi teknologi yang cepat.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program layanan keliling administrasi kependudukan MEPELING dalam meningkatkan penerbitan akta kematian di Kota Bandung. Selain itu, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program dari sisi teknis, sosial, dan kelembagaan, serta merumuskan rekomendasi strategis untuk optimalisasi layanan keliling berbasis digital di pemerintahan daerah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan secara mendalam efektivitas layanan keliling administrasi kependudukan MEPELING dalam meningkatkan penerbitan akta kematian di Kota Bandung. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan eksplorasi yang komprehensif terhadap dinamika pelaksanaan layanan, interaksi antara aparat dengan masyarakat, serta faktor-faktor pendukung dan penghambat yang muncul dalam konteks sosial dan kelembagaan pelayanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi terkait pelaksanaan MEPELING. Wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan para informan yang terdiri dari petugas Disdukcapil Kota Bandung, pejabat terkait, serta masyarakat pengguna layanan yang mengalami proses penerbitan akta kematian melalui MEPELING. Observasi lapangan difokuskan pada pelaksanaan layanan keliling dan interaksi petugas dengan masyarakat di lokasi pelayanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data utama berupa wawancara mendalam. Dalam teknik wawancara, terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan, yaitu menyiapkan pedoman wawancara, menyiapkan alat untuk wawancara, serta mengatur waktu pelaksanaan wawancara (Simangunsong, 2017:215). Pendekatan wawancara ini umumnya lebih sesuai dan efisien digunakan dalam situasi di mana jumlah responden relatif terbatas, sehingga memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap informasi yang diperoleh.

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman (2002) yang meliputi tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Analisis ini dilakukan secara sistematis untuk memahami efektivitas layanan berdasarkan indikator teknis, sosial, dan kelembagaan yang relevan dengan teori pelayanan publik dan inovasi administrasi kependudukan. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik pengumpulan data untuk memastikan keakuratan dan konsistensi temuan penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memahami secara mendalam praktik *Collaborative governance* dalam mewujudkan kota toleran di Singkawang, penelitian ini menggunakan kerangka teori *Collaborative governance* yang dikembangkan oleh Febrian (2016). Teori ini menguraikan enam karakteristik utama, partisipasi aktif, kemitraan antara pemerintah dan sektor lain, keputusan demokratis dan transparan, desentralisasi kekuasaan, penciptaan jaringan sosial dan kepercayaan, serta fleksibilitas dan adaptabilitas yang menjadi pijakan dalam menganalisis dinamika kolaborasi antar pemangku kepentingan. Keenam karakteristik tersebut digunakan untuk mengkaji bagaimana proses kolaborasi terbentuk, dijalankan, dan menghadapi tantangan dalam konteks pembangunan sosial dan budaya yang inklusif di Kota Singkawang.

3.1. Pencapaian Tujuan

Dimensi pencapaian tujuan merupakan ukuran keberhasilan program MEPELING dalam mencapai sasaran dan target pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam penerbitan akta kematian di Kota Bandung. Dimensi ini mengacu pada indikator latar belakang, dasar hukum, anggaran program, serta sasaran dan target pelayanan yang telah ditetapkan sebagai tolok ukur kinerja pelayanan keliling ini.

Program MEPELING hadir sebagai respons terhadap kebutuhan akan layanan administrasi kependudukan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat, terutama mereka yang memiliki keterbatasan mobilitas atau tinggal di wilayah yang sulit dijangkau kantor Disdukcapil. Landasan hukum pelaksanaan program ini berpedoman pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Regulasi ini memberikan legitimasi dan kewenangan bagi Disdukcapil untuk melaksanakan pelayanan keliling sebagai inovasi layanan publik.

