

**EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SALAMAN DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DISDUKCAPIL KOTA BANDUNG**

Oleh

Aprilia Azizah, Dewi Rostyaningsih, Hesti Lestari

ijjahaprilia27@gmail.com, dewi_sabowo@yahoo.co.id, hestilestari1959@gmail.com

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACTION

Disdukcapil of Bandung City implements the Salaman application program to provide convenience for the community in population administration services. The Salaman application program is one of the innovations created by Disdukcapil to improve public services that utilize information technology through e-government. However, there are still many people in Bandung who do not know about the application and there are still problems found by the community when using the Salaman application program. The study aims to analyze the effectiveness and constraints of the Salaman application program. The research method used is a qualitative approach. The focus of this research is studied using 3 criteria for program effectiveness according to Budiani in Primanda (2017: 5), namely socialization, objectives and program monitoring. Data collection techniques include interviews, observation and documentation. The results of the field research show that the effectiveness of the Salaman application program, namely (a) program socialization, especially socialization at the regional level, has not run optimally because the communication process has not gone well, (b) program objectives can be said to be effective because all objectives have been achieved as a whole and (c) program monitoring can be said to be effective because Disdukcapil conducts daily supervision, conducts monitoring every quarter and coordination with Diskominfo Bandung City. Furthermore, the obstacles found are related to infrastructure and human resources.

Keywords: Effectiveness, Adminduk, Salaman Application.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu dan perkembangan zaman, ilmu pengetahuan serta teknologi mampu mempengaruhi aspek kehidupan manusia. Hampir seluruh aspek kehidupan manusia dipengaruhi oleh teknologi utamanya di masa 4.0. Tidak hanya kehidupan manusia saja yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi, tetapi penyelenggaraan pemerintahan pun mau tidak mau harus melakukan perubahan dan mengikuti perkembangan teknologi tersebut.

Salah satunya pemerintah telah menyelenggarakan *Electronic Government* atau *E-Government*. Di dalam Buku *E-Government In Action* (dalam Elina dan Bangsawan, 2017: 12), *E-Government* adalah suatu usaha untuk menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan pandangan bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang memiliki kepentingan.

Alharmoodi dan Lakulu (2020) mengatakan bahwa, *e-Government* sebagai peran utama guna penyebaran informasi kepada publik sehingga memfasilitasi implementasi layanan pemerintah, transaksi, implementasi kebijakan dan distribusi sumber daya di seluruh lembaga yang mengakibatkan lembaga mengalami

pengurangan biaya dan peningkatan efisiensi, sementara warga negara menerima layanan yang lebih cepat dan lebih nyaman.

Dengan adanya *E-Government* ini, pemerintah daerah diharapkan dapat mampu untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat di daerahnya guna mencapai kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan di instansi terkait. Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sudah mulai melakukan perubahan mengikuti perkembangan teknologi saat ini, sehingga pemerintah dapat menciptakan model baru terkait pelayanan publik yang dimana pelayanan publik tersebut diciptakan dengan pelayanan melalui aplikasi atau *web browser*.

Pada dasarnya, untuk melihat *e-government* yang dikelola oleh instansi pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat, apakah sudah berjalan dengan baik dan tepat dengan sasaran. Dapat dilihat berdasarkan efektivitasnya, efektivitas merupakan suatu unsur pokok guna mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya di setiap organisasi, baik itu kegiatan ataupun program. Nantinya efektivitas dapat selalu dikaitkan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Ali Muhidin (dalam Pantow, 2019: 4)

menyatakan, bahwa efektivitas berkaitan dengan permasalahan mengenai bagaimana mencapai tujuan atau hasil yang telah didapatkan, manfaat dari hasil yang didapatkan, tingkat daya fungsi unsur atau komponen dan permasalahan kepuasan pengguna atau masyarakat.

Pada saat ini kita berada di era digital dan kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat bertambah setiap tahunnya, maka salah satunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung menerapkan *E-Government* ketika memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandung. Disdukcapil Kota Bandung terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakatnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Disdukcapil Kota Bandung membuat berbagai program inovasi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kota Bandung terkait pengajuan dokumen administrasi kependudukan.

Tidak hanya Disdukcapil Kota Bandung yang menerapkan *e-government*, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah pun turut serta membangun pelayanan sistem *e-government*. Hal tersebut didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Puspa dan Hariani (2017), setiap instansi berlomba-lomba untuk menerapkan *e-government* di

dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakatnya.

Salah satu *E-Government* yang diciptakan oleh Disdukcapil Kota Bandung yaitu pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* melalui aplikasi Salaman (*seleSAi daLAM genggaMAN*). Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat pemohon pelayanan administrasi kependudukan dapat menerima pelayanan dengan mudah dan cepat, masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan tidak perlu datang langsung ke Kantor Disdukcapil Kota Bandung melainkan dapat melakukan pelayanan melalui aplikasi Salaman.

