

## **SOSIALISASI LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM MEPELING "JEMPUT BOLA" DI KELURAHAN CIPADUNG KULON KOTA BANDUNG**

**Teti Maryulina<sup>1</sup>, Sunandie Eko Ginanjar<sup>2</sup>, Yan Raspati<sup>3</sup>, Elen Sari<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup> Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bagasasi, Indonesia

\*e-mail korespondensi: [tetimaryu26@gmail.com](mailto:tetimaryu26@gmail.com) [sunandie17@gmail.com](mailto:sunandie17@gmail.com)  
[yan\\_raspati@stiabagasasi.ac.id](mailto:yan_raspati@stiabagasasi.ac.id) [elensari@stiabagasasi.ac.id](mailto:elensari@stiabagasasi.ac.id)

### **Abstract**

*The mepelling program "Pick Up the Ball" is a form of publik service from community service activities (PKM), which will be held in 2023 in Cipadung Kulon Village, Bandung City. The purpose of implementing this PKM is to socialize population administration services in an effort to increase publik understanding regarding the importance of having population documents. PKM activities are carried out by socializing the importance of managing population documents such as family card, identity card, death certificates, birth certificates, child identity cards, and population transfers. Participants in the activity were residents of Cipadung Kulon Village, including the local RT and RW. The methods used include lectures, discussions, and experiment related to services that can be obtained by the community through the Mepeling program "Pick Up the Ball". This socialization activity resulted in a positive response from the local community; the community's enthusiasm for managing the ownership of their population documents increased.*

**Keywords:** Population Administration, Mepeling Program, Pick Up Ball, Community Service

### **Abstrak**

Program Mepeling "Jemput Bola" merupakan bentuk pelayanan publik dari kegiatan Pengabdian kepada masyarakat (PKM) yang diselenggarakan tahun 2023 di Kelurahan Cipadung Kulon Kota Bandung. Tujuan dari pelaksanaan PKM ini untuk memberikan sosialisasi layanan administrasi kependudukan sebagai upaya meningkatkan pemahaman masyarakat terkait pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Kegiatan PKM dilakukan dengan mensosialisasikan pentingnya pengurusan dokumen kependudukan seperti kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta kematian, akta kelahiran, kartu identitas anak dan perpindahan penduduk. Peserta kegiatan dihadiri oleh warga Kelurahan Cipadung Kulon termasuk RT dan RW setempat. Metode yang digunakan meliputi ceramah, diskusi dan eksperimen terkait layanan yang dapat diperoleh masyarakat melalui program Mepeling "Jemput Bola". Kegiatan sosialisasi ini menghasilkan respon positif dari masyarakat setempat, antusias masyarakat menjadi semakin tinggi dalam mengurus kepemilikan dokumen kependudukannya.

**Kata Kunci:** Administrasi Kependudukan, Program Mepeling, Jemput Bola, Layanan Masyarakat

Accepted: 2023-09-19

Published: 2023-10-07

## **PENDAHULUAN**

Salah satu kebutuhan masyarakat yang paling utama adalah pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah suatu daerah atau kota. Salah satunya yaitu pada pelayanan terkait administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan ini menjadi sangat penting seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk di Indonesia. Pelayanan publik menjadi tolak ukur suatu keberhasilan kinerja pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Lokabora & Fithriana, 2018). Seiring berkembangnya waktu, pelayanan publik memerlukan inovasi terbaru dalam meningkatkan pelayanan terbaik bagi masyarakat (Jati, 2011). Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat melalui inovasi serta pelayanan yang prima (Aulia & Rahmadanik, 2023). Selain itu, pemberian pelayanan terbaik dan maksimal kepada masyarakat juga merupakan kewajiban pemerintah dalam melayani

warga negaranya (Permadi & Rokhman, 2023). Hal ini sesuai dengan peraturan yang diatur dalam Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu kebijakan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah kepada masyarakat secara penuh tanggungjawab (Kaunang, H.A. 2019). Hal tersebut telah tertuang pada peraturan di atas bahwa pelayanan publik sangat penting bagi keberlangsungan pemerintahan. Pelayanan publik merupakan kebutuhan yang sangat diperlukan bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Kebutuhan tersebut sebagai kelengkapan pribadi dalam menjalankan kehidupan sebagai warga Negara yang baik. Pelayanan publik memiliki hakikat berupa kegiatan yang dilakukan secara rutin terhadap kehidupan masyarakat. Kegiatan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Rahayu, E. (2023) menyebutkan bahwa Pelayanan publik juga merupakan tindakan atau kegiatan yang memberikan bantuan kepada masyarakat dengan cara yang penuh tanggungjawab dan sistematis agar terciptakan suatu kepuasan dan keberhasilan.

