

STRATEGI PENGEMBANGAN MODEL INOVASI “MEPELING” AKTA KELAHIRAN DI KOTA BANDUNG

STRATEGY MODEL DEVELOPMENT OF “MEPELING” IN BANDUNG

Putri Wulandari dan Yunni Susanty¹

Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I
Lembaga Administrasi Negara
Jl. Kiara Payung Km. 4,7 Jatinangor Sumedang
Telp. (022) 7790048, Fax. (022) 7790044

(diterima 27 April 2017; revisi 30 Mei 2017)

Abstract

The official document on population is a result of identity record of the person's birth. The document is known as a birth certificate. The importance of birth certificate ownership in existing condition is imbalanced with the number of birth certificates for people in Indonesia. This condition requires that the government should make efforts to increase the number of birth certificate provision in Indonesia. Government of Bandung has been innovating in birth certificate provision. Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil), Bandung City Government promotes birth certificates provision through Mepeling "Proactive" Birth Certificate innovation program. Various strategies that can be improved for the birth certificate provision are including in terms of Human Resources (HR), facilities and infrastructure, as well as proper socialization goals.

Keywords: model, innovation, akta kelahiran

Abstrak

Dokumen resmi kependudukan yang merupakan hasil pencatatan identitas terhadap peristiwa kelahiran seseorang dikenal sebagai akta kelahiran. Pentingnya kepemilikan akta kelahiran tersebut belum diimbangi dengan jumlah kepemilikan akta kelahiran penduduk di Indonesia. Kondisi ini mengharuskan pemerintah melakukan upaya peningkatan jumlah kepemilikan akta kelahiran di Indonesia. Pemerintah Kota Bandung merupakan salah satu daerah yang telah berinovasi dalam hal pelayanan akta kelahiran. Melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), Pemerintah Kota Bandung melakukan upaya peningkatan kepemilikan akta kelahiran melalui inovasi Memberikan Pelayanan Keliling “Jemput Bola” (Mepeling “Jemput Bola”) Akta Kelahiran. Berbagai strategi yang dapat dilakukan dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran, diantaranya dalam hal Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana, serta sosialisasi yang tepat sasaran.

Kata Kunci: model, inovasi, mepeling akta kelahiran

¹ Email: putriwulandari37@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Dokumen resmi kependudukan hasil pencatatan identitas terhadap peristiwa kelahiran seseorang dikenal sebagai akta kelahiran. Akta kelahiran mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang menyangkut identitas diri dan status kewarganegaraan. Sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 27 Undang-Undang Nomor 35 tahun 2014 tentang Perlindungan anak, yang menyebutkan bahwa akta kelahiran merupakan identitas diri yang harus diberikan sejak anak dilahirkan. Seorang anak tidak dapat memperoleh hak-hak dasarnya sebagai warga negara, yaitu mendapatkan perlindungan apabila tidak memiliki akta kelahiran.

Atas dasar itulah, negara berkewajiban untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negaranya, dengan syarat bahwa setiap warga memiliki identitas diri, yaitu akta kelahiran. Namun, hingga saat ini, pentingnya kepemilikan akta kelahiran tersebut belum diimbangi dengan jumlah kepemilikan akta kelahiran penduduk di Indonesia. Data yang berasal dari Harian Pos Kota menyebutkan bahwa hingga Mei 2016, tercatat sebanyak 61% anak Indonesia yang memiliki akta kelahiran. Sementara 39% sisanya atau sekitar 33.3 juta anak Indonesia belum memiliki akta kelahiran. Secara *dejure* 39% anak Indonesia tersebut tidak diakui keberadaannya oleh negara (Pos Kota, 2016).

Kondisi ini mengharuskan pemerintah melakukan upaya peningkatan jumlah kepemilikan akta kelahiran di Indonesia. Melalui Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Pemerintah bersama Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) mengamanahkan agar setiap pemerintah daerah kabupaten/kota bertanggungjawab untuk menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan, yang salah satunya adalah akta kelahiran. Untuk menjawab tantangan yang diberikan tersebut, pemerintah daerah dapat melakukan berbagai inovasi pelayanan akta kelahiran.

Bandung merupakan salah satu daerah yang telah berinovasi dalam hal pelayanan akta kelahiran. Dengan jumlah kepemilikan akta kelahiran yang baru mencapai 73,4% pada Mei 2016, Pemerintah Kota Bandung harus menentukan strategi agar cakupan penerbitan kutipan akta kelahiran seperti yang diamanahkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal, yaitu 90% di tahun 2020 dapat tercapai. Melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), Pemerintah Kota Bandung melakukan upaya peningkatan kepemilikan akta kelahiran melalui inovasi Mepeling "Jemput Bola" Akta Kelahiran.

Mepeling "Jemput Bola" merupakan inovasi untuk memberikan pelayanan dengan sistem "jemput bola" kepada masyarakat dengan berkeliling ke tempat-tempat yang telah ditentukan seperti kecamatan-kecamatan, sekolah-sekolah ataupun tempat-tempat umum di wilayah Kota Bandung. Sistem jemput bola ini juga bekerja sama dengan pihak rumah sakit, sehingga setiap terjadi kelahiran Disdukcapil akan langsung membuat akta kelahiran.

Hingga penelitian ini dilakukan, inovasi pelayanan akta kelahiran ini belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat Kota Bandung. Rendahnya pemanfaatan inovasi pelayanan akta kelahiran ini disebabkan oleh berbagai faktor, diantaranya terbatasnya jumlah Sumber Daya Manusia (SDM), terbatasnya sarana dan prasarana, serta sosialisasi yang belum tepat sasaran. Sementara faktor lainnya adalah kurang terinformasikannya inovasi akta kelahiran yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Bandung ke sebagian masyarakat Kota Bandung, tidak memiliki akses untuk memanfaatkan inovasi tersebut, dan lain sebagainya. Berkaitan dengan hal tersebut, artikel ini akan membahas tuntas mengenai bagaimana strategi pengembangan inovasi pelayanan Mepeling "Jemput Bola" Akta Kelahiran di Kota Bandung.