Akan tetapi, pada pelaksanaan program aplikasi Salaman jumlah pengguna dan jumlah penduduk usia produktif Kota Bandung masih berbanding sangat jauh. Hal tersebut dapat dilihat dari rekapitulasi sebagai berikut:

Tabel 1.1

Rekapitulasi Jumlah Penduduk Kota Bandung Usia Produktif Tahun 2021

Tahun	Jumlah Penduduk		Total
	Laki-Laki	Perempuan	
2021	873.852 Jiwa	855.916 Jiwa	1.729.768 Jiwa

Sumber : BPS Kota Bandung, 2022

Dapat dilihat berdasarkan tabel 1.1 bahwa pada tahun 2021 jumlah usia produktif penduduk Kota Bandung sebanyak 1,7 juta jiwa. Berikut adalah

jumlah pengguna aplikasi Salaman dari tahun ke tahun yaitu:

Tabel 1.2

Rekapitulasi Jumlah Pengguna Aplikasi Salaman Tahun 2019-2022

No	Tahun	Jumlah
1	2019	6.689 orang
2	2020	89.460 orang
3	2021	108.183 orang
4	2022	8.402 orang
Total		212.734 orang

Sumber : *Disdukcapil Kota Bandung, 2022*

Tabel 1.2 menunjukkan rekapitulasi jumlah pengguna aplikasi Salaman pada tahun 2019-2022, kemudian di antara tabel 1.1 dan tabel 1.2 saling berkaitan, dimana kedua tabel tersebut menjadi pembandingan antara jumlah penduduk usia produktif Kota Bandung pada tahun 2021 dengan jumlah pengguna aplikasi Salaman di Disdukcapil Kota Bandung yang berbanding sangat signifikan. Pada tahun 2021 jumlah penduduk usia produktif mencapai 1,7 juta jiwa, sedangkan pengguna aplikasi Salaman dari tahun 2019-2022 hanya sebanyak 212.734 jiwa.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa masyarakat Kota Bandung masih banyak yang belum mengetahui terkait adanya layanan *online* khususnya melalui aplikasi Salaman. Walaupun pada kenyataannya, dilihat dari rekapitulasi dari tahun 2019-2021 jumlah pengguna layanan *online* bertambah dengan signifikan.

Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2018), persoalan perbandingan jumlah pengguna aplikasi Salaman yang masih berbanding jauh dengan jumlah penduduk yang ada di Kota Bandung tidak hanya terjadi di penerapan aplikasi Salaman oleh Disdukcapil Kota Bandung saja, karena problematika serupa juga terjadi di dalam penerapan aplikasi Go Sigap milik Kepolisian Resor Gresik. Salah satu permasalahan penerapan aplikasi Go Sigap yaitu, bahwa pengguna aplikasi Go Sigap kurang leih hanya 0,21% dibandingkan jumlah penduduk yang hampir mencapai 1,3 juta jiwa tahun 2016.

Selain itu, Pada penerapannya aplikasi Salaman sudah mendapat respon baik dari masyarakat Kota Bandung, karena dengan adanya aplikasi Salaman dapat memudahkan masyarakat yang hendak mengajukan permohonan dokumen kependudukan tetapi tidak memiliki waktu luang di pagi atau siang hari untuk datang langsung ke kantor. Akan tetapi pada pelaksanaannya, masih banyak masyarakat Kota Bandung yang belum mengetahui adanya aplikasi Salaman ini.

Di samping itu, masih terdapat beberapa hal yang dinilai kurang baik dari penerapan aplikasi Salaman yang dirasakan oleh masyarakat misalnya beberapa pelayanan dinilai belum efektif dan efisien, karena terkadang pelayanan masih berbelit

atau tidak jelas, kurang transparan atau lambat. Berikut keluhan yang disampaikan masyarakat melalui ulasan *Play Store* yaitu:

Gambar 1.1

Ulasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Salaman



Sumber : Ulasan Google Play Store, 2023

Pada gambar 1.1, dapat dilihat bahwa terdapat kendala yang dialami masyarakat pada saat menggunakan aplikasi Salaman yaitu masyarakat gagal

mendaftar, tidak bisa login, terjadi *error* dan lain sebagainya.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengkaji secara mendalam mengenai efektivitas program aplikasi Salaman di Disdukcapil Kota Bandung yang berjudul "**Efektivitas Program Aplikasi Salaman Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Disdukcapil Kota Bandung**".

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas program aplikasi Salaman dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung?.
2. Apakah kendala-kendala yang ditemukan pada program aplikasi Salaman dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung?.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas program Aplikasi Salaman dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala program aplikasi Salaman dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung.

D. Kajian Teori

1. Administrasi Publik

Menurut Syafiie (2016: 24), Administrasi Publik merupakan administrasi dari negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan. Kemudian menurut Chandler dan Plano (dalam Pasolong, 2016: 7) beliau mengatakan bahwa, Administrasi Publik adalah sebuah seni dan ilmu (*art and science*) yang bertujuan untuk mengatur urusan publik dan melaksanakan tugas yang telah ditentukan.