Anggaran yang dialokasikan untuk MEPELING tercantum dalam APBD Kota Bandung, yang secara khusus menanggung pengadaan dan operasional mobil keliling serta honorarium petugas layanan. Ketersediaan anggaran yang memadai menjadi salah satu faktor utama dalam menjaga kelangsungan operasional program ini. Namun, kendala anggaran yang bersifat terbatas terkadang membatasi frekuensi dan cakupan layanan yang dapat diberikan kepada masyarakat.

Sasaran utama program MEPELING adalah masyarakat yang memiliki hambatan akses ke kantor Disdukcapil, termasuk warga lanjut usia, penyandang disabilitas, dan masyarakat yang berada di daerah terpencil atau padat penduduk yang sulit mengatur waktu untuk datang langsung ke kantor. Target yang ditetapkan oleh Disdukcapil adalah meningkatkan jumlah penerbitan akta kematian melalui layanan keliling hingga mencapai minimal 80% dari total kebutuhan administrasi kependudukan di Kota Bandung.

Data layanan menunjukkan bahwa program MEPELING telah berhasil melayani ribuan pemohon akta kematian selama periode tahun 2023-2024, menunjukkan pencapaian yang signifikan terhadap target tersebut. Namun, beberapa tantangan teknis dan sosial seperti keterbatasan kapasitas armada dan petugas serta kurangnya kesadaran masyarakat akan jadwal layanan masih menjadi hambatan untuk pencapaian optimal.

Dalam perspektif teori peran Duncan, pencapaian tujuan merupakan refleksi dari bagaimana peran yang dijalankan oleh lembaga sesuai dengan harapan dan standar yang ditetapkan oleh lingkungan eksternal maupun internal. Program MEPELING sudah menunjukkan kemajuan dalam memenuhi ekspektasi publik akan pelayanan yang cepat dan mudah. Namun, ketidakseimbangan antara kapasitas layanan dan permintaan masyarakat masih menjadi isu penting yang perlu segera diatasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi program.

Kesimpulannya, dimensi pencapaian tujuan pada program MEPELING memperlihatkan adanya keberhasilan nyata dalam memberikan akses layanan administrasi kependudukan keliling. Ketersediaan regulasi yang kuat dan dukungan anggaran menjadi pondasi utama, sementara penguatan kapasitas sumber daya dan sosialisasi intensif kepada masyarakat diperlukan untuk memperluas capaian layanan secara optimal.

3.2. Integrasi

Dimensi integrasi mengacu pada bagaimana koordinasi dan kolaborasi antarunit serta keterpaduan prosedur dalam pelaksanaan program MEPELING berlangsung secara efektif demi mencapai tujuan pelayanan administrasi kependudukan keliling. Dimensi ini mencakup indikator prosedur pelayanan, kolaborasi antarinstansi, pengetahuan dan kepuasan masyarakat, serta hasil pelayanan berupa jumlah dokumen yang diterbitkan.

Prosedur pelayanan dalam program MEPELING telah dirancang untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat melalui layanan keliling yang terjadwal secara sistematis. Prosedur ini meliputi pengumpulan data administrasi di lapangan, verifikasi dokumen, serta pencatatan dan penerbitan akta kematian secara langsung di lokasi layanan. Prosedur ini sudah selaras dengan standar operasional yang diatur oleh Disdukcapil, namun implementasinya masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan waktu layanan dan jumlah petugas.

MEPELING melibatkan kolaborasi intensif antara Disdukcapil dengan berbagai pihak, termasuk pemerintah kelurahan, perangkat wilayah, dan instansi lain yang menjadi lokasi pelayanan keliling. Sinergi ini penting untuk mempermudah sosialisasi, verifikasi data, dan dukungan teknis selama pelayanan berlangsung. Namun, koordinasi masih perlu diperkuat agar informasi jadwal dan prosedur layanan dapat tersampaikan dengan optimal ke masyarakat (Wulandari & Widowati, 2023).

data penerbitan akta kematian melalui MEPELING menunjukkan tren peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Hal ini menandakan keberhasilan integrasi sistem dan prosedur dalam menjangkau masyarakat luas. Namun demikian, capaian ini masih belum merata di seluruh wilayah Kota Bandung karena adanya keterbatasan sumber daya dan faktor geografis yang mempengaruhi jangkauan layanan.