2. TINJAUAN TEORI

2.1 Konsep Pelayanan Publik

Secara umum, pelayanan diartikan sebagai suatu proses untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan diartikan sebagai suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra organisasi, baik melalui media berita, membentuk budaya organisasi secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan organisasi kepada para *stakeholder* (Loina, 2001). Sementara pendapat yang lain beranggapan bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani (Barata, 2003).

Adapun definisi pelayanan publik secara umum diartikan sebagai suatu proses pemberian layanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) kepada publik. Menurut Subarsono (dalam Dwiyanto, 2005), pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warganya. Sementara pendapat yang lain mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Widodo, 2001).

Pelayanan publik dapat pula diartikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong, 2010). Selanjutnya, Wasistiono (dalam Hardiansyah, 2011) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Sementara itu, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Undang-Undang tersebut diamanatkan pula kepada setiap instansi pemerintah agar dapat melakukan percepatan dalam pemberian pelayanan publik yang prima untuk memenuhi hak-hak penerima pelayanan.

Penyelenggara pelayanan publik yang ditunjuk berdasarkan Undang-Undang, yaitu, institusi pemerintah, korporasi dan lembaga independen dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi hak-hak dasar setiap warga negara. Hak tersebut mencakup tiga hal yaitu pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pertama, pelayanan barang publik meliputi tiga hal yaitu (1) pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran dan pendapatan belanja daerah; (2) pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan (3) pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Kedua, pelayanan jasa publik meliputi (1) penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, (2) penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan serta (3)

penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Ketiga, pelayanan administratif yang dimaksud dalam undang-undang adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda warga negara serta tindakan administratif yang diberikan oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian penerima pelayanan.

2.2 Inovasi dalam Pelayanan Publik

Inovasi secara umum diartikan sebagai sesuatu yang baru, berbeda dari yang sudah ada. Seseorang dikatakan inovatif, apabila selalu berusaha menyajikan sesuatu yang baru atau berbeda. Inovasi dalam konsep luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk (Suryani, 2008). Inovasi tersebut dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Selain itu, inovasi dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk menerapkan kreatifitas dalam rangka pemecahan masalah dan menemukan peluang (Suryana, 2006). Lebih lanjut, inovasi merupakan pengenalan atas sesuatu atas metode kerja yang baru dan ada usaha untuk memperbaharui metode yang lama (Luecke, 2003).

Adapun pengertian inovasi pelayanan publik berdasarkan Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, inovasi pelayanan publik diartikan sebagai terobosan pelayanan publik yang merupakan gagasan ide kreatif original dan atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Pembangunan inovasi dalam pelayanan publik merupakan upaya untuk menjaring dan menumbuhkan pengetahuan serta terobosan dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan. Agar dorongan dalam mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik lebih kuat maka dalam Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 mengamanatkan setiap kementerian/lembaga/daerah untuk membangun budaya minimal satu inovasi setiap tahunnya melalui kerjasama jaringan kerja pengembangan inovasi pelayanan publik, diantaranya dengan melakukan kompetisi inovasi pelayanan publik dan pemberian penghargaan inovasi pelayanan publik.

Dalam Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014, disebutkan pula bahwa inisiatif kementerian/lembaga/daerah dikatakan sebagai inovasi apabila memenuhi kriteria: (1) memberikan manfaat nyata dan terukur minimal satu tahun melalui perbaikan pelayanan, proses, administrasi, sistem dan atau konsep dalam penyelenggaraan pemerintahan dan atau pemberian pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha, (2) sudah direplikasikan atau setidaknya memberikan jaminan dapat direplikasi oleh unit lain, baik di lingkungan lembaga yang bersangkutan maupun kementerian/lembaga/daerah, serta (3) ada jaminan berkelanjutan, baik dari segi peraturan perundang-undangan, kelembagaan dan alokasi sumber daya lainnya.

2.3 Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi adalah segala tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi kebijakan diartikan sebagai suatu kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan (Purwanto & Sulistyastuti, 2012). Implementasi kebijakan publik dapat pula didefinisikan sebagai proses kegiatan administrasi yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan atau disetujui. Pada prakteknya, implementasi kebijakan publik mutlak harus memiliki tiga unsur, yaitu unsur pelaksana, program yang dilaksanakan, dan *target group* (Tachjan, 2006).

Ketiga unsur dalam implementasi kebijakan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. *Pertama*, unsur pelaksana merupakan implementator kebijakan yaitu pelaksana kebijakan yang terdiri dari penentuan dan tujuan dan sasaran organisasional, analisis serta perumusan kebijakan dan strategi organisasi, pengambilan keputusan, perencanaan, penyusunan program, pengorganisasian, penggerakan manusia, pelaksanaan operasional, pengawasan serta penilaian. Pihak yang terlibat penuh adalah unit-unit birokrasi. *Kedua*, adanya program yang dilaksanakan mengandung pengertian bahwa suatu kebijakan publik, harus diikuti tindakan nyata berupa program-program atau kegiatan. Program yang dimaksud merupakan rencana yang sifatnya komprehensif menggambarkan keterlibatan dari semua sumber daya yang tersedia dan juga termasuk sasaran, kebijakan, prosedur, metode dan anggaran. *Ketiga*, *target group* (kelompok sasaran), yang diartikan sebagai sekelompok orang atau organisasi dalam masyarakat yang akan menerima barang atau jasa yang akan dipengaruhi oleh kebijakan.