Administrasi Publik sebagai disiplin ilmu memiliki tujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan. Menurut Syafiie, (2016: 24) poin-poin Administrasi Publik diantaranya adalah:

- 1) Administrasi Publik yakni bentuk kerja sama di lingkungan pemerintahan.
- 2) Administrasi Publik meliputi ketiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif, dan yudikatif serta kaitan antara satu dengan yang lainnya.
- 3) Administrasi Publik memiliki peranan penting di dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah, maka disebut juga sebagian proses politik.

Paradigma administrasi publik dimulai dengan *Old Public Administration* (OPA) atau administrasi publik lama.

Paradigma Administrasi Negara Lama Paradigma ini merupakan paradigma yang berkembang pada awal kelahiran ilmu administrasi negara. Adanya kritik mengenai teori-teori administrasi klasik menyebabkan adanya pembaruan di dalam penyelenggaraan administrasi publik, sehingga berdampak terjadinya perubahan dan memunculkan konsep baru yang dikenal dengan istilah *New Public Management* (NPM).

Konsep NPM pada awalnya ingin mengemukakan pandangan baru yang bisa mencerahkan konsep ilmu administrasi. Khusus konsep NPM biasanya berlaku untuk kegiatan bisnis dan sektor privat. Inti dari konsep NPM adalah untuk memberikan perubahan pada kinerja yang berlaku di dalam sektor privat dan bisnis ke sektor publik.

Setelah konsep dari Denhardt dan Denhardt mengenai *Old Public Administration* (OPA) dan *New Public Management* (NPM), maka konsep yang ketiga adalah *New Public Service* (NPS). Secara umum, alur pikir NPS bertentangan dengan paradigma-paradigma sebelumnya (OPA dan NPM). Dasar teoritis paradigma NPS ini dikembangkan atas dasar teori demokrasi, dengan lebih menghargai perbedaan, partisipasi dan hak asasi warga negara. Di dalam paradigma NPS, konsep kepentingan publik merupakan hasil

pembahasan berbagai nilai yang ada di tengah kehidupan masyarakat.

Berdasarkan pendapat - pendapat ahli, maka dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan ilmu yang mempelajari organisasi dan manajemen pemerintahan untuk mencapai tujuan negara. Di dalam administrasi publik terjadi paradigma administrasi publik mulai dari OPA, NPM dan NPS. NPS merupakan paradigma terakhir yang cocok diterapkan di Indonesia guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

2. Manajemen Publik

Manajemen merupakan inti dari administrasi, karena manajemen adalah kunci utama sebuah administrasi. Stoner dan Freeman (dalam Safroni, 2012: 44) berpendapat bahwa, manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian sebagai upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi tercapai sesuai dengan tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Manajemen Publik menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2014: 93), diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab ketika menjalankan suatu organisasi dan pemanfaatan sumber daya (manusia dan mesin), guna mencapai

tujuan organisasi antara penyesuaian politik kebijakan di pihak lain.

Manajemen publik sebagai ilmu memiliki makna yakni, di dalam manajemen publik diperlukan suatu analisis yang sistematis dengan menggunakan klarifikasi dan eksplanasi. Manajemen publik sebagai profesi memiliki makna yaitu, sekelompok orang yang memanfaatkan ilmunya supaya dapat bermanfaat bagi manajemen publik.

Menurut Nor Ghofur (dalam Afrizal, 2021: 172) beliau mengatakan bahwa, manajemen publik merupakan manajemen pemerintah, dengan arti lain manajemen publik dapat melakukan proses perencanaan, pengorganisasian dan pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pendapat - pendapat ahli, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan kunci utama dari pelaksanaan suatu organisasi. Maka dari itu, manajemen publik adalah pengelolaan sektor publik oleh pemerintah mulai dari aspek perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dan evaluasi Sumber Daya Manusia (SDM) guna mencapai tujuan organisasi (negara).

3. E-Government

Menurut Bank Dunia (dalam Elina dan Bangsawan, 2017: 12) *E-Government*

adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah, seperti *Wide Area Networks* (WAN) *internet dan mobile computing* yang dipergunakan ketika membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Menurut *The World Bank Group* (dalam Irawan, 2020: 62), *E-Government* adalah upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik lagi. Selanjutnya, Rianto (2012: 36) menyimpulkan bahwa, *E-Government* merupakan pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintah melalui suatu aplikasi berbasis teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi.

Terdapat visi yang isinya yaitu “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat atau kelompok dimana *E-Government* tersebut diimplementasikan, maka sasarannya akan sangat bergantung pada situasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana telah dikemukakan diatas, bahwa *E-Government* adalah upaya penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Berdasarkan pendapat - pendapat ahli, maka dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan pelaksanaan pemerintah berbasis teknologi untuk

memudahkan interaksi antara pemerintah salah satunya dengan masyarakat.

4. Efektivitas Program

Menurut Mardiasmo (2017: 134), efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi guna mencapai tujuannya. Selanjutnya Ravianto (2014: 11) menyatakan bahwa, efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang telah dikerjakan, sejauh mana orang menghasilkan *output* sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, jika suatu pekerjaan dapat terselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik segi waktu, biaya, maupun mutunya, maka pekerjaan tersebut baru dapat dikatakan efektif.