3.3. Adaptasi

Dimensi adaptasi menilai kemampuan program MEPELING untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat dan tantangan pelaksanaan, yang terlihat dari kesiapan sarana prasarana, kualitas pegawai, serta peningkatan kemampuan pelaksanaan program.

Mobil pelayanan MEPELING dilengkapi dengan fasilitas yang memadai untuk mendukung kelancaran proses administrasi kependudukan di lapangan, seperti perangkat komputer, printer dokumen, serta jaringan internet yang stabil. Namun, evaluasi menunjukkan bahwa sarana pendukung masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal konektivitas dan kenyamanan ruang layanan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal dan ramah pengguna.

Kapasitas sumber daya manusia di layanan keliling MEPELING sangat menentukan kelancaran dan kualitas pelayanan. Saat ini jumlah petugas masih terbatas sehingga membatasi cakupan wilayah dan kuota layanan. Kualitas pegawai yang meliputi kompetensi teknis,

keterampilan komunikasi, dan kemampuan teknologi juga perlu terus ditingkatkan agar mampu melayani masyarakat dengan profesional dan responsif terhadap kebutuhan lapangan

Peningkatan kemampuan program MEPELING dilakukan melalui pelatihan rutin bagi petugas, pengembangan SOP yang dinamis sesuai kebutuhan lapangan, serta penggunaan teknologi informasi yang terus diperbarui. Adaptasi ini penting agar program dapat bertahan dan berkembang menghadapi perubahan kondisi sosial dan teknologi, sekaligus memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa program layanan keliling administrasi kependudukan MEPELING di Kota Bandung telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan akses dan penerbitan akta kematian, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan mobilitas dan akses ke kantor Disdukcapil. Pelayanan ini berjalan melalui tiga aspek utama: penyediaan sarana dan prasarana mobil pelayanan yang memadai, kualitas dan kuantitas pegawai yang melayani, serta prosedur layanan yang terintegrasi dengan baik bersama berbagai instansi terkait. Meskipun begitu, masih ditemukan sejumlah kendala yang membatasi optimalisasi program, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya sosialisasi yang menyeluruh kepada masyarakat.

Jika dikaitkan dengan teori peran Marilee S. Grindle, layanan MEPELING telah berupaya memenuhi harapan dan norma yang melekat pada posisinya sebagai inovasi pelayanan publik dalam administrasi kependudukan. Harapan masyarakat dan pemerintah daerah terhadap layanan ini cukup tinggi, khususnya dalam hal kemudahan dan kecepatan akses penerbitan dokumen. Namun, realita di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi tersebut dengan kemampuan aktual dalam menjalankan layanan secara maksimal, terutama karena keterbatasan kapasitas armada dan SDM.

Temuan ini selaras dengan studi terkini mengenai layanan publik berbasis digital dan mobile government yang menegaskan pentingnya integrasi prosedur dan kolaborasi lintas lembaga sebagai kunci keberhasilan inovasi layanan (Jacob et al., 2024). Namun, dalam konteks MEPELING, kolaborasi antarlembaga dan penyampaian informasi layanan kepada masyarakat masih belum optimal, sehingga menimbulkan hambatan dalam meraih cakupan layanan yang lebih luas. Hal ini sejalan dengan temuan Wulandari & Widowati (2023) yang menekankan pentingnya sinergi kelembagaan untuk memperkuat efektivitas layanan keliling.

Selain itu, aspek adaptasi layanan terhadap kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi juga menjadi faktor krusial. Meskipun sarana prasarana mobil pelayanan sudah memadai, kualitas dan jumlah pegawai yang melayani perlu ditingkatkan secara berkelanjutan agar dapat mengimbangi permintaan dan kompleksitas kebutuhan masyarakat. Peningkatan kemampuan SDM melalui pelatihan dan pembaruan teknologi menjadi kebutuhan mendesak agar layanan dapat lebih responsif dan profesional, sebagaimana juga disarankan oleh Sudrajat & Sari (2019).