2.4 Fungsi Pemerintah dan Perannya dalam Penyediaan Akta kelahiran

Pada dasarnya, pemerintah memiliki tujuh tugas pokok yang harus dijalankan. *Pertama*, menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan. *Kedua*, memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya konflik diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi di dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai. *Ketiga*, menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka. *Keempat*, melakukan pekerjaan umum dan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintahan, atau yang akan lebih baik jika dikerjakan oleh pemerintah. *Kelima*, melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial, membantu orang miskin dan memelihara orang cacat, jompo dan anak terlantar, menampung serta menyalurkan para gelandangan ke sektor kegiatan yang produktif, dan semacamnya. *Keenam*, menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas, seperti mengendalikan laju inflasi, mendorong penciptaan lapangan kerja baru, memajukan perdagangan domestik dan antar bangsa, serta kebijakan lain yang secara langsung menjamin peningkatan ketahanan ekonomi negara dan masyarakat. *Ketujuh*, menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup, seperti air, tanah dan hutan (Rasyid, 2000).

Lebih lanjut, tugas pokok pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam tiga fungsi yaitu pelayanan (*services*), pemberdayaan (*empowerment*), serta pembangunan (*development*). Ketiga fungsi pelayanan tersebut akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, fungsi pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, serta fungsi pembangunan akan

menciptakan kemakmuran dalam masyarakat (Rasyid, 2000). Selanjutnya, fungsi pemerintah ke dalam dua kelompok, yaitu fungsi primer (fungsi pelayanan) dan fungsi sekunder (fungsi pemberdayaan). Dalam menjalankan fungsi primer, pemerintah berperan sebagai *provider* jasa publik yang diprivatisasikan, maupun layanan *civil* yang termasuk layanan birokrasi. Sedangkan dalam menjalankan fungsi sekunder, pemerintah berperan sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan (Ndraha, 2001).

Berdasarkan penjelasan mengenai fungsi dan peran pemerintah tersebut, dalam kaitannya dengan penyediaan jasa pelayanan akta kelahiran, pemerintah menjalankan fungsi primer, yaitu menjadi provider dalam pembuatan akta kelahiran.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai, objek penelitian yang digunakan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung. Disdukcapil Kota Bandung merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (satker) yang memiliki tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan (Peraturan Walikota Bandung Nomor 1338 Tahun 2014).

3.2 Jenis Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh berasal dari narasumber pada Disdukcapil Kota Bandung. Teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data primer tersebut adalah melalui teknik wawancara (*interview*).

Sementara itu, data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini antara lain berasal dari kebijakan yang terkait dengan profil, tugas dan fungsi dari Disdukcapil Kota Bandung, Rencana Strategis (Renstra) Disdukcapil Kota Bandung, serta beberapa data teknis lainnya yang berkaitan dengan pelayanan akta kelahiran. Tabel 1 berikut ini menunjukkan data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1 Data dan Sumber Data yang Digunakan

No.	Data	Sumber Data
1.	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	Disdukcapil Kota Bandung
2.	Susunan Organisasi dan Tata Kerja Disdukcapil Kota Bandung	Peraturan Walikota Bandung No. 1338 Tahun 2014 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
3.	Sasaran dan Indikator Sasaran Pelayanan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Renstra Disdukcapil 2013 - 2018

No.	Data	Sumber Data
	Kota Bandung	
4.	Prosedur dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	Peraturan Walikota Bandung No. 001 Tahun 2010 tentang Prosedur dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Jumlah Penduduk Kota Bandung dan Jumlah Penduduk yang memiliki akta kelahiran	Disdukcapil Kota Bandung
6.	Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran	Disdukcapil Kota Bandung

Sumber: diolah peneliti

3.3 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

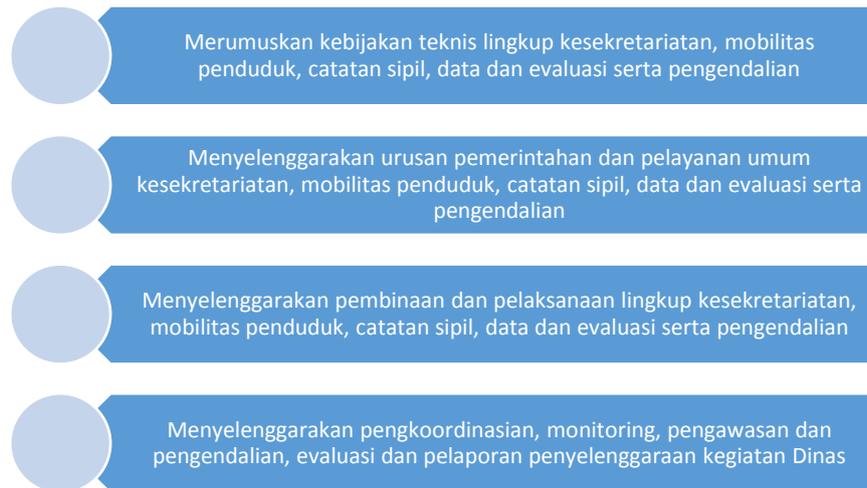
Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik wawancara. Setelah proses pengumpulan data selesai, peneliti melakukan transkrip hasil wawancara. Selanjutnya transkrip hasil wawancara tersebut digunakan untuk proses analisis data.

Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif *narrative research*. Penelitian naratif adalah salah satu jenis penelitian kualitatif, di mana peneliti melakukan studi terhadap satu orang individu atau lebih untuk memperoleh data (Sugiyono, 2015). Data tersebut selanjutnya disusun menjadi suatu laporan yang lengkap. Terdapat beberapa karakteristik dari metode penelitian ini, yaitu penelitian kualitatif ini dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data, dan peneliti merupakan instrumen kunci; data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka; penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau *outcome*; penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif; serta penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna (data yang teramati).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pelayanan Mepeling (Jemput Bola) Akta Kelahiran di Kota Bandung

Inovasi Mepeling merupakan kependekan dari Memberikan Pelayanan Keliling. Inovasi yang diinisiasi oleh Disdukcapil Kota Bandung terkait dengan pelayanan penerbitan akta kelahiran. Disdukcapil menyelenggarakan fungsi yang kedua berdasarkan Peraturan Walikota Bandung Nomor 1338 Tahun 2014 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, yaitu menyelenggarakan pelayanan umum pada bidang catatan sipil.