Saputra, D.P. & Widiyarta, A. (2021) menyebutkan bahwa Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan dapat menciptakan sebuah pandangan dari masyarakat. Pelayanan publik yang baik dan efektif akan menciptakan pandangan yang baik dari masyarakat, begitupun sebaliknya pelayanan publik yang dilaksanakan secara tidak baik dan tidak efektif maka akan menciptakan pandangan yang kurang baik dan kurang memuaskan dari masyarakat terhadap pemerintahan. Oleh karena itu, peran pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik perlu dilakukan secara maksimal dan penuh tanggungjawab. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan proses pelayanan yang dapat memberikan kemudahan terhadap kebutuhan administrasi atau kepentingan masyarakat dalam menjalankan kehidupan sebagai warga Negara. Pemerintah memiliki peranan yang sangat fundamental bagi kepercayaan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi pribadi. Suryadini, I. (2023) menyatakan bahwa Pelayanan publik memiliki hubungan yang erat terhadap kinerja pegawai yang ada dipemerintahan.

Kinerja pemerintah dalam melakukan pelayanan publik bertujuan untuk membentuk kenyamanan terhadap masyarakat dari berbagai jenis inovasi pelayanan publik yang diberikan (Ashari & Sallu, 2023). Berdasarkan undang-undang nomor 38 tahun 2017 tentang inovasi daerah, bahwa membentuk pelayanan publik, pemberdayaan, peran serta masyarakat dan peningkatan daya saing daerah tidak terlepas dari optimalnya kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah. Inovasi ini sesuai dengan Peraturan Nomor 30 Tahun 2004 tentang pedoman inovasi pelayanan publik, bahwa inovasi pelayanan publik bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik, berkualitas, mudah dan terjangkau kepada masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah perlu meningkatkan pelayanan publik dengan sebaik mungkin agar dapat memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan atau penerbitan dokumen kependudukan yang dibutuhkan.

Kinerja pegawai pemerintah akan mempengaruhi hasil kerja dari suatu pemerintahan, khususnya terkait pelayanan publik (Simangunsong, D. 2022). Kinerja pegawai pemerintahan memiliki peranan yang sangat penting bagi pelayanan publik. Hal tersebut dikarenakan proses pelaksanaan pelayanan publik dilakukan oleh para pegawai pemerintahan. Kinerja pegawai pemerintah dapat dilihat dari hasil kerja program yang dirancang, apakah berjalan dengan maksimal atau perlu evaluasi. Oleh karena itu, kinerja pegawai pemerintahan terhadap pelayanan publik akan menentukan proses terjadinya pelayanan sehingga harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab. Telaumbanua, G.R. et al., (2022) menyebutkan bahwa Kinerja pegawai terhadap pelayanan publik khususnya terkait pelayanan administrasi pribadi masyarakat sangat diperlukan oleh masyarakat. Administrasi sangat penting bagi data sebagai warga Negara.

Administrasi kependudukan merupakan sekumpulan kegiatan dalam mengurus penertiban dokumen kependudukan yang meliputi proses pendaftaran dan pengelolaan informasi penduduk

serta pencatatan sipil (Lydia & Wibawani, 2023). Pelaksanaan administrasi kependudukan merupakan bagian dari pelayanan publik dalam memberikan pelayanan terkait dokumen kependudukan yang dibutuhkan masyarakat (Hidayat, 2018). Dokumen administrasi kependudukan dapat berupa kartu keluarga, kartu tanda penduduk, surat Keterangan kependudukan dan akta pencatatan sipil (Damayanti et al., 2022). Dokumen kependudukan memiliki kedudukan penting sebagai wujud hak asasi manusia untuk memperoleh hak-haknya sebagai warga negara Indonesia (Abdullah et al., 2018). Dokumen kependudukan memiliki kekuatan hukum yang terikat secara perdata bagi pemilikinya (Indriawati, 2019).