Sondang P. Siagian (dalam Faradiba dan Muchsin, 2021: 277) menyatakan bahwa, efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dengan jumlah tertentu yang secara sadar di tentukan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang telah dilaksanakan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil akhir suatu kegiatan semakin mendekati sasaran, artinya semakin tinggi efektivitasnya.

Efektivitas program dapat diketahui dengan membandingkan tujuan yang telah ditentukan dengan *output* yang dihasilkan. Suatu program yang dilakukan oleh organisasi dikatakan efektif apabila dapat

mencapai tujuan yang telah ditentukan. Efektivitas sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang memiliki keterampilan, pengetahuan dan sikap yang baik. Artinya, apabila keterampilan, kemampuan dan sikap terus ditingkatkan, maka hal tersebut akan berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas sehingga efektivitas yang lebih baik dapat terbentuk.

Adapun teori efektivitas yang dapat digunakan untuk menilai efektivitas suatu program yaitu, dapat menggunakan kriteria menurut Budiani (dalam Primanda, 2017: 5) sebagai berikut:

- 1) Ketepatan sasaran program, berkaitan dengan sejauhmana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
- 2) Sosialisasi program, berkaitan dengan kemampuan penyelenggara program di dalam memperkenalkan program yang telah dibuatnya, sehingga informasi mengenai program tersebut dapat tersampaikan kepada sasaran program.
- 3) Tujuan program, berkaitan dengan kesesuaian antara hasil pelaksanaan suatu program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 4) Pemantuan program, berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan setelah suatu program dilaksanakan sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Selanjutnya, Sutrisno (dalam Jannah, 2016: 4) menyatakan bahwa, untuk ukuran efektivitas program pada suatu organisasi dapat dilihat dari kriteria yaitu:

- 1) Pemahaman Program, dapat dilihat melalui sejauh mana masyarakat dapat mengetahui, mengerti dan memahami program yang sedang dilaksanakan.
- 2) Tepat Sasaran, dapat dilihat dari apa yang diharapkan dapat tercapai atau menjadi suatu kenyataan.
- 3) Tepat Waktu, dapat dilihat dari waktu untuk menyelesaikan program yang telah direncanakan tersebut, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya.
- 4) Tercapainya Tujuan Program, dapat diukur melalui pencapaian tujuan kegiatan yang telah dilaksanakan.
- 5) Perubahan Nyata, dapat diukur melalui sejauhmana suatu kegiatan dapat memberikan dampak dan perubahan nyata bagi sasaran program seperti masyarakat setempat.

Berkaitan dengan teori-teori diatas, Cambel J.P (dalam Mutiarin, 2014: 97), menyatakan pengukuran efektivitas secara umum yaitu:

- 1) Keberhasilan program.
- 2) Keberhasilan sasaran.
- 3) Kepuasan terhadap program.
- 4) Tingkat input dan output.
- 5) Pencapaian tujuan menyeluruh.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini yakni penelitian deskriptif kualitatif. Data diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi. Penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dengan kriteria tertentu yang telah ditetapkan, dimana informan yang dipilih merupakan informan yang terlibat mulai dari penyelenggara hingga sasaran yang berkaitan dengan objek penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Program Aplikasi Salaman Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung

1. Sosialisasi Program

Sedarmayanti (2014: 119), sosialisasi merupakan suatu proses penyampaian informasi, untuk memberikan pemahaman dan penerimaan nilai, norma serta menumbuhkan kepercayaan dalam organisasi. Sosialisasi program aplikasi Salaman belum berjalan dengan maksimal, meskipun pihak Disdukcapil Kota Bandung sudah melakukan sosialisasi melalui berbagai media baik itu media sosial maupun media elektronik.

Sosialisasi melalui media sosial dilakukan lewat Instagram, Facebook, Twitter, Youtube dan *Website*. Tidak hanya itu, Disdukcapil Kota Bandung juga melakukan sosialisasi di tingkat kewilayahan mulai dari Kecamatan dan Kelurahan.

Sosialisasi program aplikasi Salaman khususnya yang dilakukan melalui media sosial dilakukan hampir setiap hari, sedangkan untuk sosialisasi melalui radio dan sosialisasi di tingkat kewilayahan biasanya dilakukan setiap triwulan pertama atau sesuai jadwal undangan yang diberikan dari masing-masing wilayah.

Disdukcapil Kota Bandung juga melakukan sosialisasi di tingkat kewilayahan mulai dari kecamatan dan kelurahan yang dihadiri oleh tamu undangan seperti karang taruna, PKK, forum RW dan forum RT. Sosialisasi di tingkat kewilayahan dilakukan biasanya setiap triwulan pertama.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi di lapangan, pelaksanaan sosialisasi di tingkat kewilayahan belum berjalan dengan maksimal, karena tamu undangan hanya dari forum RT/RW, karang taruna dan PKK saja. Dimana masyarakat selaku sasaran dari program aplikasi Salaman tidak diundang secara langsung untuk

mendapatkan sosialisasi atau informasi mengenai program aplikasi Salaman.