Gambar 1 Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Sumber: Peraturan Walikota Bandung Nomor 1338 Tahun 2014

Inovasi Mepeling yang dibangun bertujuan untuk memberikan percepatan pelayanan akta kelahiran melalui sistem “jemput bola” kepada masyarakat yang ingin membuat akta kelahiran. Dengan komitmen yang kuat dari pimpinan, inovasi ini dilakukan melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Bandung dengan metode sosialisasi lebih banyak dilakukan di media sosial.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dari Disdukcapil, sistem jemput bola ini dilakukan melalui kerja sama dengan berbagai pihak, salah satunya yaitu dengan pihak rumah sakit. Petugas rumah sakit akan memberikan informasi kepada petugas Disdukcapil ketika ada proses kelahiran, dan petugas Disdukcapil akan segera memproses pembuatan akta kelahiran tersebut. Sehingga saat ibu diperkenankan pulang, bayi telah memiliki akta kelahiran. Selain rumah sakit, mobil Mepeling “Jemput Bola” juga mengunjungi sekolah-sekolah, kecamatan, dan tempat-tempat umum yang ada di Kota Bandung. Khusus untuk masyarakat yang tidak dapat datang langsung pada hari kerja ke kecamatan atau Kantor Disdukcapil maupun ke lokasi dimana Mobil Mepeling berada, Disdukcapil Kota Bandung menyediakan layanan Mepeling “Jemput Bola” *Weekend Service* yaitu Layanan yang diberikan pada minggu pertama dan minggu ketiga.

Berkaitan dengan mekanisme, setidaknya terdapat dua langkah yang harus dilakukan dalam pembuatan akta kelahiran melalui pelayanan Mepeling, yaitu sebagai berikut. Pemohon dapat memperoleh informasi terkait jadwal pelayanan mobil Mepeling “Jemput Bola” melalui akun twitter @DisdukcapilBdg, akun Instagram DisdukcapilBdg, dan akun *facebook* DISDUKCAPIL Kota Bandung. Berikut contoh informasi yang diberikan oleh Admin Disdukcapil Kota Bandung terkait jadwal pelayanan mobil Mepeling.

Selanjutnya, setelah mengetahui informasi terkait jadwal pelayanan mobil Mepeling, maka pemohon dapat mengunjungi langsung ke lokasi dimana mobil Mepeling berada dengan membawa persyaratan-persyaratan yang diperlukan untuk proses pengajuan akta kelahiran.

Proses pelayanan Mepeling “Jemput Bola” saat ini belum optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil, keterbatasan yang dialami Disdukcapil dalam melakukan pelayanan Mepeling diantaranya adalah dalam hal ketersediaan mobil keliling dan jumlah SDM yang melayani. Dari satu mobil yang akan melakukan pelayanan keliling, dibutuhkan lima orang petugas. Dikarenakan petugas yang melayani jemput bola merupakan petugas *front office* di Disdukcapil, maka dengan melakukan Mepeling “Jemput

Bola”, terdapat berbagai pekerjaan yang terhambat. Salah satu pekerjaan yang terhambat yaitu dalam hal verifikasi persyaratan akta kelahiran di Disdukcapil.

Dengan satu buah mobil keliling dan SDM yang terbatas, pelayanan Mepeling ini belum dilakukan melalui jadwal yang tetap. Pelayanan Mepeling dapat dilakukan satu minggu satu kali atau dua minggu satu kali, bahkan dapat dilakukan satu bulan satu kali. Hal ini dilakukan dengan mempertimbangkan jumlah SDM yang tersedia dan sudah barang tentu anggaran yang tersedia. Tabel berikut ini menjelaskan secara detail desain model inovasi Mepeling “Jemput Bola” di Kota Bandung.

Tabel 2 Desain Model Inovasi Mepeling (Jemput Bola) di Kota Bandung

No.	Aspek Inovasi	Penjelasan
1.	Nama Inovasi	Mepeling “Jemput Bola”
2.	Tujuan	Memberikan percepatan pelayanan akta kelahiran
3.	Kelembagaan yang menangani	Disdukcapil Kota Bandung
4.	Kebijakan dan Komitmen Pimpinan	Pimpinan telah memiliki komitmen untuk peningkatan pelayanan akta kelahiran melalui inovasi akta kelahiran online.
5.	Sumber Dana	Berasal dari APBD Kota Bandung.
6.	Waktu Pelaksanaan Pelayanan	<u>Hari kerja:</u> Pelayanan Mepeling dapat dilakukan satu minggu satu kali atau dua minggu satu kali, bahkan dapat dilakukan satu bulan satu kali, tanpa jadwal yang jelas dari pukul 09.00 – 19.00 WIB. <u>Hari Minggu:</u> Tidak ada pelayanan
7.	Kerjasama/Kemitraan	Disdukcapil melakukan kerjasama dengan rumah sakit dalam hal informasi kelahiran.
8.	Metode Sosialisasi	Sosialisasi mengenai Mepeling “Jemput Bola” dilakukan melalui media sosial, yaitu melalui akun twitter @DisdukcapilBdg, akun Instagram DisdukcapilBdg, dan akun facebook DISDUKCAPIL Kota Bandung.
9.	Mekanisme Pelaksanaan Inovasi	1. Pemohon dapat memperoleh informasi terkait jadwal pelayanan Mobil Mepeling melalui akun twitter @DisdukcapilBdg, akun Instagram DisdukcapilBdg, dan akun facebook DISDUKCAPIL Kota Bandung. 2. Pemohon dapat mengunjungi langsung ke lokasi dimana mobil Mepeling berada dengan membawa persyaratan-persyaratan yang diperlukan untuk proses pengajuan akta kelahiran.
10.	SDM Pelaksana	Belum tersedia petugas Disdukcapil yang secara khusus bertugas melakukan pelayanan Mepeling. Petugas Mepeling merupakan petugas <i>front office</i> di Disdukcapil
11.	Infrastruktur yang digunakan	Mobil keliling berjumlah satu buah