Pelayanan terbentuk oleh proses penyedia layanan dalam menyediakan layanan tertentu dari pihak penyedia layanan (Wulandari & Susanty, 2017). Pelayanan administrasi kependudukan yang baik yaitu dengan terpenuhinya standar teknologi informasi, tertib, dinamis, tidak diskriminatif dalam mencapai pelayanan prima untuk mengatasi permasalahan kependudukan secara menyeluruh (Maruapey, 2020). Salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan publik yang optimal adalah dengan memberikan sosialisasi terkait pelayanan pembuatan dokumen kependudukan melalui program Mepeling "Jemput Bola" yang dilakukan oleh tim PKM Dosen STIA Bagasasi. Pelayanan Mepeling (Jemput Bola) sebagai suatu bentuk pelayanan dengan tujuan untuk lebih mendekatkan pelayanan secara langsung kepada masyarakat (Elkesaki et al., 2021).

Bentuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan agar masyarakat dapat dengan mudah memahami bagaimana alur atau prosedur dan syarat-syarat pengajuan yang sesuai dalam mengurus keperluan administrasi kependudukan. Selain itu, memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dokumen kependudukan melalui program Mepeling "Jemput Bola" tanpa harus datang langsung ke disdukcapil bagi masyarakat yang memiliki kendala terkait waktu dan jarak dalam pengurusan dokumen kependudukannya. Dasar dari bentuk pengabdian melalui program Mepeling ini juga untuk memberikan tambahan wawasan bagi masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan serta memberikan pemahaman tentang pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan, mengingat masih banyak masyarakat yang belum memiliki dan mengurus dokumen-dokumen tersebut.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan kata yang memiliki makna sebagai proses layanan yang diberikan terhadap masyarakat dengan tertib dan sistematis untuk jangka panjang. Pelayanan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga Negara. Asrianingsih, D. et al., (2023) Pelayanan memiliki peran sebagai pemberi layanan dan masyarakat merupakan subjek yang menerima layanan.

Pelayanan merupakan upaya yang dilakukan sebagai ujung tombak harus dilaksanakan secara optimal oleh individu atau organisasi. Hal tersebut dikarenakan bentuk pelayanan merupakan cerminan terhadap kualitas individu atau organisasi yang bertugas dalam memberikan pelayanan. Hardiansyah, H. (2018) menyebutkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan dalam membantu, menyiapkan, dan mengurus dalam hal barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lainnya.

Pelayanan dalam bahasa Inggris yaitu "Service" atau kegiatan atau aktivitas layanan yang diberikan oleh seseorang atau kelompok kepada penerima layanan dan memiliki tingkat kepuasan sesuai bentuk pelayanan yang diberikan. Pelayanan tersebut bergantung pada pegawai pelayanan yang profesional atau ahli pada bidangnya sebagai harapan dalam memenuhi kebutuhan. Menurut Moenir menyebutkan bahwa pelayanan merupakan proses kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain secara langsung (dalam Mursyidah, et al., 2020). Pelayanan dapat dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu pelayanan terhadap raga seseorang atau pelayanan terhadap orang dan pelayanan administratif oleh orang lain atau organisasi.

Mahmudi dalam Selling et al., (2019) menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat sebagai penerima dalam memenuhi kebutuhan sebagai warga Negara. pelayanan publik dilakukan oleh pegawai pemerintahan atau organisasi layanan publik sebagai sarana bagi masyarakat yang dilakukan secara aturan hukum. Pelayanan publik merupakan bentuk layanan jasa dari pemerintahan terhadap kebutuhan masyarakat dengan tujuan kesejahteraan warga Negara.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan dengan berlandaskan peraturan Undang-Undang terkait pelayanan jasa, barang, atau administrasi. Solechan, S. (2019) bahwa Pelayanan publik dilaksanakan untuk pemenuhan dasar warga Negara. Oleh karena itu, pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan harus dijalankan dengan penuh tanggungjawab dan bersungguh-sungguh karena akan memengaruhi kerja pemerintah dimata masyarakat secara luas.