Dengan mempertimbangkan seluruh temuan tersebut, dapat dikatakan bahwa program MEPELING telah menempatkan diri sebagai solusi inovatif dalam pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif dan responsif. Namun, agar efektivitas layanan dapat benar-benar optimal, dibutuhkan penguatan dari aspek kelembagaan, pengembangan sumber daya manusia, serta strategi komunikasi yang intensif dan adaptif. Kolaborasi lintas sektor dan partisipasi aktif masyarakat juga menjadi elemen penting yang harus terus dibangun untuk mendukung keberlangsungan dan perluasan cakupan layanan keliling administrasi kependudukan.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa program layanan keliling administrasi kependudukan MEPELING telah berperan signifikan dalam meningkatkan akses dan penerbitan akta kematian di Kota Bandung. Program ini berhasil menjangkau masyarakat yang

sulit mengakses kantor Disdukcapil melalui inovasi layanan yang terintegrasi dengan regulasi yang kuat dan alokasi anggaran yang memadai. Pencapaian tujuan pelayanan terlihat dari tingginya animo masyarakat serta jumlah dokumen yang berhasil diterbitkan melalui layanan keliling. Namun, efektivitas program masih terbatas oleh faktor keterbatasan sumber daya aparatur, kurang optimalnya sosialisasi, serta kendala sarana prasarana dan kualitas pegawai.

Dari aspek integrasi, program MEPELING sudah menunjukkan koordinasi yang baik antara Disdukcapil dengan berbagai pihak terkait, namun kolaborasi dan penyampaian informasi kepada masyarakat masih perlu diperkuat agar pelayanan dapat lebih merata dan maksimal. Adaptasi terhadap kebutuhan lapangan juga menjadi perhatian, terutama terkait peningkatan sarana prasarana, kualitas dan kuantitas pegawai, serta kemampuan teknis pelaksanaan layanan yang harus terus dikembangkan.

Dengan demikian, efektivitas program MEPELING sangat bergantung pada sinergi antara aspek teknis, sosial, dan kelembagaan. Penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan literasi digital masyarakat, serta strategi komunikasi yang lebih intensif dan terarah menjadi kunci utama untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif, responsif, dan berkelanjutan di masa mendatang.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain cakupan lokasi yang hanya terbatas pada Kota Bandung sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi untuk daerah lain dengan karakteristik berbeda. Selain itu, jumlah informan yang terlibat dalam wawancara relatif terbatas dan waktu observasi yang singkat mempengaruhi kedalaman analisis data. Keterbatasan akses terhadap data administratif dan dokumen internal juga menjadi kendala dalam memperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Oleh karena itu, hasil penelitian ini perlu dipahami dalam konteks tersebut.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan wilayah dengan melakukan studi komparatif pada layanan keliling administrasi kependudukan di beberapa kota atau provinsi dengan kondisi geografis dan demografis yang berbeda. Pendekatan mixed-method yang menggabungkan analisis kuantitatif dan kualitatif juga dianjurkan untuk mendapatkan gambaran yang lebih holistik, termasuk persepsi masyarakat dan evaluasi dampak sosial ekonomi layanan. Selain itu, kajian lebih mendalam tentang regulasi dan kebijakan pendukung serta efektivitas sosialisasi dan pelatihan SDM perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja layanan keliling administrasi kependudukan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih khusus disampaikan kepada petugas Disdukcapil Kota Bandung yang telah bersedia memberikan informasi dan waktu selama proses penelitian. Terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan secara konsisten hingga penelitian ini selesai. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih baik dan berkelanjutan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Abouzahr, C., Savigny, D. De, Mikkelsen, L., Setel, P. W., Lozano, R., Lopez, A. D., & Consulting, C. A. Z. (2015). Counting births and deaths 4 Towards universal civil registration and vital statistics systems : the time is now. *The Lancet*, 386. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(15\)60170-2](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(15)60170-2)