Sumber: diolah peneliti

4.2 Pemanfaatan Model Inovasi Mepeling Akta Kelahiran di Kota Bandung

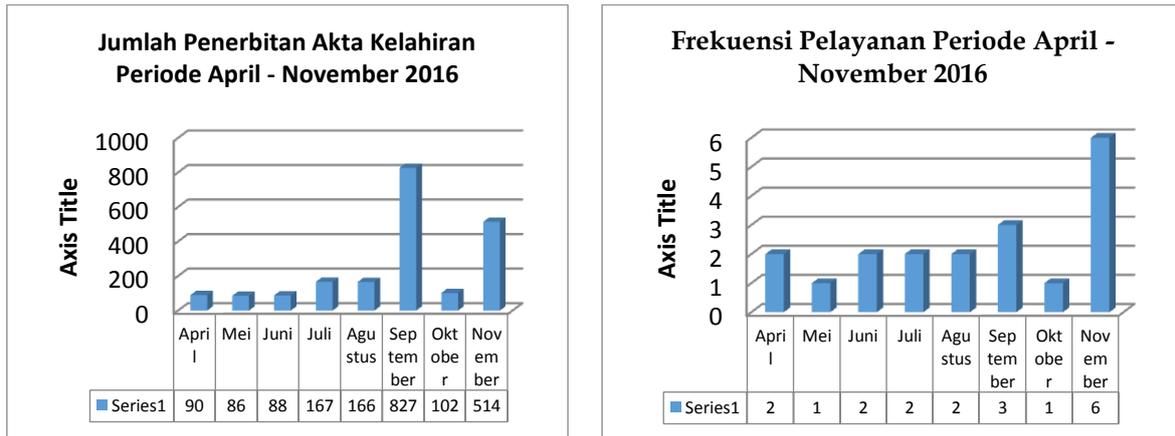
Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil, pelayanan Mepeling dilakukan dari pukul 9.00 WIB hingga pukul 19.00 WIB. Jumlah masyarakat pengguna pelayanan Mepeling tidaklah tetap, berfluktuatif setiap kali beroperasi. Tabel berikut ini menunjukkan banyaknya akta kelahiran yang diterbitkan Disdukcapil melalui permohonan pelayanan mobil keliling.

Tabel 3 Rekapitulasi Penerbitan Akta Kelahiran melalui Mepeling Periode April - November 2015 dan Februari 2016

Tahun	Bulan	Kecamatan	Kelahiran Umum	Kelahiran Terlambat	Penerbitan	
2015	April	Lengkong	43	-	43	
		Bojong Kaler	47	-	47	
	Mei	Sukajadi	73	13	86	
	Juni	Kiaracondong	43	5	48	
		Andir	35	5	40	
	Juli	Astana Anyar	45	50	95	
		Regol	43	29	72	
	Agustus	Cibeunying Kidul	30	34	64	
		Panyileukan	26	76	102	
	September	Cinambo	27	34	61	
		Mandalajati	42	8	50	
		Gedebage	49	667	716	
	Oktober	Bojongloa Kidul	19	83	102	
	November	Plaza Balaikota	Cicendo	17	28	45
			Batununggal	14	103	117
Buah Batu			19	98	117	
Coblong			27	12	39	
Bandung Wetan			12	38	50	
2016	Februari	Rancasari	11	4	15	
		Arcamanik	16	121	137	

Sumber: Disdukcapil Kota Bandung, 2016

Dari Tabel 3 di atas, dapat diketahui bahwa dari bulan April hingga November 2015 inovasi Mepeling telah berkontribusi dalam peningkatan kepemilikan akta kelahiran di kota Bandung. Jumlah akta kelahiran yang dikeluarkan pada periode tersebut adalah sebanyak 2040 akta kelahiran yang berasal dari kategori akta kelahiran umum maupun akta kelahiran terlambat. Sementara, untuk Februari 2016, Mepeling telah menerbitkan 152 akta kelahiran. Berkaitan dengan frekuensi pelayanan Mepeling, dapat dilihat pada gambar berikut ini .



Gambar 2 Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran dan Frekuensi Pelayanan Melalui Mepeling (Jemput Bola) pada Periode April – November 2015
 Sumber: Disdukcapil Kota Bandung, 2016

Berdasarkan data pada gambar di atas, pada periode April – November 2015, tercatat jumlah frekuensi Mepeling di Kota Bandung adalah sebanyak 19 kali. Rata-rata pelayanan yang dilakukan setiap bulannya sekitar 2 hingga 3 kali per bulan. Menurut Kepala Disdukcapil Kota Bandung, pelayanan Mepeling “Jemput Bola” belum berjalan maksimal dikarenakan keterbatasan sarana dan prasarana, diantaranya mobil keliling yang hanya berjumlah satu unit.

4.3 Kelebihan dan Kelemahan Model Inovasi Mepeling Akta Kelahiran di Kota Bandung

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa inovasi Mepeling telah mendapat respon dari masyarakat Kota Bandung. Hal ini terjadi karena Mepeling telah menjadi program Disdukcapil yang dirasakan manfaatnya oleh sebagian masyarakat Kota Bandung. Dengan adanya mobil keliling di kecamatan, rumah sakit, ataupun sekolah-sekolah, masyarakat cukup mendatangi mobil keliling tersebut, dan mendapatkan pelayanan Mepeling. Dengan Mepeling, masyarakat dapat menentukan lokasi mana yang paling mudah dijangkau untuk pembuatan akta kelahiran.