Zuliah, A. & Pulungan,, M.A. (2020) menyatakan bahwa Pelayanan publik yang dilakukan akan mempengaruhi mutu pelayanan publik pemerintahan. Mutu pelayanan publik dapat dilihat dari proses interaksi terhadap masyarakat, sistem, konsumen, strategi, serta penyedia pelayanan. Indikator tersebut menjadi perhatian yang perlu diperhatikan dalam menjalankan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan. Widanti, N.P.T. (2022) menyatakan bahwa Sistem pelayanan publik yang bermutu akan dilaksanakan secara efisien dan tanggungjawab, sehingga akan mengetahui berbagai evaluasi yang harus diperbaiki oleh pemberi layanan.

Damayanti, L.D. et al., (2019) menyatakan bahwa Mutu pelayanan publik yang baik dapat dilihat berdasarkan beberapa indikator lain yang menunjang kepuasan masyarakat, seperti melayani dengan sopan, ramah, profesional, tanggungjawab, kejelasan, serta keamanan dan kenyamanan. Mutu pelayanan publik dilakukan harus dilakukan berdasarkan standar baik sumber daya manusia, metode kerja, sistem yang digunakan, maupun produk yang dihasilkan. Gumolung, S. et al., (2023) Pelayanan publik yang bermutu secara umum yaitu dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan untuk kepentingan hidup sebagai warga Negara serta dapat menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan publik atau mutu pelayanan public merupakan bentuk kegiatan yang dapat dirasakan secara langsung oleh konsumen. Terdapat beberapa indikator untuk mengukur kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut teori Pasolong (dalam Laron, S.R. 2019). Dimensi tersebut yaitu:

- a. Tangible (bukti fisik) merupakan sebuah bentuk eksistensi yang diberikan kepada masyarakat, baik berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana. Keadaan sarana dan prasarana lingkungan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat karena merupakan akses yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat.
- b. Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan akurat dan terpercaya. Kehandalan tersebut merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pemberi layanan kepada penerima layanan untuk menciptakan kepuasan yang baik.
- c. Responsiveness (tanggapan) merupakan kemampuan atau keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai pelayanan public. Hal tersebut dikarenakan tanggapan yang baik, tepat, dan cepat sangat diperlukan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan, terutama dalam menerima informasi yang jelas.
- d. Assurance (Jaminan dan kepastian) merupakan kemampuan dalam pengetahuan dan kesopanan yang dimiliki oleh para pegawai pelayanan public. Jaminan tersebut akan menciptakan sebuah kepercayaan, kepuasan, serta kenyamanan bagi masyarakat. Jaminan dan kepastian yang diberikan dapat ditinjau dari beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, kamanan, kompetensi pegawai, dan sopan santun.

- e. *Empathy* (ketulusan) merupakan bentuk perhatian yang diberikan oleh pegawai pelayanan public yang bersifat tulus dari individu atau pribadi kepada masyarakat atau penerima pelayanan. Perhatian dapat dilihat dari seberapa faham pegawai terhadap keinginan atau kebutuhan masyarakat yang diinginkan.

### **Administrasi Kependudukan**

Administrasi kependudukan merupakan administrasi yang sangat penting bagi warga Negara. Pentingnya administrasi kependudukan diamanatkan dalam Undang-Undang No, 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-undang tentang Administrasi Kependudukan telah ditetapkan dan disahkan oleh DPR RI pada tanggal 26 November 2013. Adanya peraturan perundang-undangan bertujuan untuk memudahkan dan efektifitas pelayanan administrasi kependudukan masyarakat, ketunggalan dokumen kependudukan, ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK), dan akurasi data kependudukan.

Berdasarkan amanat undang-undang diatas menyatakan bahwa dalam pembuatan atau pelayanan administrasi kependudukan harus menyesuaikan dengan kemajuan serta perkembangan teknologi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait administrasi kependudukan secara professional. Pelayanan yang diberikan harus dilakukan secara progresif dan tepat untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Muhammad, D. (2022) bahwa Pelayanan administrasi kependudukan merupakan tugas dan tanggungjawab pemerintahan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota/Kabupaten. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus bekerja secara professional serta pelayanan yang sama terhadap masyarakat. Usman, R. (2021) menyatakan bahwa Pelayanan administrasi yang berkaitan dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu berupa pencatatan peristiwa penting seperti kematian, kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, akta kelahiran, NIK, dan administrasi pribadi sebagai warga Negara.