- Becedas, R. R., Fruchtman, C. S., Dincu, I., & Savigny, D. De. (2022). Addressing the Evidence Gap in the Economic and Social Benefits of Civil Registration and Vital Statistics Systems : A Systematic Review. *Public Health Reviews*, 43(July). <https://doi.org/10.3389/phrs.2022.1604560>
- Bennouna, C., Feldman, B., Usman, R., Adiputra, R., Kusumaningrum, S., & Stark, L. (2016). Using the Three Delays Model to Examine Civil Registration Barriers in Indonesia. *Plos One*, 1–15. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0168405>
- Brinkerhoff, D. W., & Wetterberg, A. (2013). Performance-based public management reforms: experience and emerging lessons from service delivery improvement in Indonesia. *International Review of Administrative Sciences*. <https://doi.org/10.1177/0020852313491059>
- Chigona, W., Westcott, K., Chigona, A., & Lekwane, O. (2011). USES, BENEFITS AND CHALLENGES OF PUBLIC ACCESS POINTS IN THE FACE OF GROWTH OF MOBILE TECHNOLOGY. *EJISDC*, 1–14. <https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2011.tb00349.x>
- Danil, & Rahmadanita, A. (2024). INNOVATION IN IMPLEMENTING THE DIGITAL POPULATION IDENTITY (IKD) APPLICATION IN THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICES SAMBAS DISTRICT. *Jurnal Konstituen*, 6(April), 57–75. <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jk.v6i1.4535>
- Desmal, A. J., Othman, M. K., Hamid, S., & Zolait, A. (2022). Exploring the information quality of mobile government services : a literature review. *PeerJ Computer Science*, 1–19. <https://doi.org/10.7717/peerj-cs.1028>
- Jacob, J., Latupeirissa, P., Luh, N., Dewi, Y., Prayana, I. K. R., & Srikandi, M. B. (2024). Transforming Public Service Delivery : A Comprehensive Review of Digitization Initiatives. *Sustainability*. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su16072818>
- Nurrahman, A., Santoso, E. B., Zulfahmi, K., & Guntoro, D. (2022). EFEKTIVITAS APLIKASI SIPINTER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SITUBONDO PROVINSI JAWA TIMUR. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(1), 86–101. <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jiwbp.v12i1.2660>
- Saikat, S., Dhillon, J. S., Fatimah, W., Ahmad, W., & Jamaluddin, R. A. (2021). Education sciences A Systematic Review of the Benefits and Challenges of Mobile Learning during the COVID19 Pandemic. *Education Sciences*. *Educ.Sci.*2021,11(9),459. <https://doi.org/10.3390/educsci11090459>
- Sudrajat, Y., & Sari, D. A. (2019). UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN LEWAT INOVASI JEMPUT BOLA Kajian Deskriptif pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja*, 12. <https://doi.org/10.33701/jppdp.v12i1.937>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, (2014).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. (2017). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Dalam Perkara Nomor: 33/PuuXv/2017J*,549,4042.<https://journal.unpak.ac.id/index.php/palar/article/view/939%0Ahttps://journal.unpak.ac.id/index.php/palar/article/download/939/799>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Wulandari, S., & Widowati, A. (2023). IMPLEMENTASI PROGRAM SIPELANDUKILAT DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI WILAYAH PERBATASAN

DAN PEDALAMAN (STUDI KASUS DI KABUPATEN NUNUKAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA). *JURNAL KEBIJAKAN PEMERINTAHAN*, 6(1), 11–24.

<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jkp.v6i1.3179>

Huberman, M., & Miles, M. B. (2002). *The qualitative researcher's companion*. sage.

Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.

