

Wujud Smart Governance di Indonesia: Partisipasi Masyarakat dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi SALAMAN dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bandung

¹Dwie Shinta Nurlita, ²Shabina Sundus Addinari, ³Syaira Diasyifa Herlambang, ⁴Ivan Darmawan

1-4Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran, Universitas Padjadjaran

ARTICLE INFO

Article history:

Received November 17, 2024

Revised November 19, 2024

Accepted November 29, 2024

Available online 8 December, 2024

Keywords:

Inovasi, Aplikasi Salaman, *e-government*, pelayanan

Keywords:

Innovation, Salaman Application, e-government, service



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2024 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Salah satu inovasi dalam implementasi *e-government* dan *Smart Government* di Kota Bandung yakni dengan diluncurkannya aplikasi Salaman yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Bandung. Inovasi tersebut bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Metode yang digunakan dalam artikel ini bersifat deskriptif analitis dan kajian literatur. Penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat efektivitas, partisipasi masyarakat, serta dampak-dampak yang terjadi dalam penerapan inovasi aplikasi Salaman oleh Disdukcapil Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Salaman berjalan dengan efektif dan sebagian masyarakat merasa puas dan terbantu oleh inovasi tersebut, meskipun dalam implementasinya masih terdapat kendala, misalnya masyarakat yang kurang paham dan masih kesulitan untuk memahami dan mengakses berbagai aplikasi yang disediakan oleh pemerintah dan berujung mendapatkan layanan konvensional.

ABSTRACT

One of the innovations in the implementation of *e-government* and *Smart Government* in Bandung City is the launch of the Salaman application created by the Bandung City Population and Civil Registry Office. This innovation aims to facilitate the public in population administration services. The method used in this article is descriptive analytical and literature review. The research is intended to collect information on the status of existing symptoms. This research is intended to determine the level of effectiveness, community participation, and the impacts that occur in the implementation of the Salaman application innovation by the Bandung City Population and Civil Registry Office. The results of the study indicate that population administration services through the Salaman application run effectively and some people feel satisfied and helped by the innovation, although in its implementation there are still obstacles, for example people who do not understand and still have difficulty understanding and accessing various applications provided by the government and end up getting conventional services. *Innovation, Salaman Application, e-government, service*

PENDAHULUAN

Kompleksnya permasalahan kehidupan di perkotaan menjadikan banyak kota di seluruh dunia mulai menerapkan konsep *Smart City* yang berjalan beriringan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang mempercepat, mempermudah, dan lebih akurat dalam menyelesaikan berbagai permasalahan di perkotaan. Penerapan konsep *Smart City* pun berkembang ke berbagai kota di Indonesia. Pada tahun 2017 Kementerian Komunikasi dan Informatika memimpin gerakan 100 *Smart City* yang mulai dicanangkan di Indonesia. Salah satu kota besar di Indonesia yang menerapkan konsep *Smart City* adalah Kota Bandung. Jika dibandingkan dengan kota-kota lain di Indonesia, perkembangan *e-government* Kota Bandung jauh lebih cepat sehingga hal tersebut yang menjadikan Kota Bandung relatif unik dalam menerapkan *Smart City*. Apabila melansir dari beberapa media, terdapat total 236 aplikasi yang aktif dengan 148 aplikasi yang merupakan layanan publik dan 88 aplikasi lainnya sebagai kebutuhan administrasi pemerintahan yang mendukung perwujudan *Smart City* di Kota Bandung

*Corresponding Author

Email: ¹dwie23001@mail.unpad.ac.id, ²shabina23001@mail.unpad.ac.id, ³syaira23001@mail.unpad.ac.id, ⁴ivandarmawan@unpad.ac.id

Apabila memahami lebih lanjut, pendefinisian *Smart city* dapat diartikan berbeda-beda oleh para ahli. Namun, Giffinger (2007) ataupun Lombardi (2012) menyatakan hal yang selaras bahwa konsep *Smart City* mencakup 6 komponen yang juga dituntut untuk 'smart' sebagai upaya mewujudkan konsep Smart City, yaitu (1) *Smart People*; (2) *Smart Economy*; (3) *Smart Mobility*; (4) *Smart Governance*; (5) *Smart Environment*; dan (6) *Smart Living*.

Smart Governance merupakan salah satu dari komponen *Smart City* dengan definisi dari beberapa ahli yang memberikan makna berbeda terkait dengan *Smart Governance*. Mellouli dan Cellary memiliki pendapat yang sama bahwa *Smart Governance* memiliki makna sebagai penggunaan teknologi yang ekstensif oleh pemerintah untuk melakukan tugas-tugas pemerintahan. Garcia juga menjelaskan terkait *Smart Governance* bahwa

"Smart government is a creative mix of emerging technologies and innovation in the public sector. More specifically, they claim that smart government is a continuous effort and not a specific goal, which is supported by a set of emerging technologies (i.e., big data, open government data, social networking, blogs, Really Simple Syndication (RSS) feeds, web design and programs (i.e., html5, xhtml, SQL, and more), mobile government, smartphone applications, cloud computing, and sensors)".

Maksudnya, pemerintah cerdas adalah kombinasi inovatif dari berbagai teknologi baru dan inovasi di sektor publik. Secara khusus, pemerintah cerdas adalah upaya yang tidak berfokus pada tujuan tertentu dan dijalankan secara terus menerus. Hal tersebut didukung oleh berbagai teknologi baru, seperti blog, data besar, data pemerintah terbuka, jejaring sosial, sindikasi sederhana (RSS), desain web, dan berbagai program baru, serta aplikasi pemerintah mobile, komputasi awan, juga sensor.

Sementara itu, Scholl menjelaskan bahwa *Smart Government* sebagai pemerintah kota pintar adalah ketika pemerintah daerah menerapkan kebijakan untuk mengembangkan daerah cerdas dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Oleh karena itu, berdasarkan definisi para ahli mengenai *Smart Governance* dapat tergambarkan dengan jelas bahwa *Smart Governance* adalah sumber layanan publik yang cerdas melibatkan keterlibatan publik dan administrasi kota.

Pada kehidupan saat ini, masyarakat mengharapkan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dasar dari pemerintah secara baik dan juga efektif. Tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan Peraturan Pengganti Undang-Undang (PERPU) atas barang dan jasa serta pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh pemerintah. Sehingga salah satu cara strategis untuk menerapkan *good governance* dapat dimulai melalui pelayanan publik.

Sistem administrasi kependudukan mempunyai peran penting dalam pemerintahan sebagai sebuah rujukan dasar dalam menyelenggarakan pembangunan dan kemasyarakatan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung merupakan penyedia layanan publik yang menyelenggarakan kegiatan dan memberikan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Kependudukan, dan Akta (Akta Kelahiran, Kematian, Pernikahan, Akta Cerai, dan Akta Pengakuan Anak).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, hampir setiap aspek kehidupan manusia dipengaruhi oleh teknologi. Bukan hanya kehidupan manusia, namun dalam penyelenggaraan pemerintahan saat ini mengikuti kemajuan teknologi. Salah satunya dengan menerapkan *electronic government*. *E-Government* menjadi simbol perkembangan teknologi dan informasi yang membantu pemerintah untuk bekerja lebih efektif dan efisien dalam menyediakan layanan pemerintahan, informasi untuk masyarakat, meningkatkan kualitas pemerintahan, dan memperkuat akuntabilitas untuk masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung menciptakan aplikasi Salaman (Selesai Dalam Genggaman) sebagai bentuk inovasi pelayanan publik yang mengupayakan adaptabilitas dan inovasi. Aplikasi tersebut diresmikan oleh Disdukcapil pada tanggal 17 Desember 2018 yang dapat diakses melalui bandung.go.id dan dapat diunduh melalui Google Play Store.

Aplikasi Salaman diciptakan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Bandung dalam mengajukan berbagai dokumen terkait kependudukan. Layanan yang diberikan pada aplikasi ini dapat berupa layanan akta kelahiran, akta kematian, surat keterangan pindah WNI, pindah dalam Kota Bandung, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Selain itu, aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan layanan administrasi kependudukan, terutama bagi mereka yang tidak memiliki banyak waktu untuk menyelesaikan dokumen. Melalui aplikasi tersebut, masyarakat yang ingin menyelesaikan dokumen kependudukan dapat dilakukan hanya dengan menggunakan aplikasi Salaman dan tidak perlu datang secara langsung ke Kantor Disdukcapil Kota Bandung. Aplikasi Salaman menjadi bukti komitmen Pemerintah Kota Bandung terhadap program Bandung *Smart City*.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Disdukcapil Kota Bandung melakukan penguatan server dan melakukan pelatihan karyawan sebagai bentuk pengembangan Sumber Daya

Manusia. Selain itu, operator yang baru memulai menggunakan aplikasi Salaman diberikan pelatihan berupa bimbingan teknis, juga para operator akan diberitahukan secara teratur setiap perubahan yang terjadi di dalam aplikasi Salaman.

Melalui berbagai inovasi yang dibuat oleh pemerintah dirancang untuk memudahkan keberlangsungan masyarakat terutama dalam upaya pemberian layanan publik secara maksimal. Inovasi yang diciptakan Disdukcapil Kota Bandung melalui aplikasi Salaman dibuat untuk memudahkan keberlangsungan masyarakat dalam mendapatkan hak pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan berbagai pemaparan di atas, tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis terkait aplikasi "SALAMAN" dalam penciptaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

TINJAUAN PUSTAKA

Smart City

Arus urbanisasi yang meningkat menyebabkan berbagai masalah baru bagi daerah urban atau perkotaan. Permasalahan tersebut mencakup permasalahan sampah, edukasi, transportasi, sosial ekonomi, kesehatan, dan lainnya. Sedangkan di sisi lain, masyarakat tumbuh semakin modern dan mapan memiliki berbagai harapan kehidupan yang layak dan kemudahan mengurus segala bentuk pelayanan publik.

Trend *Smart City* di Indonesia saat ini semakin berkembang. Bukan sebagai bentuk perlombaan antar kota, namun *Smart City* merupakan sebuah langkah besar menuju kemajuan kota di suatu negara yang bergantung pada teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Jika diartikan secara harfiah, *Smart City* merupakan sebuah kota cerdas yang memiliki konsep dirancang untuk memudahkan dan membantu masyarakat, terutama dalam hal pengelolaan sumber daya secara efektif dan efisien.

Smart City adalah kota yang mampu menggunakan sumber daya manusia, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan yang berpusat pada partisipasi publik. Caragliu et al., in Schaffers, 2010).

Smart City adalah hasil dari pengumpulan pengetahuan dan strategi kreatif yang intensif untuk meningkatkan kualitas sosial-ekonomi, ekologi, dan daya kompetitif kota. *Smart City* terbentuk karena kombinasi modal sumber daya manusia (seperti angkatan kerja yang terdidik), modal infrastruktur (seperti jaringan komunitas yang terbuka), modal sosial (seperti bisnis kreatif), dan modal entrepreneurial (seperti usaha kreatif). Meningkatkan produktivitas lokal dan mempercepat pertumbuhan ekonomi kota akan dicapai melalui pemerintahan yang kuat dan dapat dipercaya bersama dengan orang-orang yang inovatif dan berpikiran terbuka. Menurut Kourtit dan Nijkamp (2012).

Menurut Cohen Boyd (2013), "Kota Pintar" adalah sebuah pendekatan yang luas dan terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi pengoperasian sebuah kota, meningkatkan kualitas hidup penduduknya, dan menumbuhkan ekonomi daerahnya. Cohen lebih lanjut mendefinisikan *Smart City* dengan mempertimbangkan aspek lingkungan menjadi: *Smart City* menggunakan ICT secara pintar dan efisien dalam menggunakan berbagai sumber daya, menghasilkan penghematan biaya dan energi, dan menciptakan lingkungan yang ramah lingkungan.

Pada Manajemen Perkotaan, Ahmad Nurman menyatakan bahwa Kota Cerdas atau *Smart City* didasarkan pada tiga hal. Yang pertama adalah faktor manusia: kota dengan pekerja kreatif, jejaring pengetahuan, dan lingkungan yang bebas dari kriminal. Faktor kedua adalah faktor teknologi, yaitu kota yang bergantung pada teknologi komunikasi dan informasi. Faktor ketiga adalah faktor kelembagaan, yaitu masyarakat kota (pemerintah, bisnis, dan penduduk) yang memahami teknologi informasi dan membuat keputusan tentangnya.

Smart City didefinisikan oleh Kementerian Dalam Negeri sebagai konsep penataan kota yang terintegrasi dengan berbagai jenis pembangunan dan dipadukan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Tujuan *Smart City* adalah untuk menciptakan perencanaan dan pengembangan kota yang layak huni, maju, dan modern, meningkatkan produktivitas dan daya saing ekonomi daerah, dan membangun fondasi untuk Indonesia sebagai *Smart Nation*. Menurut Frost dan Sullivan pada tahun 2014, komponen utama pembangunan *Smart City* adalah smart governance, smart technology, smart infrastructure, smart healthcare, smart mobility, smart building, smart energy, dan smart citizen. Perkembangan teknologi yang semakin pintar memungkinkan konsep smart city diterapkan pada berbagai sistem atau tatanan, bukan hanya pada satu perangkat. Kota pintar dianggap sebagai cara yang efektif untuk mengelola sumber daya dan memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dengan mudah dan cepat. Oleh karena itu, konsep di balik kota pintar adalah kolaborasi informasi dengan masyarakat perkotaan.

Pemerintah daerah membutuhkan teknologi yang memadai untuk mendukung berbagai inisiatif yang berkaitan dengan pembangunan infrastruktur perkotaan dan penyediaan pelayanan publik yang baik. Pemerintah daerah harus membuat kebijakan yang tepat untuk membangun kota masa depan yang cerdas dan layak huni. Konsep *Smart City* dianggap dapat menyelesaikan masalah pembangunan kota di wilayah tersebut. Kota Pintar dirancang untuk meningkatkan produktivitas penduduk melalui penggunaan teknologi informasi yang digital dalam hal pengelolaan dan tata kota. Kota menjadi alat ekonomi produktivitas yang menghasilkan masyarakat sehat, produktif, dan sejahtera. Terdapat berbagai program pemerintah yang sukses dengan berbagai metode untuk mendapatkan pengakuan dan kepercayaan publik. Pemerintah terus berupaya untuk membangun infrastruktur yang diperlukan untuk menjadikan sebuah kota sebagai *Smart City*.

Smart Governance

Pada Konsep tata kelola kota pintar, tata kelola pemerintah menjadi komponen utama pemerintah daerah sebagai institusi yang mengatur semua aspek kehidupan kota. Oleh karena itu, tata kelola kota pintar adalah gambaran dari tata kelola pemerintahan yang diterapkan secara pintar, yaitu tata kelola pemerintahan yang mampu mengubah sistem birokrasi konvensional untuk menghasilkan bisnis yang lebih cepat dan efisien.

Menurut Wilke sebagai salah satu pakar pemerintahan menulis dalam buku nya berjudul yang berjudul "*Smart Governance: Governing the Global Knowledge Society*", memandang *Smart Governance* sebagai kumpulan prinsip, faktor, dan kapasitas yang membentuk suatu tata kelola yang mampu mengatasi kondisi dan urgensi masyarakat berpendidikan dengan cara mengatasi kompleksitas dan ketidakpastian melalui pembangunan kompetensi dan ketahanan.

Menurut Cetak Biru Kota Cerdas Nusantara, *Smart Governance* adalah sistem yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk membuat tata kelola pemerintahan mudah diakses, efektif, dan melibatkan partisipasi publik.

Tujuan *Smart Governance* adalah untuk membangun tata kelola dan tata pamong pemerintahan daerah yang efektif, efisien, komunikatif, dan terus berupaya meningkatkan kinerja birokrasi melalui penggunaan teknologi yang terpadu. Meskipun ada banyak cara untuk mengubah pola tata kelola pemerintahan konvensional, adopsi teknologi akan mempercepat prosesnya. Pada konsep tata kelola pintar, tiga elemen tata kelola harus diterapkan: pelayanan (*service*), birokrasi (*bureaucracy*), dan kebijakan (*policy*).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik berasal dari kata "layan", yang berarti membantu menyediakan apa yang diperlukan orang lain untuk melayani. Pelayanan merupakan bagian integral dari kehidupan manusia karena merupakan kebutuhan dasar (Sinambela, 2010:3). Namun, kata "publik" berasal dari bahasa Inggris "publik", yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Istilah "publik" biasanya berarti "umum", "banyak", atau "ramai" ketika diterjemahkan ke Bahasa Indonesia.

Berbagai pakar memberikan pendapatnya mengenai pelayanan publik, seperti yang diungkapkan oleh Agung Kurniawan (2005:6), bahwa pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam penjelasan, kata "barang, jasa, dan pelayanan administratif" bukanlah barang publik yang dapat diperdagangkan. Sebaliknya, kata "barang, jasa, dan pelayanan administratif" merujuk pada barang publik yang penyediaannya dilakukan oleh pemerintah.

Berdasarkan beberapa definisi pelayanan publik yang berbeda, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani kebutuhan individu, masyarakat, organisasi lain, atau organisasi yang memiliki kepentingan sesuai dengan aturan pokok yang telah ditentukan. Memberikan kepuasan kepada masyarakat adalah tujuan dari pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif analitis untuk mengumpulkan informasi tentang status gejala saat ini, yaitu keadaan gejala saat penelitian dilakukan (Soemitro, 1990, hal. 97-98). Selain itu, penelitian ini menganalisis data sekunder dari berbagai sumber, termasuk artikel, jurnal, website resmi, dan sumber lainnya. Penelitian ini memberikan analisis secara menyeluruh dan sistematis tentang "Wujud Governance Pintar di Indonesia: Partisipasi Masyarakat dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi SALAMAN dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bandung", mengingat peraturan perundang-undangan yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Partisipasi Masyarakat Terhadap Inovasi Pelayanan Online Administrasi Kependudukan (SALAMAN)

Aplikasi Salaman (Selesai Dalam Genggaman) merupakan aplikasi layanan kependudukan yang berbasis *online* dan disediakan oleh Disdukcapil Kota Bandung yang dapat menciptakan suatu pelayanan pada administrasi kependudukan bagi masyarakat Kota Bandung yang ingin mengurus dokumen kependudukan. Aplikasi tersebut telah dirilis sejak 15 Februari 2020 oleh Diskominfo Kota Bandung.

Kunci utama dalam mensukseskan pengembangan serta penyelenggaraan pelayanan publik ialah dengan adanya partisipasi aktif dari masyarakat. Melalui aplikasi Salaman, Kota Bandung sebagai salah satu pusat pertumbuhan dan inovasi di Indonesia tentunya memiliki potensi yang besar dalam meningkatkan partisipasi masyarakatnya, khususnya melalui inovasi aplikasi Salaman yang diimplementasikan di Kota Bandung sebagai wujud penerapan *e-government* dan *Smart Governance*. Dalam implementasinya, keterlibatan masyarakat Kota Bandung sangat berpengaruh cukup besar terhadap tata kelola pemerintahan yang baik. Berdasarkan teori manajemen publik baru (NPM), partisipasi aktif masyarakat adalah hal yang sangat penting bagi keberhasilan suatu penyelenggaraan pemerintahan.

Di era digitalisasi dewasa ini, inovasi teknologi dapat dijadikan sebagai suatu stimulus untuk dapat meningkatkan partisipasi masyarakat. Menurut Conyers (dalam Supriatna, 2000: 155) partisipasi masyarakat berfungsi sebagai sarana dalam proses pengumpulan data terkait pandangan dari masyarakat lokal. Sudah semestinya masyarakat berperan dalam mendukung inovasi yang dibuat oleh pemerintah dalam upaya penyediaan tata kelola pemerintahan yang baik. Misalnya dapat dimulai dengan memberikan komentar dan saran yang mungkin saja berguna bagi pemerintah agar dapat dengan segera membubuhi problematika yang terjadi. Dengan adanya partisipasi dari masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan juga memberikan pengaruh, diantaranya yakni dapat memberikan informasi yang datanya sangat bermanfaat, menandakan adanya suatu dukungan terhadap sistem demokrasi, mendorong peningkatan kesadaran politik dan dapat menghasilkan suatu keputusan yang pertimbangannya berkiblat kepada kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Selain untuk mempermudah pelayanan administrasi di Kota Bandung, peningkatan partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi Salaman merupakan hal yang krusial. Karena dengan semakin banyak intensitas keterlibatan masyarakat maka akan meningkatkan daya guna aplikasi tersebut dan dapat menciptakan umpan balik yang akan membantu aparat pemerintah Kota Bandung dalam mengidentifikasi permasalahan yang ada dengan taktis.

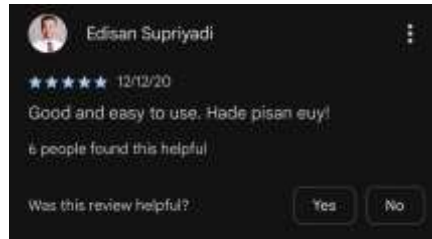
Dengan demikian, tata kelola pemerintahan yang baik dan ideal tentunya akan mengalami peningkatan bersamaan dengan meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan *e-government*. Atas partisipasi masyarakat, maka akan tercipta suatu peningkatan dalam akuntabilitas, transparansi, dan kualitas layanan pemerintah khususnya di Kota Bandung melalui aplikasi Salaman.

Efektivitas dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi SALAMAN

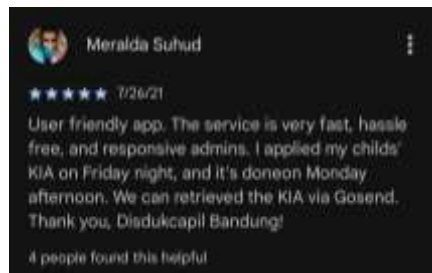
Salaman (Selesai Dalam Genggaman) merupakan aplikasi yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Bandung dalam rangka mengoptimalkan pelayanan dalam administrasi kependudukan, terlebih lagi bagi warga Kota Bandung yang memiliki waktu terbatas dalam mengurus dokumen kependudukan secara langsung ke kantor pelayanan Disdukcapil atau secara manual. Dengan adanya inovasi tersebut, maka dapat memudahkan masyarakat di Kota Bandung dalam mengurus dokumen mengenai kependudukan. Selain itu juga, dengan dikembangkannya inovasi Salaman, hal tersebut merupakan salah satu bentuk janji nyata Pemerintahan Kota Bandung dalam mewujudkan program Bandung *Smart City*.

Berdasarkan website Pemkot Bandung, dokumen-dokumen mengenai kependudukan yang dapat diajukan dan dibuat oleh masyarakat Kota Bandung dengan cara *online* melalui aplikasi Salaman diantaranya adalah Kartu Keluarga (KK) dan perbaikannya, Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Perpindahan penduduk. Dengan adanya aplikasi Salaman, maka masyarakat Kota Bandung dapat dengan mudah mengurus dokumen-dokumen yang telah disebutkan tersebut secara praktis tanpa harus mengurus secara manual.

Dalam Implementasinya, aplikasi salaman dinilai cukup efektif dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandung. Dengan proses yang praktis melalui aplikasi tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam mengajukan dokumen-dokumen kependudukan. Adapun beberapa umpan balik masyarakat yang terdapat dalam ulasan *Google Play Store* terhadap aplikasi salaman, diantaranya adalah :



Gambar 1. Ulasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Salaman



Gambar 2. Ulasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Salaman

Berdasarkan ulasan masyarakat terhadap aplikasi Salaman di *Google Play Store* dalam menilai pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Salaman, mayoritas pengguna mengemukakan kepuasannya terhadap pelayanan yang tersedia. Ada yang menyebutkan bahwa pelayanan menjadi cepat, mudah dan responsif. Sebagian besar ulasan menunjukkan bahwa inovasi yang tersedia efektif diberlakukan terlebih lagi ramah pengguna karena pengaplikasiannya mudah meskipun tidak seluruh pengguna memberikan umpan balik yang menyebutkan aplikasi ini 100% mudah diaplikasikan. Selain itu juga, banyak pengguna mengulas bahwa dengan adanya aplikasi tersebut sangat membantu bagi masyarakat yang memiliki jadwal yang padat dan tidak memiliki banyak waktu untuk datang secara langsung.

Selain kepuasan masyarakat terpenuhi, dengan adanya aplikasi Salaman ini dapat mengurangi penumpukan antrian di kantor Disdukcapil yang dalam prosesnya terbatas karena petugas yang terbatas pula. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa aplikasi Salaman efektif diterapkan di tengah masyarakat Kota Bandung meskipun tidak seluruhnya dapat disamaratakan bahwa setiap pengguna dapat merasakan banyak keuntungannya, tetapi dapat dikatakan efektif dengan banyaknya respon positif dari masyarakat sebagai pengguna dari aplikasi Salaman.

Kendala dalam Penggunaan Aplikasi SALAMAN

Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi pada pelayanan pemerintahan, perlu diseimbangkan dengan kemampuan masyarakat dan pegawai pemerintah dalam memahami teknologi yang semakin berkembang. Saat ini Kota Bandung memiliki lebih dari 100 aplikasi pelayanan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat ketika membutuhkan suatu layanan terutama layanan administrasi. Namun seringkali masyarakat kurang paham dan kesulitan untuk memahami dan mengakses berbagai aplikasi yang disediakan oleh pemerintah dan berujung mendapatkan layanan konvensional. Salah satunya dialami dalam penerapan konsep *E-Government* oleh Disdukcapil Kota Bandung yang berinovasi melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman).

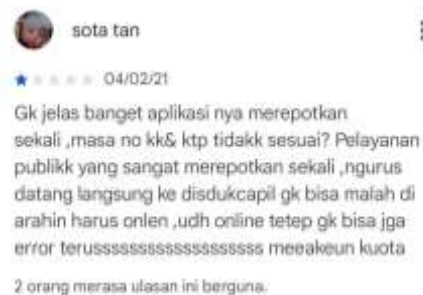
Berbagai kendala dirasakan oleh masyarakat selaku pengguna aplikasi sehingga mereka menilai bahwa penerapan aplikasi ini dirasa kurang baik, belum efektif, juga efisien. Beberapa keluhan bahkan disampaikan langsung oleh masyarakat melalui ulasan aplikasi di Play Store, yaitu :



Gambar 1. Ulasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Salaman



Gambar 2. Ulasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Salaman



Gambar 3. Ulasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Salaman

Berdasarkan ulasan di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar masyarakat mengalami kesulitan ketika menggunakan aplikasi Salaman, seperti tidak bisa log in, kesalahan input data oleh dinas, error dalam layanan, dan lainnya. Bahkan sebagian orang yang telah melakukan update aplikasi tidak dapat kembali membuka akunnya sehingga aplikasi dinilai kurang akurat dan hanya memberikan kesulitan. Ulasan-ulasan yang diberikan masyarakat melalui Play Store juga diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Azizah, Rostyaningsih, dan Lestari (2023) yang menyebutkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Salaman dan tidak mengetahui bagaimana cara mengoperasikan aplikasi terutama dari kalangan lansia yang akan mengajukan administrasi kependudukan. Selain keluhan masyarakat melalui ulasan *Play Store*, terdapat beberapa kendala lain yang ditemukan pada pelaksanaan penerapan aplikasi Salaman dalam Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung, yaitu :

1. Sarana Prasarana Terkendala

Pada penerapan program ini ditemukan kendala pada sarana prasarana yaitu belum tersedianya aplikasi Salaman pada perangkat IOS sehingga pengguna hanya dapat mengunduh aplikasi ini melalui

Play Store. Namun ternyata, kendala tersebut langsung mendapatkan tanggapan dari Disdukcapil Kota Bandung dan langsung melakukan percobaan rancangan sistem aplikasi Salaman untuk perangkat IOS. Tetapi lagi-lagi kendala juga harus dialami Disdukcapil karena hingga saat ini baik Pemerintah Kota Bandung ataupun Diskominfo Kota Bandung belum dapat memenuhi kebutuhan Disdukcapil dalam upaya menyediakan aplikasi Salaman di perangkat IOS.

2. Kemampuan Sumber Daya Manusia

Kendala Sumber Daya Manusia menjadi kategori kendala eksternal dalam penggunaan aplikasi Salaman. Masyarakat sebagai sasaran program aplikasi Salaman merasa kurang percaya terhadap keberadaan aplikasi ini dan di lain pihak juga masih banyak masyarakat terutama lansia yang belum paham terkait pengoperasian aplikasi Salaman, baik untuk pengajuan dokumen maupun lainnya. Sehingga dalam proses penerapan aplikasi Salaman kepada masyarakat juga perlu diiringi dengan pendampingan penggunaan teknologi aplikasi tersebut.

3. Sosialisasi Masih Belum Merata

Menyambung kendala terkait Sumber Daya Manusia, fakta di lapangan menjelaskan bahwa cukup banyak masyarakat Kota Bandung yang meminati sistem layanan daring (online) ketika akan mengurus data administrasi kependudukan. Data menunjukkan bahwa ada setidaknya 95% warga Kota Bandung menggunakan aplikasi layanan kependudukan yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung.

Namun faktanya masih ada masyarakat Kota Bandung yang belum mendapatkan informasi terkait layanan online yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Bandung. Sehingga keberadaan aplikasi layanan kependudukan Kota Bandung memerlukan sosialisasi lebih luas dan merata kepada masyarakat.

Hal ini langsung diungkapkan oleh salah satu masyarakat Kota Bandung yang menyatakan bahwa ia mengurus dokumen akta kelahiran anaknya melalui ketua RT setempat dan baru mengetahui tentang keberadaan aplikasi yang diluncurkan oleh Disdukcapil sebagai langkah mempermudah masyarakat mengurus berbagai dokumen kependudukan. Melansir dari BandungBergerak, Dendi Hermansyah selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung menyatakan bahwa sosialisasi aplikasi masih menjadi kendala yang mereka alami. Bahkan pihaknya menemukan masyarakat Kota Bandung yang hingga saat ini belum memahami cara penggunaan aplikasi yang dikeluarkan oleh Disdukcapil. Sehingga ia dan pihaknya akan terus berupaya untuk memberikan sosialisasi dan penyuluhan terkait dengan berbagai aplikasi pelayanan administrasi yang diluncurkan oleh Disdukcapil kepada masyarakat sebagai pengguna aplikasi tersebut.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Oktaviani, Sari, dan Darmawan pada 2023 juga menemukan hambatan pada implementasi program Aplikasi Salaman Dinas Pengelolaan Kependudukan Disdukcapil Kota Bandung, diantaranya terdapat hambatan pada pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui aplikasi Salaman. Masalah tersebut muncul dari dalam organisasi yaitu terkait sarana prasarana berupa server Kementerian Dalam Negeri yang terkadang mengalami masalah atau error lantaran ukuran memori server yang terlalu kecil untuk menampung banyaknya data total penduduk Kota Bandung pada tahun 2021. Kendala tersebut pada akhirnya mengakibatkan masyarakat tidak dapat menggunakan layanan online tersebut untuk sementara waktu.

Dampak Implementasi Aplikasi SALAMAN

Sebagai bentuk efektivitas penerapan dengan benar, gagasan e-government dimulai dengan perencanaan di tingkat pemerintah, sehingga dapat dikatakan sifatnya dari dasar. Oleh karena itu, pertumbuhan e-government sangat bergantung pada dukungan nyata dari berbagai pihak pemerintahan. Kebijakan yang dapat membantu implementasi e-government dapat membantu dalam hal ini. Selain kebijakan, peraturan, rencana kerja, dan gerakan harus dibuat untuk mendukung implementasi e-government. Peraturan Walikota Bandung No.60 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menyatakan: "bahwa penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik dilaksanakan untuk menjamin integrasi dan sinkronisasi penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di Daerah." Meskipun aplikasi Salaman sendiri telah dirilis pada awal tahun yang sama, peraturan ini memberikan dukungan untuk pelaksanaan aplikasi Salaman. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring kemudian mengatur penggunaan e-government dalam urusan kependudukan. Peraturan tersebut menyatakan bahwa SIAK, atau Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, digunakan untuk memberikan layanan administrasi kependudukan dan didukung oleh teknologi informasi dan komunikasi.

Program aplikasi Salaman telah terbukti efektif dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Misalnya, program ini membantu orang-orang di Kota Bandung mengurus dokumen kependudukan dengan lebih mudah, memberikan layanan terbaik kepada orang-orang yang sibuk, dan membantu mengurangi antrian di kantor. Pada dasarnya, masyarakat sekarang tidak perlu datang ke kantor untuk

mengajukan dokumen karena mereka dapat melakukannya dari rumah dengan aplikasi Salaman. Ini sangat membantu, terutama bagi orang-orang yang memiliki jadwal padat di pekerjaan mereka. Dengan adanya layanan online melalui aplikasi Salaman, antrian di Kantor Disdukcapil pasti akan berkurang. Sebelum adanya layanan online, Kantor Disdukcapil Bandung selalu penuh dengan orang hingga terjadi antrian panjang di halaman kantor. Kondisi ini jelas berdampak pada kualitas pelayanan. Karena harus menangani pertanyaan dari masyarakat secara langsung, operator seringkali bekerja lebih lama di layanan tatap muka. Namun, pengajuan online membuat proses lebih cepat dan efisien tanpa gangguan. Menurut Fadilah dan Maesaroh (2020), proses pelayanan manual sangat lama sebelum inovasi seperti 6 in 1 diterapkan. Ini terutama terjadi ketika dokumen masyarakat tidak lengkap.

Masyarakat dan pihak Disdukcapil tentunya mendapatkan manfaat dari aplikasi Salaman. Aplikasi ini membuat pengajuan dokumen menjadi lebih mudah bagi masyarakat, terutama generasi milenial. Hal ini sejalan dengan penelitian Jatmiko dan Astuti (2018) tentang pengembangan e-government di Kabupaten Demak, yang menemukan bahwa situs web pemerintah daerah membuat orang dan pemerintah lebih mudah mengakses data. Aplikasi salam dari Disdukcapil meningkatkan produktivitas petugas dan mengurangi antrian di kantor. Saat menggunakan layanan offline, petugas hanya dapat menyelesaikan satu berkas, tetapi saat menggunakan layanan online, mereka dapat menyelesaikan hingga lima berkas. Selain itu, kepuasan masyarakat terhadap layanan ini terus meningkat, seperti yang ditunjukkan oleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Oemar (2017: 35) menyatakan bahwa IKM berfungsi sebagai alat untuk mengukur bagaimana masyarakat merespons layanan yang mereka terima. Ini ditunjukkan oleh peningkatan nilai IKM disdukcapil Kota Bandung dari sekitar 82 pada tahun 2018 menjadi sekitar 90 pada tahun 2022.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa keterlibatan masyarakat Kota Bandung sangat berpengaruh cukup besar terhadap tata kelola pemerintahan yang baik, khususnya dalam pengimplementasian inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Salaman. Berdasarkan metode penelitian deskriptif analitis, ditemukan bahwa aplikasi Salaman efektif diterapkan di tengah masyarakat Kota Bandung meskipun tidak seluruhnya dapat disamaratakan bahwa setiap pengguna dapat merasakan banyak keuntungannya, tetapi dapat dikatakan efektif dengan banyaknya respon positif dari masyarakat sebagai pengguna dari aplikasi Salaman.

Meskipun aplikasi Salaman dianggap telah efektif dalam penerapannya, namun terdapat pula kendala yang dirasakan baik itu kendala yang berasal dari internal Disdukcapil sendiri maupun dari eksternalnya. Adapun kendala yang ditemukan dalam Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung, diantaranya yaitu; sarana prasarana terkendala, kemampuan sumber daya manusia yang belum paham terkait pengoperasian aplikasi Salaman, dan sosialisasi yang masih belum merata.

REFERENSI

- Azizah, A., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (N.D.). EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SALAMAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DISDUKCAPIL KOTA BANDUNG. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/38453>
- Fergie, M. A. (N.D.). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara Melalui Aplikasi SALAMAN Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung. <https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/9024/>
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019, Januari). SMART CITY, KONSEP KOTA CERDAS SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN MASALAH PERKOTAAN KABUPATEN/KOTA, DI KOTA-KOTA BESAR PROVINSI SUMATERA UTARA. *Buletin Utama Teknik*, 14(2).
- Lestari, A., Furwanti, D., Rahmawati, R., Santa, R., & Ginanjar, S. E. (2024, April). INOVASI LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DENGAN APLIKASI SALAMAN "SELESAI DALAM GENGGMAN. *PALLANGGA PRAJA*, 6(1).
- Lestari, R. A., & Santosa, S. A. (N.D.). PELAYANAN PUBLIK DALAM GOOD GOVERNANCE. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1).
- Nababan, M. K. (N.D.). Analisis Penerapan Aplikasi SALAMAN Kota Bandung (Disdukcapil) Menggunakan Government Adoption Model (GAM). <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/204443/Analisis-Penerapan-Aplikasi-Salaman-Kota-Bandung-Disdukcapil-Menggunakan-Government-Adoption-Model-Gam-.html>
- Nursetiawan, I., & Putra, R. A. K. (2021, April). URGENSI PENERAPAN SMART GOVERNANCE DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN PUBLIK DI DESA PANGANDARAN. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(1).

- Oktaviani, F. N., Sari, K. Y., Balebat, M. R. S., & Darmawan, I. (2023, Desember). Penerapan E-Government Dalam Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(11).
- Purnomo, P. W. (2021, September 17). *Layanan Online Disdukcapil Kota Bandung Perlu Sosialisasi*. BANDUNGBERGERAK. <https://Bandungbergerak.Id/Article/Detail/1336/Layanan-Online-Disdukcapil-Kota-Bandung-Perlu-Sosialisasi>
- Rahayu, M., Budiman, M. A. R., & Syaripudin, M. R. (N.D.). Analisis Sentimen Mengenai Kepuasan Layanan Aplikasi Salaman Kota Bandung. <https://Conferences.Uinsgd.Ac.Id/Index.Php/Gdcs/Article/View/2087>
- Santosa, E. B., & Rahmadanita, A. (2020, Oktober). SMART GOVERNMENT DALAM RANGKA MEWUJUDKAN SMART CITY DI KOTA BANDUNG. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 46(2).
- Seftyana, S., & Idami, Z. (2022). Implementasi Smart Governance Dalam Mewujudkan Layanan Publik Yang Terintegrasi Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 7(4).
- Sitompul, N. R., & Widyarta, A. (2023). Penerapan Aplikasi Salaman (Selesai Dalam Genggaman) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1).
- Wahyuni, S. (2022). *Strategi Implementasi Smart Governance Di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil)* (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Widanti, N. P. (2022). Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat Vol. 3 No. 1 Tahun 202273Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauanliteratur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1). <https://Jurnal.Abdimas.Id/Index.Php/Peradaban/Article/View/11/11>
- Zahra, D. N. N. (N.D.). INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SELESAI DALAM GENGAMAN (SALAMAN) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG. <http://repository.unpas.ac.id/70173/>