Cristianingsih, E. (2020) menyebutkan bahwa Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang dilaksanakan atas dasar kebijakan, landasan hukum, dan sistem pelayanan. Menurut Undang-Undang yang berlaku bahwa Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Ramadhani, N. (2021) menyebutkan bahwa Pencatatan administrasi kependudukan sangat penting bagi program pengembangan, pembangunan, dan pendayagunaan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil daerah merupakan pelaksana pelayanan public yang memiliki otonomi dalam menjalankan pelayanan. Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung memiliki landasan dalam memberikan pelayanan, seperti yang tercantum dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 16 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Bandung. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung memiliki tugas pokok, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok merumuskan kebijaksanaan teknis dan melaksanakan kegiatan teknis operasional di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pen-dayagunaan data dan informasi serta melaksanakan ketatausahaan Dinas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung memiliki tanggungjawab yang besar dalam pengelolaan, pendataan, dan pencatatan penduduk. Pemerintah bertugas untuk mencatat, mendaftarkan, serta membukukan status perdataan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan memerlukan kerjasama dari berbagai pihak, seperti pemerintahan dan masyarakat untuk menciptakan pelayanan yang optimal.

### Program Mepeling "Jemput Bola"

Mepeling atau akronim dari Memberikan Pelayanan Keliling merupakan inovasi dari program pelayanan yang dilakukan secara berkeliling bagi masyarakat. Program Mepeling merupakan bentuk pelayanan yang dilaksanakan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin memenuhi kebutuhan administrasi. Pelayanan ini bersifat menghampiri masyarakat (Jemput Bola). Lumban, Gaol, I.W. (2022) bahwa Mepeling dilaksanakan oleh petugas pelayanan dengan memberikan bantuan jasa atau barang terkait administrasi masyarakat. Pelayanan Mepeling merupakan pelayanan public yang dikemas secara lebih mudah bagi masyarakat, baik itu terkait waktu, biaya, jarak, dan tenaga. Masyarakat tidak perlu lagi untuk pergi ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memenuhi kebutuhan administrasinya. Mepeling merupakan fasilitas bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih praktis dan optimal.

Inovasi program Mepeling "Jemput Bola" kepada masyarakat merupakan program yang harus dimanfaatkan sebaik mungkin. Masyarakat dapat memenuhi kebutuhan administrasi dengan mudah melalui program Mepeling. Rachmayanti, R.A. & Hasbiansyah, O. (2019) bahwa Inovasi Mepeling merupakan strategi komunikasi pelayanan public yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di lokasi tertentu. Program ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pembuatan e-KTP, akta kelahiran, dan KIA. Program ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat terkait administrasi pribadi.

Kegiatan Mepeling "Jemput Bola" biasanya dilakukan menggunakan mobil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berbasis Teknologi. Adanya program Mepeling merupakan wujud dari peningkatan pelayanan public yang dilaksanakan oleh pemerintah. Nugraha, A.P. (2022) menyebutkan bahwa Salah satu indikator keberhasilan program Mepeling yaitu dengan adanya pegawai yang professional dalam pelayanan yaitu kemampuan berinteraksi pegawai dengan masyarakat. Bentuk interaksi merupakan indikator yang sangat penting bagi berjalannya suatu program pelayanan public (Kalihva, N.A. 2023). Oleh karena itu, keterampilan petugas pelayanan melalui Mepeling dalam berinteraksi dengan masyarakat sangat penting untuk menciptakan kepuasan dan kenyamanan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi. Konten naskah memuat bagian-bagian Pendahuluan, Metode, Hasil dan Pembahasan, Kesimpulan, dan Daftar Pustaka.

Pada bagian pendahuluan, secara garis besar memuat latar belakang, perumusan masalah, tujuan kegiatan, dan kajian literatur. Penulis dituntut mengemukakan secara kuantitatif potret, profil, dan kondisi khalayak sasaran yang dilibatkan dalam kegiatan pengabdian. Dapat digambarkan pula kondisi dan potensi wilayah dari segi fisik, sosial, ekonomi, maupun lingkungan yang relevan dengan kegiatan yang dilakukan. Paparkan pula potensi yang dijadikan sebagai bahan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Penulis diminta merumuskan masalah secara konkrit dan jelas pada bagian ini. Jelaskan tujuan yang hendak dicapai pada kegiatan pengabdian.

Bagian ini didukung kajian literatur yang dijadikan sebagai penunjang konsep pengabdian. Penulis dituntut menyajikan kajian literatur yang primer (referensi artikel jurnal dan prosiding konferensi) dan mutakhir (referensi yang dipublikasikan dalam selang waktu 10 tahun terakhir). Kajian literatur tidak terbatas pada teori saja, tetapi juga bukti-bukti empiris. Perkaya bagian pendahuluan ini dengan upaya-upaya yang pernah dilakukan pihak lain. Artikel ini merupakan hasil pengabdian yang merupakan hilirisasi dari hasil penelitian, dapat berupa hasil penelitian sendiri maupun peneliti lain. Bagian ini didukung kajian literatur yang dijadikan sebagai penunjang konsep pengabdian. Penulis dituntut menyajikan kajian literatur yang primer (referensi artikel jurnal dan prosiding konferensi) dan mutakhir (referensi yang dipublikasikan dalam selang waktu 10 tahun terakhir). Kajian literatur tidak terbatas pada teori saja, tetapi juga bukti-bukti empiris. Perkaya bagian pendahuluan ini dengan upaya-upaya yang pernah dilakukan pihak lain. Artikel ini

merupakan hasil pengabdian yang merupakan hilirisasi dari hasil penelitian, dapat berupa hasil penelitian sendiri maupun peneliti lain. (Tahoma, 10pt, spasi 1,15).

## METODE

Sosialisasi yang dilakukan merupakan langkah dalam memberikan penjelasan serta pemahaman terhadap informasi administrasi kependudukan diantaranya terkait dokumen kependudukan seperti kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), akta kematian, akta kelahiran, kartu identitas anak (KIA) dan perpindahan penduduk. Adanya sosialisasi ini akan memberikan gambaran terhadap pentingnya dokumen administrasi kependudukan bagi masyarakat Kelurahan Cipadung Kulon Kota Bandung. Di bawah ini merupakan alur pelaksanaan dari kegiatan PKM yang dilakukan.



**Gambar 1.** Alur Pelaksanaan PKM

Metode yang digunakan dalam sosialisasi ini mencakup metode ceramah, diskusi dan demonstrasi. Metode ceramah dilakukan dengan memaparkan penjelasan mengenai program *Mepeling* "Jemput Bola" kepada masyarakat, kemudian dilanjutkan dengan metode diskusi sebagai wadah bagi masyarakat kelurahan Cipadung Kulon yang memiliki pertanyaan terkait pemaparan yang telah dijelaskan. Setelah itu, dilakukan metode eksperimen dari pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat setelah diberikannya pengarahan. Di bawah ini merupakan metode pelaksanaan PKM yang dilakukan.



**Gambar 2.** Metode pelaksanaan PKM

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahapan awal sebelum dilaksanakannya Pengabdian kepada masyarakat adalah dengan melakukan observasi atau survey langsung ke lokasi. Tujuannya untuk menganalisis bahan materi yang akan dipergunakan untuk PKM dan menentukan kebutuhan apa saja yang diperlukan oleh warga Kelurahan Cipadung Kulon. Tujuan lainnya yaitu silaturahmi dengan staff lembaga dan pembentukan tim PKM dengan lokasi di kelurahan Cipadung Kulon. Dalam hal ini, diskusi dengan tim PKM baik secara tatap muka maupun daring sudah dilakukan dalam beberapa kali kesempatan untuk membahas pelaksanaan PKM mulai dari tahap perencanaan, persiapan sampai pada tahap pelaksanaan.