Gambar 3 Kelebihan Model Inovasi Mepeling “Jemput Bola” di Kota Bandung
 Sumber: diolah peneliti

Dalam implementasinya, inovasi Mepeling “Jemput Bola” ini masih menemui berbagai kendala/kelemahan. Menurut Kepala Bidang Pencatatan Sipil, pelayanan akta kelahiran menggunakan mobil keliling ini belum maksimal dikarenakan beberapa kendala dalam melakukan pelayanan tersebut. Beberapa kendala yang dialami diantaranya adalah terbatasnya jumlah mobil yang tersedia, dan jumlah petugas yang melayani. Dari satu mobil yang akan melakukan pelayanan keliling, dibutuhkan lima orang petugas. Dikarenakan petugas yang melayani jemput bola merupakan petugas *front office* yang melayani masyarakat di Disdukcapil, sehingga dengan melakukan Jemput Bola, terdapat berbagai pekerjaan yang terhambat, seperti verifikasi persyaratan menjadi terhambat. Sehingga dengan terbatasnya sarana prasarana dan SDM ini, maka kegiatan pelayanan Mepeling “Jemput Bola” ini dilakukan satu minggu satu kali atau dua minggu satu kali, bahkan dilakukan satu bulan satu kali. Hal ini dilakukan dengan mempertimbangkan jumlah SDM yang tersedia dan sudah barang tentu anggaran yang tersedia.

Pelayanan Mepeling “Jemput Bola” yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung, Mepeling belum memiliki jadwal pelayanan yang tetap, sehingga masyarakat Kota Bandung tidak bisa mengetahui dimana mobil keliling ini berada apabila sedang beroperasi. Akibatnya masyarakat tidak mengetahui keberadaan mobil keliling selanjutnya. Seperti yang diakui oleh salah satu pemohon, bahwa mobil keliling hanya beroperasi satu hari di kecamatannya, dan hari berikutnya sudah tidak ada.

Selanjutnya Sekretaris Disdukcapil, menjelaskan bahwa hingga penelitian ini dilakukan, jumlah mobil keliling yang tersedia berjumlah satu buah, sehingga pelayanan jemput bola yang dilakukan Disdukcapil belum mampu menjangkau seluruh wilayah Kota Bandung. Rencana pengadaan enam buah mobil keliling tengah dilakukan. Hal ini dilakukan agar pelayanan Mepeling “Jemput Bola” ini dapat dilakukan dengan maksimal. Berkaitan dengan pengadaan mobil keliling tersebut, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian menjelaskan bahwa sumber dana dalam pengadaan mobil keliling berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Bandung tahun 2016.

Beberapa kelemahan yang teridentifikasi ketika inovasi ini diaplikasikan diuraikan ke dalam delapan aspek, yaitu sumber dana, waktu pelaksanaan pelayanan, kerjasama/kemitraan, metode sosialisasi, mekanisme pelaksanaan inovasi, SDM pelaksana, infrastruktur yang digunakan, dan aspek lainnya seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4 Kelemahan dan Strategi Pengembangan Model Inovasi Mepeling “Jemput Bola” di Kota Bandung

No.	Aspek Inovasi	Kelemahan
1.	Sumber Dana	Sumber anggaran yang digunakan untuk kegiatan Mepeling “Jemput Bola” berasal dari APBD
2.	Waktu Pelaksanaan Pelayanan	-
3.	Kerjasama/Kemitraan	Hingga saat ini Disdukcapil belum melakukan kerjasama dengan pihak manapun dalam hal inovasi Mepeling “Jemput Bola”.
4.	Metode Sosialisasi	Sosialisasi inovasi Mepeling “Jemput Bola”, lebih banyak dilakukan di sosial media, dimana tidak semua masyarakat Kota Bandung memiliki dan aktif di media sosial. Hal ini menyebabkan ketidaktahuan informasi mengenai inovasi Mepeling “Jemput Bola” Inovasi akta kelahiran Mepeling “Jemput Bola” belum memiliki jadwal pelayanan yang terorganisir dengan baik. Hal ini membuat masyarakat sulit untuk mengetahui lokasi dimana mobil keliling

No.	Aspek Inovasi	Kelemahan
		berada, sehingga sebagian besar masyarakat belum memanfaatkan inovasi akta Mepeling “Jemput Bola” Mepeling ini.
5.	SDM Pelaksana	Jumlah SDM yang bertugas melakukan pelayanan Mepeling “Jemput Bola” (keluar kantor) sebanyak 5 orang untuk satu mobil keliling. Dikarenakan petugas yang melakukan kegiatan mepeling juga merupakan petugas <i>front office</i> pada Disdukcapil Kota Bandung, sehingga pekerjaan yang ada di Kantor Disdukcapil menjadi terhambat, seperti proses verifikasi dokumen yang menjadi persyaratan pembuatan akta kelahiran. Sehingga, Disdukcapil belum berani melaksanakan kegiatan mepeling setiap hari.
6.	Infrastruktur yang digunakan	Jumlah mobil keliling yang tersedia berjumlah 1 buah, sehingga pelayanan jemput bola yang dilakukan Disdukcapil belum mampu menjangkau seluruh wilayah Kota Bandung

Sumber: diolah peneliti

4.4 Prasyarat dan Karakteristik Daerah yang akan Mereplikasi Inovasi Akta Kelahiran

Secara umum, strategi pembangunan Kota Bandung yang dicanangkan oleh Walikota Bandung, Ridwan Kamil didasarkan pada segitiga manajemen yang terdiri dari desentralisasi, inovasi dan kolaborasi. Desentralisasi yang dimaksud adalah adanya distribusi kewenangan dari walikota ke lurah, RT/RW, dan lembaga pemberdayaan masyarakat lainnya. Sementara inovasi yang dimaksud adalah upaya untuk mengubah perilaku masyarakat ke arah yang lebih baik, menjadi lebih santun, tertib dan bahagia serta didukung oleh kepemimpinan dan tata kelola yang baik. Sedangkan prinsip manajemen yang ketiga adalah kolaborasi dengan berbagai pihak, karena anggaran yang berasal dari APBD terbatas untuk mengakomodir semua kebutuhan.