Kemudian informasi yang sudah didapat oleh tamu undangan tidak sampai secara merata keseluruhan lapisan masyarakat, sehingga masih banyak banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Salaman ini. Hal tersebut dipengaruhi oleh proses komunikasi yang tidak berjalan dengan baik antara penerima informasi di sosialisasi tingkat kewilayahan dan masyarakat selaku sasaran utama dari program aplikasi Salaman.

Di dalam pelaksanaan sosialisasi, tentunya ditemukan kendala di lapangan. Kendala yang ditemukan oleh Disdukcapil Kota Bandung ketika melakukan sosialisasi program aplikasi Salaman yaitu, masih terdapat masyarakat yang belum percaya terhadap program ini, dimana membangun kepercayaan masyarakat bukan hal yang mudah dan ini menjadi tantangan yang cukup berat.

Adanya sosialisasi mengenai aplikasi Salaman dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat. Dimana masyarakat Kota Bandung sudah memahami dan mengetahui tentang program aplikasi Salaman, masyarakat sudah mengetahui jenis pelayanan apa saja yang tersedia di aplikasi Salaman. Sesuai dengan pernyataan hasil

penelitian Pertiwi dan Nurcahyanto (2017), adanya sosialisasi program diharapkan membuat masyarakat jadi mengetahui, memahami dan mendapatkan pelayanan secara optimal dari suatu program.

Masyarakat sebagian besar sudah mengetahui program aplikasi Salaman dari media sosial seperti Instagram, Facebook, Twitter, Tiktok dan *Website*. Tidak hanya itu, masih terdapat media lain yang berisi sumber informasi mengenai program aplikasi Salaman yaitu seperti media elektronik meliputi televisi dan radio. Namun demikian, media tersebut dinilai kurang membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi, karena masyarakat sudah jarang melihat atau mendengarkan televisi dan radio.

Berkaitan dengan penjelasan mengenai pelaksanaan sosialisasi yang dapat mempengaruhi pemahaman masyarakat terkait program aplikasi Salaman. Hal tersebut didukung oleh pernyataan yang disampaikan oleh Andriani (2018: 8), berpendapat bahwa pengetahuan dan pemahaman suatu program adalah salah satu hal penting di dalam penyelenggaraan suatu program, dengan arti lain sasaran dapat memahami dan mengerti program serta dapat menyampaikan informasi dari program yang sedang berjalan.

2. Tujuan Program

Rahmawati dan Djumiarti (2018: 10) mengatakan bahwa, lingkungan dapat memberikan pengaruh terhadap suatu pencapaian tujuan, khususnya pada inovasi pelayanan publik. Tujuan program aplikasi Salaman sudah dapat dikatakan efektif, karena semua tujuan tercapai sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya, seperti memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Bandung, pelayanan maksimal bagi masyarakat yang memiliki kesibukan dan mengurangi jumlah antrian di kantor.

Menurut Anis (2021: 1114), jika tujuan yang telah ditetapkan pada suatu kegiatan atau suatu program tidak tercapai dengan baik maka dapat dikatakan tidak efektif, akan tetapi apabila tujuan tersebut telah dicapai dengan baik maka dapat dikatakan efektif.

Pada dasarnya, dengan adanya aplikasi Salaman ini memang dapat membantu masyarakat dan memberikan kemudahan ketika melakukan pengajuan dokumen administrasi kependudukan, dimana dengan adanya aplikasi Salaman masyarakat tidak perlu ribet datang ke kantor, karena pengajuan dokumen kependudukan dapat dilakukan dari rumah dengan menggunakan *gadget*.

Utamanya bagi masyarakat yang memiliki kesibukan di jam produktif, sehingga menyebabkan mereka kesulitan untuk melakukan pengajuan dokumen kependudukan.

Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian Aji & Lituhayu (2022), adanya pelaksanaan aplikasi adminduk dapat mempermudah masyarakat untuk melakukan pelayanan *mobile*, tidak perlu ke kantor Dispendukcapil untuk melakukan pelayan cukup dengan duduk dan menatap layar *smartphone*.

Pernyataan tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Pamungkas, Priyadi dan Herawati (2022), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya aplikasi *Mobile* JKN, masyarakat merasa sangat terbantu, karena adanya aplikasi ini sangat praktis dan dapat memaksimalkan pelayanan bagi masyarakat tanpa harus datang ke kantor BPJS di dalam melakukan pelayanan.

Selain itu, dengan adanya pelayanan *online* melalui aplikasi Salaman, tentunya dapat mengurangi antrian yang ada di Kantor Disdukcapil. Sebelum adanya pelayanan secara *online*, Kantor Disdukcapil kendati selalu dipadati oleh masyarakat dan terjadi antrian panjang sampai ke halaman kantor,

dimana hal ini juga berpengaruh kepada efektivitas dan efisiensi pelayanan. Artinya, jika pelayanan dilakukan secara tatap muka, operator bekerja lebih lambat karena masyarakat banyak bertanya, sedangkan ketika pengajuan secara *online* operator dapat bekerja dengan cepat karena tidak ada gangguan dari masyarakat.

Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian menurut Fadilah dan Maesaroh (2020), segi Kecepatan Bekerja, sebelum adanya inovasi 6 in 1, pelayanan dilakukan dengan cara manual dan menghabiskan banyak waktu belum lagi apabila dokumen dari masyarakat ada yang kurang.

Gambar 1.2

Gambaran Antrian di Kantor Disdukcapil Kota Bandung Sebelum Adanya Program Aplikasi Salaman



Sumber : Media Berita Online (Spirit News) tahun 2017, 2023

Gambar 1.3
Gambaran Antrian di Kantor Disdukcapil Kota Bandung Setelah Adanya Program Aplikasi Salaman



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2023

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi di lapangan, aplikasi Salaman tentunya memberikan dampak atau perubahan nyata baik itu bagi masyarakat ataupun bagi pihak Disdukcapil. Bagi masyarakat, khususnya generasi milenial tentunya sangat memberikan kemudahan untuk mengajukan dokumen kependudukan cukup melalui *gadget* semua akan selesai.

Hal tersebut, sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko dan Astuti (2018) tentang pengembangan *e-government* di Kabupaten Demak (Studi Kasus *website* Pemerintah Kabupaten Demak). *Website* yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Demak, sudah memberikan manfaat bagi kedua belah pihak. Pemerintah dan masyarakat

sama-sama dimudahkan di dalam mendapatkan data dan informasi dengan adanya *website* tersebut.

Bagi pihak Disdukcapil, selain pengurangan jumlah antrian di kantor, adanya aplikasi Salaman dapat meningkatkan cakupan kinerja petugas yang semula apabila pelayanan *offline* hanya bisa menyelesaikan 1 berkas, ketika *online* petugas dapat menyelesaikan 5 berkas.

Masyarakat merasa puas dengan adanya pelayanan melalui aplikasi Salaman. Oemar (2017: 35) menyatakan bahwa, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan tolak ukur untuk mengetahui mengenai tanggapan masyarakat sebagai pengguna layanan terkait dengan pelayanan yang telah diterimanya. Hal tersebut dapat dilihat dari meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah adanya aplikasi Salaman. Pada tahun 2018 total nilai IKM Disdukcapil Kota Bandung sekitar 82an, sedangkan pada tahun 2022 total nilai IKM mengalami peningkatan menjadi 90an.

Berbeda dengan total nilai IKM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, hasil penelitian yang dilakukan oleh Candra & Lestari (2018), menyatakan bahwa kepuasan

masyarakat akan pelayanan akta kelahiran yang menggunakan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) menunjukkan kategori rendah.

3. Pemantauan Program

Pemantauan program aplikasi Salaman sudah dapat dikatakan efektif, karena Tim IT Disdukcapil Kota Bandung melakukan pemantauan setiap hari. Ratnasari (2018: 8) menyebutkan bahwa suatu program akan dapat berjalan dengan baik apabila dilakukan pemantauan secara rutin dan optimal. Pemantauan atau pengawasan aplikasi Salaman dilakukan setiap hari, karena aplikasi Salaman merupakan suatu aplikasi dengan arti lain merupakan suatu sistem, dimana suatu sistem ini perlu perhatian khusus karena takut adanya aktivitas yang mencurigakan.

Dengan demikian, untuk meminimalisir adanya aktivitas yang mencurigakan tim IT/*Programmer* melakukan pengawasan terhadap aplikasi Salaman setiap hari. Pengawasan juga dilakukan setiap hari untuk meminimalisir jebolnya data masyarakat Kota Bandung yang ada di aplikasi Salaman tersebut. Sehubungan dengan itu, setiap triwulan juga diadakan rapat guna pengecekan kendala di bagian *maintenance*.

Selain itu, Disdukcapil Kota Bandung juga melakukan koordinasi dengan Diskominfo Kota Bandung guna melakukan pemantauan sistem. Najidah dan Lestari (2019: 13) menyatakan bahwa, koordinasi merupakan suatu hal penting yang menjadi penentu berhasil atau tidaknya program.

Berdasarkan hasil wawancara, di dalam pelaksanaan pemantauan program tidak ada kendala yang ditemukan, karena pengawasan dilakukan oleh bidang ahlinya, sehingga ketika terdapat kendala dapat diminimalisir. Adapun masalah yang ditemukan yaitu seperti aplikasi *error* atau masyarakat gagal login. Upaya yang dilakukan yaitu mengedukasi kepada masyarakat bahwasannya satu *handphone* hanya dapat digunakan untuk satu akun.

B. Kendala Program Aplikasi Salaman Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung

Pada pembahasan sebelumnya telah dijabarkan mengenai efektivitas program aplikasi Salaman dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung. Berkenaan dengan hasil penelitian, penulis juga sempat membahas mengenai kendala yang ditemukan pada

program aplikasi Salaman di Disdukcapil Kota Bandung. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa kendala yang ditemukan di dalam pelaksanaan program aplikasi Salaman dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung, yaitu sebagai berikut:

1) Kendala Sarana dan Prasarana

Kendala sarana dan prasarana yang ditemukan di dalam program aplikasi Salaman yaitu belum tersedianya aplikasi Salaman di perangkat IOS, dimana saat ini aplikasi Salaman baru dapat diunduh oleh pengguna android. Pada kenyataannya, Disdukcapil sudah mencoba merancang sistem aplikasi Salaman untuk perangkat IOS, namun dari Pemerintah Kota Bandung ataupun Diskominfo Kota Bandung belum menyediakan wadah untuk aplikasi perangkat IOS.

2) Kendala Sumber Daya Manusia (SDM)

Kendala Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi kendala eksternal, karena kendala ditemukan di sasaran program aplikasi Salaman yaitu masyarakat, dimana masih banyak masyarakat yang kurang *trust* akan aplikasi Salaman dan masih terdapat masyarakat yang belum paham terkait aplikasi Salaman baik itu tata cara pengajuan dokumen kependudukan melalui aplikasi

Salaman, khususnya masyarakat yang sudah lanjut usia. Mereka belum memahami penggunaan teknologi, sehingga perlu didampingi ketika pengajuan dokumen kependudukan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan, yaitu sebagai berikut:

1. Efektivitas program aplikasi Salaman yang ditinjau dari tiga kriteria meliputi sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program, terdapat satu kriteria yang belum sepenuhnya berjalan efektif yaitu kriteria sosialisasi program. Dapat dikatakan demikian karena pada faktanya, Disdukcapil Kota Bandung sudah melakukan sosialisasi di berbagai media baik itu media sosial dan media elektronik.

Kemudian Disdukcapil Kota Bandung juga melakukan sosialisasi di tingkat kewilayahan, akan tetapi pelaksanaannya belum maksimal karena tamu undangan hanya RT/RW, PKK dan Karang Taruna saja. Selanjutnya, kriteria tujuan program sudah dapat dikatakan dengan efektif karena semua tujuan dari program aplikasi Salaman sudah dicapai dengan baik dan kriteria pemantauan program juga sudah dapat dikatakan dengan

efektif karena Disdukcapil Kota Bandung melakukan pemantauan setiap hari dan dilaksanakan rapat setiap triwulan untuk pengecekan kendala di bagian *maintenance*.

2. Kendala yang ditemukan di dalam pelaksanaan program aplikasi Salaman yaitu sebagai berikut:

- a) Kendala sarana dan prasarana
Berkaitan dengan aplikasi Salaman yang baru dapat diunduh di aplikasi android, sedangkan pengguna IOS belum dapat mengunduh.
- b) Kendala SDM
Berkaitan SDM eksternal yaitu masyarakat selaku sasaran, dimana masih ada masyarakat yang kurang *trust* terhadap program aplikasi Salaman dan masih banyak masyarakat yang belum memahami cara penggunaan aplikasi Salaman khususnya masyarakat lanjut usia.

B. Saran

1. Disdukcapil Kota Bandung dapat meningkatkan komunikasi antara Disdukcapil Kota Bandung selaku penyelenggara program, RT/RW dan masyarakat selaku sasaran. Utamanya di dalam pelaksanaan sosialisasi, dimana proses komunikasi akan mempengaruhi informasi atau pesan yang akan diberikan atau diterima oleh seseorang. Dengan demikian, supaya sosialisasi di tingkat kewilayahan dapat

berjalan dengan efektif, Disdukcapil juga dapat mengundang seluruh lapisan masyarakat supaya informasi yang diberikan dapat tersampaikan secara merata dan masyarakat dapat mengetahui informasi mengenai program aplikasi Salaman.

2. a) Disdukcapil Kota Bandung, dapat menyediakan alternatif pilihan bagi masyarakat ketika ingin mengajukan dokumen kependudukan, misalnya mengaktifkan kembali *website* Salaman untuk masyarakat yang tidak memiliki perangkat android. Mereka dapat memilih, untuk datang langsung ke kantor atau melakukan pengajuan melalui *website*.
- b) Disdukcapil dapat meningkatkan konteks transparansi, misalnya publikasi terkait kinerja petugas ketika melayani secara *online* dapat menyelesaikan berapa banyak dokumen, atau publikasi terkait jumlah pengguna aplikasi Salaman dan lain sebagainya. Dengan demikian, apabila adanya transparansi, dapat menjadi motivasi bagi masyarakat untuk percaya bahwa aplikasi Salaman memang dibuat untuk memudahkan
- c) Disdukcapil Kota Bandung bisa membuat video singkat mengenai tutorial cara penggunaan aplikasi Salaman dengan konsep yang mudah dipahami. Hal tersebut bertujuan untuk

membantu pemahaman masyarakat yang kurang paham cara penggunaan teknologi utamanya masyarakat lanjut usia.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, F. (2021). Manajemen Strategi Desa Wisata Gronjong Wariti Dalam Meningkatkan Perekonomian Desa Mejono Kabupaten Kediri. *Jurnal Publika*, 9(2), 171–184.
- Elina, M., & Bangsawan, R. (2017). Analisis Penerapan E-Government dan Dampaknya Pada Kinerja dan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai*, 1(3).
- Aji, M. R. P., & Lituhayu, D. (2022). Analisis Implementasi Masterplan Smart City Kota Semarang Dalam Mewujudkan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Dalam Pelaksanaan Adminduk Berbasis Android. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 11(2).
- Alharmoodi, B. Y. R., & Lakulu, M. M. B. (2020). Transition from e-Government to m-Government: Challenges and Opportunities - Case Study of UAE. *European Journal of Multidisciplinary Studies*, 5(1).
- Anis, I., & Usman, J. (2021). Efektivitas Program Pelayanan di Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *Journal Unimush*, 2(3).
- Badan Pusat Statistika Kota Bandung. (2022). *Jumlah Penduduk Kota Bandung Usia Produktif 2021*.
- Candra, P. D., & Lestari, H. (2018). Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi

- Administrasi Kependudukan (Siak) Dan Pelayanan Akta Kelahiran Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 7(2).
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. (2022). *Rekapitulasi Jumlah Pengguna Aplikasi Salaman Tahun 2019-2022*.
- Fadilah, G. N., & Maesaroh. (2020). Analisis Inovasi Pelayanan 6 in 1 (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) di Dispenduk Capil Kota Surabaya ((Studi Kasus pada Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian). *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9(2).
- Faradiba, S., Muchsin, S., & Hayat. (2021). Efektivitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online di Badan Pusat Statistik kota Malang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1).
- Irawan, B. & Saputro, A. (2020). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Melalui Web Domain di Kota Surakarta. *The Indonesian Journal of Public Administration*, 6(2).
- Jannah, S., F. & Niswah, Fitrotun. (2016). Efektivitas Program Siaran Radio Suara Pendidikan Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan (Studi Di Dinas Pendidikan Kabupaten Jombang). *Jurnal Unesa*, 4(1).
- Jatmiko, A. A., & Astuti, R. S. (2017). Analisis Pengembangan Electronic Government Di Kabupaten Demak (Studi Kasus Website Pemerintah Kabupaten Demak). *Journal Of Public Policy And Management Review*, 7(4).
- Keban, Y. T. (2014). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu (Edisi Ketiga). Gava Media.
- Mardiasmo. (2017). Perpajakan. Yogyakarta: Andi.
- Mutiarin, D. (2014). Manajemen Birokrasi dan Kebijakan: Penelusuran Konsep dan Teori. Pustaka Belajar.
- Najidah, N., & Lestari, H. (2019). Efektivitas program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 8(2).
- Pertiwi, M., & Nurcahyanto, H. (2017). Efektivitas Program BPJS Kesehatan di Kota Semarang (Studi Kasus pada Pasien Pengguna Jasa BPJS Kesehatan di Puskesmas Srandol). *Journal Of Public Policy And Management Review*, 6(2).
- Pamungkas, A. A., Priyadi, B. P., & Herawati, A. R. (2022). Analisis Efektivitas Pengguna Program Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 11(4).
- Pantow, C., Kaawoan, J., & Kumayas, N. (2019). Efektifitas Pemekaran Kecamatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tompaso Barat Kabupaten Minahasa. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3).
- Pasolong, H. (2016). Metode Penelitian Administrasi Publik. Alfabeta.
- Primanda, R. (2017). Efektivitas Program SMS Gateway Pada Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan

- Sipil Kabupaten Bintan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 5(2).
- Puspa, R. A., & Hariani, D. (2017). Analisis Pengembangan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah (Studi Pada Website, Lumbung Data, Bio Sistem Online, Dan Jateng Pintar, Berdasarkan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003). *Journal Of Public Policy And Management Review*, 6(3).
- Rahmawati, N. V., & Djumiarti, T. (2018). Efektivitas Pelayanan Pengintegrasian Informasi Melalui Pusat Informasi Publik Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, Dan Persandian Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 7(4).
- Ratnasari, W. (2018). Studi Deskriptif Tentang Efektivitas Program Layanan Go Sigap di Kepolisian Resor (Polres) Gresik. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 6(3).
- Ravianto, J. (2014). Produktivitas dan Pengukuran. Binaman Aksara.
- Rianto, B., & Lestari, T. (2019). Polri dan Aplikasi E-Government Dalam Pelayanan Publik. CV. Putra Media Nusantara.
- Safroni, L. (2012). Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia (Teori, Kebijakan, dan Implementasi). Aditya Media Publishing.
- Setiawan, B. S. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Go Sigap di Kepolisian Resor Gresik. *Jurnal Mahasiswa*, 6(9).
- Syafiie, I. K. (2016). Ilmu Administrasi Publik. PT Rineka Cipta.
- Tarigan, A. K. (2017). Pelayanan Disdukcapil Bandung Dinilai Buruk. *Spirit News*. Dapat diakses melalui <https://spiritnews.co.id/2017/03/17/pelayanan-disdukcapil-bandung-dinilai-buruk/>
- Oemar., Usailan. (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Sungai Lilin Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Ecoment Global*, 1(2).