

**INOVASI LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DENGAN
APLIKASI SALAMAN “SELESAI DALAM GENGGAMAN”**

*INNOVATION OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICES WITH
THE “DONE IN THE HANDS” APPLICATION SALAMAN*

**Annisa Lestari¹, Dina Furwanti², Risma Rahmawati³, Rahmat Santa⁴,
Sunandie Eko Ginanjar⁵**

^{1,2,3,4,5}Program Studi Ilmu Administrasi Publik STIA Bagasasi

lestariannisa1204@gmail.com¹; dinafurwanti38488@gmail.com²; rismaarhmaa@gmail.com³; santa.ysanta@gmail.com⁴;

ABSTRAK

Aplikasi Salaman merupakan salah satu inovasi E – Government yang dibuat oleh Dispendukcapil yang merupakan inovasi baik karena sangat mempermudah masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi Salaman Menyediakan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kematian, Dokumen Migrasi Penduduk, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), Perbaikan Data, Pendaftaran Penduduk Non Permanen. Metode Penelitian ini menggunakan kajian literatur dengan pendekatan kualitatif, data yang dihasilkan berupa kata atau deskripsi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi disdukcapil kota bandung dalam membuat aplikasi salaman dan untuk mengetahui tingkat efektifitas aplikasi salaman. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan administrasi kependudukan sudah berjalan secara efektif, tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya sarana prasarana dan pengetahuan masyarakat akan teknologi. Disdukcapil Kota Bandung dapat mengembangkan sarana dan prasarana dan dapat mensosialisasikan Program Aplikasi Salaman kepada pejabat daerah.

Kata kunci: Inovasi; Pelayanan; Administrasi; Kependudukan.

ABSTRACT

The Salaman application is one of the E-Government innovations created by Dispendukcapil which is a good innovation because it really makes it easier for the public to provide population administration services. The Salaman application provides birth certificates, identity cards (KTP), death certificates, population migration documents, child identity cards (KIA), family cards (KK), data correction, non-permanent resident registration. This research method uses a literature review with a qualitative approach, the data produced is in the form of words or descriptions. This research aims to determine the innovation of the Bandung City Dukcapil Office in creating the Salaman application and to determine the level of effectiveness of the Salaman application. The research results show that population administration services are running effectively, but in their implementation there are still several obstacles such as a lack of infrastructure and public knowledge of technology. The Bandung City Dukcapil Department can develop facilities and infrastructure and can socialize the Salaman Application Program to regional officials.

Keywords: *Inovation; Service; Adminstration; Population*

PENDAHULUAN

Kehidupan bernegara, setiap masyarakat tentunya mengharapkan pelayanan publik yang baik dan efektif dari pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar mereka. Dalam UU No. 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap masyarakat yang sesuai dengan PERPU atas barang dan jasa serta pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyedia layanan publik salah satunya Disdukcapil Kota Bandung 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). Pelayanan yang dilakukan pemerintah di Kota Bandung itu masih cenderung sulit dan berbelit-belit sehingga kurang efektif dan efisien. Perubahan pada pelayanan publik dapat dilihat melalui hal yang sedang dibutuhkan masyarakat untuk mempermudah prosesnya (Oktaviani, dan Setya Herlambang, 2021).

Sistem administrasi kependudukan ini mempunyai peranan yang penting dalam pemerintahan karena sebagai rujukan dasar dalam penyelenggaraan pembangunan dan kemasyarakatan (Disdukcapil, 2023). Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, hampir seluruh aspek kehidupan sudah dipengaruhi oleh teknologi, tidak hanya kehidupan manusia tetapi penyelenggaraan pemerintahan pun harus mengikuti perkembangan teknologi. Salah satunya adalah dengan menerapkan *Electronic Government*. E-Government yaitu penggunaan TIK sebagai pendorong pemerintahan secara lebih efektif dan efisien, dengan menyediakan fasilitas layanan pemerintahan, menyediakan layanan informasi kepada masyarakat umum, serta meningkatkan pemerintahan, Memperkuat akuntabilitas kepada public

(Wawan, Prakom Pertama pada BKPSDMD).