Pada proses persiapan, hal pertama yang dilakukan adalah membuat proposal kegiatan, kemudian menetapkan tanggal pelaksanaan dan dilanjut membuat susunan acara serta menetapkan media sosialisasi dan kesekretariatan berupa draft spanduk, sarana dan prasarana (ATK, Proyektor, leptop), serta draft permohonan pelaksanaan PKM di kelurahan Cipadung Kulon.

Pada tahap pelaksanaan, kegiatan PKM ini dilaksanakan hari Jumat, 28 Juli 2023 Pukul 07.00-11.30 WIB bertempat di Kelurahan Cipadung Kulon Kota Bandung. Pada pelaksanaannya, peserta kegiatan diberikan arahan dan gambaran pelayanan publik terkait administratif kependudukan atau dokumen kependudukan melalui program *Mepeling* "Jemput Bola", dimana RT dan RW terlibat dalam memberikan edukasi pada warga mengenai program atau layanan apa saja yang bisa

didapatkan warga. Di bawah ini susunan kegiatan PKM yang dilaksanakan di kelurahan Cipadung Kulon Kota Bandung.

**Tabel 1. Susunan Kegiatan**

No	Sesi Kegiatan	Aktivitas
1.	Pembukaan Sosialisasi	Pemberian Sambutan
2.	Penyampaian Materi	Pemaparan materi terkait layanan administrasi kependudukan pada program <i>Mepeling</i> "Jemput Bola"
3.	Prosedur Pelayanan Publik	Pemberian gambaran mengenai layanan yang didapatkan warga dari program <i>Mepeling</i> (Menjelaskan tahapan atau alur dan kelengkapan syarat-syarat untuk membuat data kependudukan)
4.	Perekaman Data	Mempersiapkan dokumen dan melakukan perekaman data kependudukan
5.	Penutup	Penutup Kegiatan PKM

Berdasarkan tabel di atas, penyampaian materi dengan metode ceramah. Dalam hal ini, pemateri memaparkan materi terkait layanan administrasi kependudukan pada program *Mepeling* "Jemput Bola". Penggunaan metode ceramah dapat memberikan manfaat bagi warga Cipadung Kulon sebelum mereka mencoba layanan yang disediakan pada program *Mepeling*. Setelah pemaparan materi selesai warga kemudian diberikan kesempatan untuk melakukan diskusi berupa tanya jawab terkait pemaparan yang telah disampaikan oleh pemateri. Berikut ini dokumentasi kegiatan pemaparan materi yang disampaikan pada warga Kelurahan Cipadung Kulon.



**Gambar 3.** Pemaparan Materi dan Peserta Kegiatan PKM

Setelah berakhirnya sesi diskusi, warga Kelurahan Cipadung Kulon diberikan arahan untuk melakukan percobaan melalui metode eksperimen. Percobaan yang dilakukan ini terkait layanan administrasi kependudukan pada program *Mepeling* "Jemput Bola". Dalam hal ini, warga diberikan kesempatan secara langsung untuk melakukan perekaman data kependudukannya dengan bantuan TIM Dosen STIA Bagasasi sebagai pemberi layanan kepada warga. Berikut ini dokumentasi dari kegiatan yang dilakukan.



**Gambar 4.** Pemberian Layanan Kepada Warga

## KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini menjadi wadah bagi warga dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan yang belum dimilikinya. Warga menjadi sangat terbantu dan terfasilitasi dengan adanya program *Mepeling* yang diselenggarakan oleh tim PKM Dosen STIA Bagasasi ini. Selain itu, RT/RW sangat terbantu dalam memberikan pelayanan kepada warga secara menyeluruh, mengingat beberapa himbauan terkait dokumen kependudukan ini terkadang tidak tersampaikan atau terlewat dalam memberikan informasi kepada warga secara tepat waktu. Kegiatan ini juga menjadi hal yang positif bagi warga sekitar, warga menjadi lebih memahami tentang pentingnya kepemilikan dokumen administrasi kependudukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, I., RR, L. H., & Cahyowati. (2018). Pentingnya Dokumen Kependudukan Sebagai Wujud Hak Asasi Manusia. *Prosiding PKM-CSR*, 1(39), 1744–1753.
- Ashari, & Sallu, S. (2023). Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 342–351.
- Aulia, N. N., & Rahmadanik, D. (2023). Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya Jawa Timur. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(4), 137–143.
- Asrianingsih, D., Hendrayady, A., & Okparizan, O. (2023). Penerapan Teknologi Informasi pada Pelayanan Pengurusan Paspur di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun. *Doktrin: Jurnal Dunia Ilmu Hukum dan Politik*, 1(3), 272–287.
- Cristianingsih, E. (2020). Implementasi kebijakan administrasi Kependudukan di kabupaten bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 12(2).
- Damayanti, D. A., Yuningsih, N. Y., & Akbar, I. (2022). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dimasa Peralihan Layanan Tahun 2021 di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 2(2), 323–337.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21–32.
- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyاهرlambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 69–90.
- Gumolung, S., RARES, J., & MAMBO, R. (2023). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DESA BOWOMBARU UTARA KECAMATAN MELONGUANE TIMUR KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 9(4), 1–11.

- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hidayat, E. S. (2018). Analisis Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 8–16.
- Indriawati, R. A. (2019). Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. *JAKADIMAS (Jurnal Karya Pengabdian Masyarakat)*, 6(1), 33–49.
- Jati, W. R. (2011). Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik SAMSAT Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 15(1), 68–78.
- Kaunang, H. A. (2019). Tanggungjawab Hukum Pemerintah Dalam Ketersediaan Fasilitas Masyarakat Pejalan Kaki Dan Penyandang Cacat Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009. *Lex Et Societatis*, 7(11).
- Kalihva, N. A. (2023). *IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA (Doctoral dissertation, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK)*.
- Lokabora, M. Y., & Fithriana, N. (2018). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(3), 64–69. <https://doi.org/https://doi.org/10.33366/jisip.v7i3.1410>
- Lydia, A. D., & Wibawani, S. (2023). Pendampingan Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan "Sayang Warga" di Balai RW Kelurahan Semolowaru. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 257–262.
- Larono, S. R. (2019). Analisis Survei kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perijinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 18-32.
- Lumban Gaol, I. W. (2022). *Strategi Komunikasi Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Pollung Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area)*.
- Maruapey, M. H. (2020). Urgensi Tata Kelola Inovasi Perekaman Data dan Dokumen Kependudukan. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 15(02), 286–306.
- Marsyidah, L Dan Ilmi, U.C. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Timur: UMSIDA Press.
- Muhammad, D. (2022). *Implementasi pembuatan akta kelahiran melalui program pelayanan administrasi kependudukan hemat, benar, antar ditempat dan cetak ditempat (pelaku hebat dan cepat) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lampung barat provinsi lampung (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri)*.
- Nugraha, A. P. (2022). *PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS)*.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bandung No. 16 Tahun 2011 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Kabupaten Bandung No. 20 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Bandung.
- Permadi, I. B., & Rokhman, A. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi. *JOPPAS: Journal of Publik Policy and Administration Silampari*, 4(2), 80–88. <https://doi.org/10.31539/joppas.v4i2.6199>.
- Rahayu, E. (2023). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DEMAK (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG)*.

- Ramadhani, N. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Rachmayanti, R. A., & Hasbiansyah, O. (2019). Strategi Komunikasi dalam Pelayanan Publik â€œMepelingâ€ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Prosiding Manajemen Komunikasi*, 8-14.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194-211.
- Selling & Kamaruddin. (2019). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. CV Jawa Timur.
- SIMANGUNSONG, D. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Study Kasus Kecamatan Nassau Kabupaten Toba).
- Solechan, S. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 686-696.
- SURYANDINI, I. (2023). KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SERANG BARU KABUPATEN BEKASI (Doctoral dissertation, Universitas Islam "45" Bekasi).
- Telaumbanua, G. R., Waruwu, S., & Lase, D. (2022). Analisis Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2), 303-311.
- Undang-Undang No, 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Usman, R. (2021). Hukum pencatatan sipil. Sinar Grafika.
- Wulandari, P., & Susanty, Y. (2017). Strategy Model Development of "Mepeling" in Bandung. *Jurnal Wacana Kinerja*, 20(1), 15-32.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73-85.
- Zuliah, A., & Pulungan, M. A. (2020). Pelayanan Publik dalam Kajian Hukum Administrasi Negara dan Hak Asasi Manusia. *Law Jurnal*, 1(1), 32-42.