Ketiga prinsip manajemen tersebut berusaha dijalankan oleh Disdukcapil Kota Bandung demi meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, yang salah satunya terkait pelayanan akta kelahiran. Ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran yang telah diuraikan sebelumnya, dilakukan untuk meningkatkan percepatan kepemilikan akta kelahiran penduduk Kota Bandung serta pelayanan kependudukan menuju tata kelola yang lebih baik. Berbagai inovasi yang telah dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung ini mendapatkan apresiasi dari sebagian pihak masyarakat, karena dinilai telah memberikan kemudahan bagi penduduk Kota Bandung dalam hal pembuatan akta kelahiran. Tentunya inovasi yang sudah ada di suatu daerah, dapat dijadikan contoh dan dapat direplikasi oleh pemerintah di daerah lain yang belum melakukan inovasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukannya, terutama pelayanan akta kelahiran.

Berkaitan dengan hal tersebut, pada prinsipnya sebuah inovasi dapat direplikasi oleh daerah lain. Untuk mereplikasi inovasi dari daerah lain, daerah dapat menyesuaikan beberapa hal seperti mendesain ulang inovasi, memodifikasi, uji terap inovasi serta memberikan pelatihan kepada pegawainya (LAN, 2014). Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti telah menentukan berbagai prasyarat yang harus dimiliki serta karakteristik daerah yang dapat mereplikasi inovasi akta kelahiran yang terdapat di Kota Bandung. Prasyarat dan karakteristik daerah tersebut terangkum pada Tabel 5 berikut ini.

Tabel 5 Prasyarat Replikasi dan Karakteristik Daerah yang Diperlukan dalam Melakukan Inovasi Mepeling Akta Kelahiran

No.	Aspek	Prasyarat	Karakteristik Daerah
1.	Sosialisasi	Pemerintah daerah sebaiknya menentukan terlebih dahulu lapisan masyarakat yang akan dijadikan target pengguna inovasi Mepeling "Jemput Bola". Dengan adanya target masyarakat, strategi yang dilakukan untuk mensosialisasikan inovasi tersebut dapat tepat sasaran. Pemerintah daerah harus memiliki jadwal pelayanan Mepeling "Jemput Bola" yang tetap, sehingga masyarakat dapat mengetahui jadwal Mepeling secara berkelanjutan.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Memiliki masyarakat yang responsif terhadap perubahan. Hal ini digunakan untuk memberikan dukungan sekaligus memberikan masukan terhadap berbagai program inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah. ➤ Daerah yang memiliki dukungan APBD yang memadai untuk penyediaan sarana prasarana dan kebutuhan lainnya. Apabila APBD terbatas, daerah dapat melakukan kerjasama dengan perusahaan-perusahaan yang terdapat di daerahnya. Dengan adanya kerjasama, daerah dapat berusaha memperoleh dana CSR untuk membantu pembangunan di daerahnya.
2.	SDM	Pemerintah Daerah harus menyediakan SDM khusus yang bertugas untuk inovasi pelayanan Mepeling "Jemput Bola".	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Memiliki jumlah SDM pelaksana yang cukup. SDM yang bertugas untuk melakukan pelayanan Mepeling berbeda dengan SDM yang melakukan pelayanan konvensional di kantor Disdukcapil. Hal ini dilakukan agar proses pelayanan Mepeling tidak mengganggu pelayanan yang terdapat di Disdukcapil.
3.	Sumber Anggaran	Selain menggunakan APBD, sebaiknya pemerintah daerah berusaha mendapatkan CSR (<i>Corporate Social Responsibility</i>) dengan perusahaan-perusahaan yang terdapat di daerahnya. Hal ini dilakukan untuk mengurangi beban APBD dan juga untuk menjalin kemitraan dengan <i>stakeholder</i> .	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Daerah yang memiliki dukungan dan komitmen yang kuat dari para pemimpinnya, yang dapat dituangkan dalam berbagai bentuk kebijakan untuk menjamin keberlangsungan inovasi yang ada.
4.	Sarana dan Prasarana	Pemerintah Daerah harus menyediakan kendaraan yang dapat beroperasi "keliling" sesuai jadwal yang telah ditetapkan. hendaknya daerah memiliki mobil Mepeling yang cukup banyak, agar dapat menjangkau setiap kecamatan yang ada dan menjangkau lebih banyak masyarakat yang akan membuat akta kelahiran.	
5.	Prosedur dan Mekanisme	Mobil keliling beroperasi sesuai jadwal yang telah ditetapkan.	
6.	Kerjasama/Kemitraan	Pemerintah daerah dapat menjalin kerjasama dengan rumah sakit maupun klinik bersalin.	
7.	Kebijakan/Komitmen Pimpinan	Pemerintah daerah harus memiliki komitmen agar keberlangsungan pelayanan Mepeling "Jemput Bola" dapat berlanjut.	

Sumber: diolah peneliti

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Inovasi Mepeling “Jemput Bola” merupakan inovasi yang bertujuan untuk memberikan percepatan pelayanan akta kelahiran melalui sistem “jemput bola” kepada masyarakat yang ingin membuat akta kelahiran. Melalui komitmen yang kuat dari pimpinan, inovasi ini dilakukan melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Bandung dengan metode sosialisasi lebih banyak dilakukan di media sosial. Berikut ini adalah model inovasi pelayanan Mepeling “Jemput Bola” Akta Kelahiran di Kota Bandung.

Pertama, sumber dana inovasi Mepeling “Jemput Bola” Akta Kelahiran berasal dari APBD Kota Bandung. *Kedua*, waktu pelayanan Mepeling “Jemput Bola” belum memiliki waktu pelayanan yang jelas. *Ketiga*, kerjasama/kemitraan, Disdukcapil melakukan kerjasama dengan rumah sakit dalam hal informasi kelahiran. *Keempat*, metode sosialisasi, dilakukan melalui media sosial, yaitu melalui akun twitter @DisdukcapilBdg, akun Instagram DisdukcapilBdg, dan akun facebook DISDUKCAPIL Kota Bandung.