Salah satu bentuk inovasi dalam pelayanan publik adalah dengan adanya aplikasi yang bertujuan untuk memudahkan penyampaian pelayanan publik kepada masyarakat dan menjawab kebutuhan masyarakat.

Makanya Disdukcapil Kota Bandung mengupayakan adaptabilitas dan inovasi dengan menciptakan aplikasi Salaman (Selesai Dalam Genggaman) pada tanggal 17 Desember 2018 disdukcapil yang dapat diakses melalui bandung.go.id dan bisa diunduh melalui Google Play Store (Damayanti, Yuningsih, dan Akbar. 2022).

Aplikasi Salaman merupakan salah satu inovasi E – Government yang dibuat oleh Dispendukcapil yang merupakan inovasi baik karena sangat mempermudah masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Menurut Aras Solong, dan Muliadi (2021:79) Inovasi adalah penyimpangan prinsip, proses, dan praktik manajemen tradisional, bisa juga penyimpangan dari bentuk organisasi lama ke cara pengelolaan baru.

Aplikasi Salaman Menyediakan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kematian, Dokumen Migrasi Penduduk, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), Perbaikan Data, Pendaftaran Penduduk Non Permanen. Tetapi pada tanggal 29 Oktober 2021, Aplikasi Salaman sempat dinonaktifkan karena sehubungan dengan pelaksanaan uji Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) terpusat di bawah Dukcapil nomor 473.1/7158/Dukcapil. Setelah melalui berbagai proses dan pengujian ulang, aplikasi Salaman telah diaktifkan kembali pada tanggal 5 September 2022. (Damayanti, Yuningsih, dan Akbar. 2022).

Inovasi layanan publik melalui Aplikasi Salaman untuk peningkatan pengelolaan kependudukan Dinas Pendaftaran Penduduk dan Penduduk Kota Bandung ditentukan oleh teori karakteristik inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam Ladiatno (2013: 9), Ini

terdiri dari Keunggulan Relatif, kompatibilitas, kompleksitas, triabilitas, Observability (kemudahan observasi).

Salaman dinilai masyarakat sebagai aplikasi layanan manajemen kependudukan yang memberikan kemudahan dan efektivitas, terutama bagi masyarakat yang membutuhkan kemudahan akses tanpa harus datang langsung ke kantor. Tetapi masih terdapat beberapa kesenjangan yang dialami masyarakat dalam penggunaan aplikasi salaman. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi tersebut.

METODE PENELITIAN

Penulisan ini menggunakan tipe penelitian kajian literature dengan pendekatan kualitatif karena data yang dihasilkan berupa kata atau deskripsi. Menurut Ceeswell, John. W. (Habsy, 2017), kajian literature merupakan ringkasan secara tertulis mengenai artikel, jurnal, dan dokumen lainnya yang menjelaskan teori dan informasi baik dari masa lalu maupun saat ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Salaman telah dinilai efektif dalam pelayanan administrasi kependudukan karena sangat membantu masyarakat dalam pengajuan dokumen kependudukan secara lebih mudah dan cepat. Hal ini juga harus dengan memperhatikan factor efisiensi yang ada, khususnya sumber yang digunakan dalam layanan pembuatan akta kelahiran melalui aplikasi Salaman (input), proses pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi Salaman (proses) dan hasil pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui aplikasi Salaman (output). Hal ini dapat dibuktikan dengan respon masyarakat yang menggunakan aplikasi Salaman.

Gambar 1 dan 2
Efektifitas Aplikasi Salaman



Sumber: Ulasan Google Play Store, 2024

Berdasarkan gambar diatas, dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Salaman dapat memberikan dampak yang signifikan, dimana masyarakat tidak perlu repot datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengajukan dokumen kependudukan. Khususnya bagi masyarakat yang memiliki kesibukan di waktu produktif.

Hal ini juga diperkuat dari hasil wawancara dan observasi lapangan oleh Azizah, Rostyaningsih, dan Lestari (2023), penerapan Salaman tentunya akan membawa dampak dan perubahan nyata baik bagi masyarakat maupun Disdukcapil. Tidak dapat dipungkiri, bagi masyarakat umum, khususnya kaum milenial, sangat mudah untuk menyerahkan dokumen terkait kependudukan dan menyelesaikan segala sesuatunya hanya dengan menggunakan gadget. Bagi Disdukcapil, aplikasi Salaman tidak hanya mengurangi jumlah antrian di kantor, tetapi juga memungkinkan petugas yang online memproses lima berkas, padahal sebelumnya

layanan offline hanya bisa memproses satu berkas, dan juga dapat memperluas cakupan layanan seorang petugas.

Hal ini didukung dengan temuan Garini, Amalia dan Ristiani (2021), Berdasarkan hasil wawancaranya dengan Ibu Fauziah seorang operator aplikasi Salaman, beliau menyampaikan: “Akan dipublikasikan pada hari yang sama dalam format PDF, namun jika data yang dibutuhkan tidak disediakan komunitas, seorang operator akan terus meminta data yang diperlukan hingga dapat dipublikasikan sepenuhnya, yang mungkin memakan waktu hingga seminggu. Apabila terdapat ketidaksesuaian unsur data antara KTP dan akta nikah, maka kami akan cek dahulu bisa juga menerbitkan akta kelahiran sesuai akta nikah tersebut. Maka dapat disimpulkan bahwa Jika pemohon unggahan memenuhi seluruh persyaratan yang diperlukan, maka tidak butuh waktu lama hingga akta kelahiran bisa diterbitkan. Sedangkan Keakuratan pelayanan penerbitan akta kelahiran dapat dinilai dari keakuratan yang dikirim melalui rekening selamat datang yang dimiliki oleh setiap masyarakat.

Hal ini juga diperkuat dengan pendapat dari Sugiyono (2000) dalam Hanifa, (2022) tentang efektivitas beliau mengungkapkan bahwa dalam menilai keefektifan suatu program dapat dilihat melalui 4 dimensi efektivitas, yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

Berdasarkan teori diatas, aplikasi Salaman sudah bisa dikatakan sesuai dari 4 dimensi efektifitas menurut Sugiyono (2000) walaupun belum sepenuhnya, yaitu dimensi ketepatan sasaran. Hal ini dibuktikan dengan respon positif dari masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut.

Inovasi Layanan Online Administrasi Kependudukan

Inovasi pelayanan merupakan langkah menuju peningkatan kualitas pelayanan pada instansi pemerintahan, Inovasi ini membantu masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah (Atthahara, 2018).

Inovasi Layanan dalam Administrasi kependudukan merupakan usaha pemerintah dalam meningkatkan kualitas administrasi kependudukan. Sehingga membantu masyarakat untuk pengajuan pelayanan administrasi kependudukan karena bisa dilakukan dirumah dengan ponsel pintarnya, terutama untuk masyarakat yang sibuk di waktu produktifnya membuat mereka sulit dalam pengajuan pelayanan administrasi kependudukan (Azizah, Rostyaningsih, dan Lestari 2023).

Makanya Disdukcapil Kota Bandung menghadirkan Aplikasi Salaman yaitu layanan online administrasi kependudukan dibawah naungan Disdukcapil Kota Bandung yang merupakan implementasi E-Government.

Unsur pendukung penerapan aplikasi ini terlihat mulai dari Peraturan Nomor 60 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik “Sistem ini diterapkan untuk memastikan integrasi dan kesesuaian pemerintahan pelaksana dengan menggunakan TIK di kawasan ini (Oktaviani, Sari, Balebat, dan Darmawan 2023).

Hal ini sesuai dengan temuan Aji dan Lituhayu (2022), Implementasi aplikasi Adminduk memudahkan dalam menjalankan layanan seluler, dimana masyarakat tidak perlu datang langsung ke tempat pelayanan.

Hal ini didukung oleh penelitian Pamungkas, Priyadi, dan Herawati (2022), Berdasarkan survei, masyarakat merasa sangat terbantu dengan adanya aplikasi mobile JKN karena aplikasi ini sangat nyaman dan dapat memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat, bahkan jika kamu tidak datang

bisa menghubungi kantor BPJS untuk mendapatkan pelayanan.

Setelah hadirnya layanan dengan aplikasi Salaman dapat mempersingkat pelayanan. Karena sebelumnya terjadi antrian di kantor Disdukcapil. Sehingga berdampak pada efektivitas dan efisiensi layanan.

Sebab, jika layanan diberikan secara tatap muka maka masyarakat akan banyak bertanya sehingga memperlambat kerja operator, namun jika pelayanan dilakukan secara online tidak akan ada gangguan dari masyarakat sehingga operator akan lebih berarti dan dapat bekerja lebih cepat.

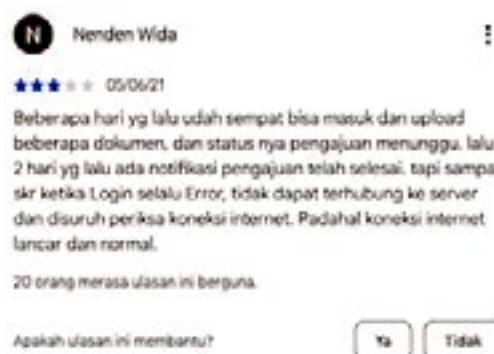
Hal ini didukung oleh temuan Fadilah dan Maesaroh (2020), dari segi efektivitas kerja, sebelum munculnya Aplikasi Salaman, pelayanan dijalankan secara offline dan memakan waktu serta kurangnya dokumentasi dari penduduk.

Makanya masyarakat merasa puas dengan pelayanan aplikasi salaman. Dalam Mardiyanto dan Ismowati (2017), Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat kinerja departemen pelayanan otoritas negara yang melayani masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang meningkat setelah terbitnya aplikasi Salaman. (Azizah, Rostyaningsih, dan Lestari 2023).

Kendala penggunaan Aplikasi Salaman

Dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, pastinya tidak sedikit masyarakat yang kurang paham dan kesulitan akan hal tersebut. Salah satu contohnya adalah penerapan konsep E-government oleh Disdukcapil kota Bandung yang berinovasi menciptakan aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman).

Gambar 3.
Kendala Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Salaman



Sumber: Ulasan Google Play Store, 2024

Gambar 4.
Kendala Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Salaman



Sumber : Ulasan Google Play Store, 2024

Gambar 5.
Kendala Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Salaman



Sumber : Ulasan Google Play Store, 2024

Berdasarkan ulasan masyarakat pada gambar diatas, dapat dilihat, masyarakat banyak mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi Salaman, yaitu seperti tidak bisa login, kelambatan pelayanan, dan lain sebagainya.

Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian Azizah, Rostyaningsih, dan Lestari (2023), masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang aplikasi Salaman serta belum memahami bagaimana tata cara pengajuan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Salaman, terutama masyarakat lansia sehingga perlu didampingi ketika pengajuan dokumen kependudukan.

Selain itu dalam penelitian Oktaviani, Sari, Balebat, dan Darmawan (2023), ditemukan hambatan lain dalam implementasi program Aplikasi Salaman Dinas Pengelolaan Kependudukan Disdukcapil Kota Bandung, yaitu Keterbatasan Sarana dan Prasarana dimana aplikasi ini belum tersedia bagi pengguna IOS, dan hanya bisa di unduh dengan perangkat Android. Tetapi Disdukcapil Kota Bandung sebenarnya sempat mengembangkan sistem untuk perangkat IOS. Lalu yang kedua yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), masih banyak masyarakat yang belum paham akan fitur dalam Aplikasi Salaman serta bagaimana cara pengajuan pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Salaman, terutama masyarakat lanjut usia. Adapun kendala pelayanan penerbitan internal yang berasal dari aplikasi salaman adalah infrastruktur server dari Kementerian Dalam Negeri dan Komunikasi yang dapat menimbulkan kesalahan sehingga dalam hal ini pelayanan tidak dapat dijalankan. Besaran penyimpanan server dinilai kurang memadai untuk menampung volume data seluruh masyarakat.

Tetapi pihak Disdukcapil tidak tinggal diam, mereka terus mengembangkan Aplikasi Salaman untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Hal ini juga didukung oleh temuan Garini, Amalia dan Ristiani (2021), berdasarkan hasil wawancaranya bersama pimpinan bidang Inovasi Pelayanan, Bapak Willy Achmad Fauzy, S.IP, hari senin, pada tanggal 18 bulan Januari tahun 2021 memberikan komentarnya “Upaya Disdukcapil untuk Meningkatkan kualitas pelayan dengan melakukan peningkatan server. Pelatihan karyawan dilakukan untuk mengembangkan potensi sumber daya manusia. Operator selalu mengembangkan kualitas server sehingga memori yang kami miliki sebesar 16Gb dan akan terus bertambah seiring berjalannya waktu. Dalam pengembangan SDM, memberi saran kepada operator saat pertama kali mengoperasikan aplikasi Salaman yang sudah diperbarui.” Dan Disdukcapil Kota Bandung untuk mengembangkan keterampilan serta kompetensi karyawan melalui pengembangan/ pelatihan karyawan serta peningkatkan sarana prasarana yang tersedia untuk memfasilitasi pembuatan akta kelahiran melauai aplikasi Salaman. Dengan adanya aplikasi ini dinilai telah efektif, tetapi Aplikasi ini masih perlu dikembangkan secara berkala oleh Disdukcapil.

KESIMPULAN

Aplikasi Salaman dalam pelayanan administrasi kependudukan telah dinilai efektif karena sangat membantu masyarakat dalam pengajuan dokumen kependudukan secara lebih mudah dan cepat. Dapat dilihat bahwa aplikasi salaman dalam layanan administrasi kependudukan dapat memberikan dampak yang signifikan, dimana masyarakat tidak usah mendatangi kantor Disdukcapil untuk mengajukan pelayanan administrasi kependudukan. Tidak dapat dipungkiri, bagi masyarakat umum, khususnya kaum milenial, sangat mudah untuk menyerahkan dokumen terkait kependudukan dan menyelesaikan segala sesuatunya hanya dengan menggunakan gadget.

Bagi Disdukcapil, aplikasi Salaman tidak hanya mengurangi jumlah antrian di kantor, tetapi juga memungkinkan petugas yang online memproses berkas dengan cepat. Adapun kendala lain dalam implementasi program Aplikasi Salaman Dinas Pengelolaan Kependudukan Disdukcapil Kota Bandung, yaitu Keterbatasan Sarana dan Prasarana dimana aplikasi ini belum tersedia bagi pengguna IOS, dan hanya bisa di unduh oleh pengguna Android. Kendala kedua yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), masih banyak warga yang belum paham akan fitur dalam Aplikasi Salaman serta bagaimana cara mengajukan pelayanan administrasi kependudukan dengan Aplikasi Salaman, terutama masyarakat lanjut usia.

DAFTAR PUSTAKA

- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., Dan Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik.
- Damayanti, Yuningsih, Dan Akbar,(2022). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Masa Peralihan Layanan Tahun 2021 Di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 2(2), 323-337.
- Oktaviani, R. D., & Setyaherlambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 69-90.
- Azizah, A., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (2023). Efektivitas Program Aplikasi Salaman Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Disdukcapil Kota Bandung. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 12(2), 389-408.
- Habsy, B. A. (2017). Seni Memahami Penelitian Kualitatif Dalam Bimbingan Dan Konseling: Studi Literatur. *Jurnal Konseling Andi Matappa*, 1(2), 90-100.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66-66.
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 184-197.
- Oktaviani, F. N., Sari, K. Y., Balebat, M. R. S., & Darmawan, I. (2023). Penerapan E-Government Dalam Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(11).
- Hanifa, A. T. (2022). *Efektivitas Pelayanan Pengaduan Publik Berbasis Aplikasi Terintegrasi Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Tegal Provinsi Jawa Tengah* (Doctoral Dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Garini, D. A., Amalia, R., & Ristiani, I. Y. (2021). Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Salaman Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Registratie*, 3(1), 25-39.
- Saputra, A. K., Aprilinda, Y., Thamrin, T., & Ariani, F. (2023). Pelatihan Aplikasi Salaman Sebagai Bentuk Elaborasi Dalam Meningkatkan Efektifitas Layanan Sanitasi Pada Upt Layanan Air Limbah Dinas Perkim Lampung Selatan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Tapis Berseri (Jpmtb)*, 2(1), 24-32.