Kelima, mekanisme pelaksanaan inovasi adalah (1) pemohon dapat memperoleh informasi terkait jadwal pelayanan Mobil Mepeling melalui akun twitter @DisdukcapilBdg, akun Instagram DisdukcapilBdg, dan akun facebook DISDUKCAPIL Kota Bandung, dan (2) pemohon dapat mengunjungi langsung ke lokasi dimana mobil Mepeling berada dengan membawa persyaratan-persyaratan yang diperlukan untuk proses pengajuan akta kelahiran. *Keenam*, belum tersedia petugas Disdukcapil yang secara khusus bertugas melakukan pelayanan Mepeling “Jemput Bola”. Petugas Mepeling “Jemput Bola” merupakan petugas *front office* di Disdukcapil. *Ketujuh*, infrastruktur yang digunakan baru berjumlah satu buah.

5.2 Saran

Dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran, khususnya pelayanan Mepeling “Jemput Bola” akta kelahiran, Pemerintah Kota Bandung dapat mempertimbangkan beberapa strategi pengembangan sebagai berikut. *Pertama*, pengadaan mobil Mepeling “Jemput Bola” tentunya memiliki anggaran yang besar. Selain menggunakan APBD, sebaiknya pihak Disdukcapil berusaha mendapatkan CSR (*Corporate Social Responsibility*) dengan perusahaan-perusahaan yang ada di Kota Bandung. Hal ini dilakukan untuk mengurangi beban APBD dan juga untuk menjalin kemitraan dengan stakeholder. *Kedua*, untuk menjangkau pemohon akta kelahiran yang tidak dapat mendatangi mobil keliling dapat dilakukan dengan memaksimalkan inovasi akta kelahiran *online* (24 jam). *Ketiga*, Disdukcapil dapat menentukan lapisan masyarakat mana yang akan menjadi target utama dalam pelayanan Mepeling “Jemput Bola”. Dengan adanya target, Disdukcapil dapat menentukan strategi dalam sosialisasi inovasi akta kelahiran tersebut.

Keempat, target masyarakat yang akan dituju untuk pelayanan Mepeling “Jemput Bola” ini adalah masyarakat yang berada di daerah yang jauh dari Disdukcapil atau masyarakat yang sedang berada di klinik bersalin/rumah sakit. Disdukcapil dapat melakukan sosialisasi ke tempat-tempat tersebut dengan harapan masyarakat tersebut akan menyampaikannya kepada orang disekitar mereka. *Kelima*, Disdukcapil sebaiknya memiliki jadwal operasi mobil Mepeling “Jemput Bola” secara teratur. Meskipun belum dapat beroperasi setiap harinya, namun dengan adanya jadwal rutin dimana mobil Mepeling “Jemput Bola” akan beroperasi, masyarakat dapat memiliki waktu untuk mempersiapkan berkas dan persyaratan ketika ingin membuat akta kelahiran melalui inovasi Mepeling

“Jemput Bola” ini. Selain itu, masyarakat akan memperkirakan lokasi Mepeling “Jemput Bola” mana yang lebih mudah untuk dijangkau.

Keenam, Disdukcapil sebaiknya memiliki jadwal operasi mobil Mepeling “Jemput Bola” secara teratur. Meskipun belum dapat beroperasi setiap harinya, namun dengan adanya jadwal rutin dimana mobil Mepeling “Jemput Bola” akan beroperasi, masyarakat dapat memiliki waktu untuk mempersiapkan berkas dan persyaratan ketika ingin membuat akta kelahiran melalui inovasi Mepeling “Jemput Bola” ini. Selain itu, masyarakat akan memperkirakan lokasi Mepeling “Jemput Bola” mana yang lebih mudah untuk dijangkau. Selain itu, penginformasian terkait jadwal dan lokasi Mepeling “Jemput Bola” beredar, sebaiknya tidak hanya dilakukan melalui media social saja, namun dapat dilakukan melalui berbagai media lain, baik audio, visual maupun audio visual.

Ketujuh, SDM yang bertugas untuk melakukan pelayanan Mepeling “Jemput Bola” dikhususkan dari petugas front office yang terdapat di Kantor Disdukcapil. Apabila petugas khusus Mepeling “Jemput Bola” telah tersedia, dapat juga dilakukan proses pergantian petugas. Misalnya, pada minggu pertama, lima orang petugas keluar untuk melakukan pelayanan Mepeling “Jemput Bola”, pada minggu kedua lima orang tersebut melakukan pelayanan di Kantor Disdukcapil.

Kedelapan, Disdukcapil telah melakukan pengadaan kendaraan khusus untuk operasional Mepeling “Jemput Bola” yang berjumlah enam buah, dan hingga September 2016 proses lelang masih dilakukan. Lamanya proses pengadaan barang hendaknya disesuaikan dengan jumlah hari yang telah tercantum dalam Kerangka Acuan Kerja Pengadaan Kendaraan Dinas/Operasional yaitu 90 hari kalender.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kota, P. (2016). *33 Juta Anak Indonesia Belum Punya Akta Kelahiran*.
- LAN. (2014). *Direktori Inovasi Administrasi Negara*. Jakarta: LAN.
- Loina. (2001). *Hubungan Masyarakat: Membina Hubungan Baik dengan Publik*. Bandung: CV Palolo.
- Luecke, R. (2003). *Managing Change and Transition*. Massachusetts: Harvard Business Press.
- Ndraha. (2001). *Fungsi Pemerintah*.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, & Sulistyastuti. (2012). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi di Indonesia*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Rasyid. (2000). *Makna Pemerintahan*. Jakarta: Yarsif Watampone.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suryana. (2006). *Kewirausahaan Pedoman Praktis: Kiat dan Proses Menuju Sukses*. Jakarta: Salemba.
- Suryani, T. (2008). *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance*. Surabaya: Insan Cendekia.

Peraturan dan Perundang-undangan:

Undang Undang No 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Undang Undang No. 35 tahun 2014 tentang Perlindungan Anak

Peraturan Walikota Bandung No. 1338 Tahun 2014 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi,
Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota
Bandung

Permpenpan RB 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal