

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN  
MELALUI APLIKASI SALAMAN  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG**

**Dharma Ardhya Garini, Rizky Amalia, Ida Yunari Ristiani**

Institut Pemerintahan Dalam Negeri  
dharmardhya@gmail.com;  
idayunarir@ipdn.ac.id;  
riskiamalia@ipdn.ac.id

**ABSTRACT**

*Salaman is an online service application for submitting Birth Certificates, Death Certificates, Child Identity Cards (KIA), and Moving Out Letters. The research was aimed to determine the effectiveness of the birth certificate issuance service through the Salaman application, the obstacles and efforts to overcome them in the Disdukcapil Bandung City using descriptive qualitative research methods with an inductive approach. Data collection techniques with observation, interviews and documentation. Data analysis techniques are data reduction, data presentation and conclusion drawing/verification. The results showed that the birth certificate issuance service through the Salaman application had been running effectively in indicators of production, efficiency, satisfaction, and adaptation. It needs to be periodically improved on development indicators and there are obstacles related to facilities and infrastructure, public ignorance about the Salaman application and people who are not technology literate. Suggestions for the Bandung City Population and Civil Registration Office to develop service innovations on the Salaman application, update facilities and infrastructure regularly, and be more active in coordinating with central operators and socializing service innovations to the community.*

**Keywords:** *Effectiveness Service, Birth Certificate, Salaman Application*

**ABSTRAK**

**S**alaman merupakan aplikasi layanan online pengajuan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), dan Surat Pindah Keluar. Penelitian ditujukan untuk mengetahui efektivitas pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui aplikasi Salaman, hambatan serta upaya mengatasinya di Disdukcapil Kota Bandung dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui aplikasi Salaman sudah berjalan efektif dalam indikator produksi, efisiensi, kepuasan, dan adaptasi. Perlu ditingkatkan secara berkala pada indikator perkembangan dan terdapat hambatan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana, ketidaktahuan masyarakat mengenai aplikasi Salaman dan masyarakat yang belum melek akan teknologi. Saran agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung lebih mengembangkan inovasi pelayanan pada aplikasi Salaman, memperbaharui sarana dan prasarana secara berkala, serta lebih aktif dalam berkoordinasi dengan operator pusat serta mensosialisasikan inovasi pelayanan kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** Efektivitas Pelayanan, Akta Kelahiran, Aplikasi Salaman

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya menjadi salah satu fungsi pemerintahan, oleh karena itu pemerintah wajib untuk melayani setiap masyarakat guna memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Kenyataan di lapangan penyelenggaraan pelayanan publik saat ini memiliki tantangan yang harus segera diselesaikan. Salah satunya yaitu pelayanan publik harus tetap berjalan disamping mewabahnya pandemi *COVID-19* dengan melakukan jaga jarak, mengurangi pertemuan dan perkumpulan. Pelayanan publik pada era *COVID-19* berubah total, khususnya cara para pegawai pemerintahan dalam melayani masyarakat.

Salah satu pelayanan publik adalah pelayanan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan data keluhan masyarakat yang diperoleh dari Ombudsman Republik Indonesia yang diakses pada tanggal 26 September 2020 menunjukkan bahwa, keluhan paling banyak adalah tidak tertanganinya pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik yang dibutuhkan setiap saat oleh masyarakat. Pemerintah terus mengupayakan berbagai inovasi dengan bantuan TIK demi kelancaran pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan protokol kesehatan *COVID-19*.

Kementerian Dalam Negeri melalui Dirjen Kependudukan dan Catatan Sipil menginstruksikan agar semua pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara online. Instruksi tersebut berupa SE Nomor 443.1/2978/ Dukcapil per 16 Maret 2020 yang telah diperpanjang masa berlakunya hingga pandemi *COVID-19* berakhir. Pelayanan administrasi kependudukan secara daring merupakan salah satu upaya dari pemerintah

dalam melayani masyarakat dengan situasi dan kondisi yang sedang terjadi saat. Dalam menanggapi hal tersebut Disdukcapil Kota Bandung memaksimalkan penggunaan aplikasi Salaman.

Aplikasi Salaman (Selesai Dalam Genggaman) merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang diterbitkan sejak Desember 2018. Salaman memudahkan masyarakat dalam mengajukan dokumen kependudukan secara *online* serta membuat pelayanan semakin efektif dan efisien karena dapat diakses melalui laman resmi Disdukcapil Kota Bandung maupun diunduh melalui *Play Store* bagi pengguna android. Salaman memberikan layanan pengajuan *online* Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), Input Biodata, dan Pindah Keluar.

Akta Kelahiran adalah salah satu dokumen pencatatan sipil yang harus diterbitkan untuk masyarakat demi tertibnya administrasi serta merupakan dokumen pencatatan sipil yang harus dimiliki sejak lahirnya seseorang. Setiap orang yang dilahirkan harus diberikan Akta Kelahiran demi terjaminnya kepastian hukum dan pemenuhan hak-hak warga negara seperti pembuatan dokumen kependudukan lainnya yang akan sangat berguna bagi setiap orang.

## Permasalahan

Ada beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui Aplikasi Salaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ini. Faktor pengetahuan masyarakat merupakan salah satu diantaranya. Berdasarkan observasi penulis cukup banyak masyarakat yang belum mengetahui akan adanya Aplikasi Salaman yang digunakan sebagai media pelayanan administratif yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung demi terwujudnya tertib

administrasi. Selain itu, masih ditemukan juga masyarakat yang kurang paham dalam menggunakan Aplikasi Salaman, contohnya seperti masyarakat yang berbeda dengan generasi yang sudah atau mudah familiar atas adanya teknologi.

Jumlah penduduk Kota Bandung pada tahun 2019 adalah 2.480.464 jiwa, dan jumlah penduduk yang telah memiliki Akta Kelahiran adalah 1.933.971 jiwa (Kota Bandung Dalam Angka 2019). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penduduk Kota Bandung sudah memiliki Akta Kelahiran. Namun, masih ada 546.493 jiwa atau sebanyak 22% penduduk yang belum memiliki akta kelahiran. Sedangkan target pencapaian penerbitan Akta Kelahiran di Kota Bandung yang terdapat pada tabel pencapaian kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung tahun 2018-2023 adalah sebesar 90%.

### Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pelayanan penerbitan Akta Kelahiran maupun inovasi pelayanan secara *online*. Penelitian Rianandita Arsy Elkesaki, Riska Dwi Oktaviani, dan Melina Putri Satyahrambang yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung (2021), menemukan bahwa semakin berkembangnya teknologi di masyarakat maka dalam suatu pelayanan publik juga harus diikuti dengan perkembangan teknologi dan dengan adanya inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan banyak manfaat bagi masyarakat Kota Bandung. Penelitian Selpianti menemukan bahwa pelayanan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Batu sudah sesuai dengan standar pelayanan publik, yang menjadi kendala selama ini kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen pencatatan sipil yaitu akta kelahiran, serta sarana operasional dan alokasi anggaran dalam pembuatan *website* kependudukan sehingga masyarakat tidak bisa mengurus aka kelahiran secara langsung melalui internet (Selpianti, 2019). Kemudian penelitian Luh Ratna Sari dan I Nyoman Mangku Suryana mengatakan bahwa efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana sudah berjalan secara efektif dengan menerapkan beberapa faktor, diantaranya adalah faktor kesadaran, SDA, organisasi, pendapatan, kemampuan dan keterampilan dan sarana (Ratna Sari dan Suryana, 2019). Selanjutnya penelitian menurut (Maulana, Jamaluddin, & Niswaty, 2018) dimana pada penelitiannya yang dilakukan pada dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil di kabupaten Soppeng menemukan efektivitas Pelayanan Publik yang diselenggarakan sudah baik akan tetapi masih perlu adanya peningkatan, penambahan infrastruktur yang menunjang pelayanan dan perubahan sistem pelayanan yang lebih memudahkan lagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Kemudian penelitian Ni Made Setiawati, Ni Made Dewi, dan Kadek Wiwin Dwi mengatakan bahwa pelaksanaan program inovasi *capil online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar tidak berjalan dengan baik karena program ini masih terkesan sekedar wacana dan tidak dipertanggungjawabkan secara menyeluruh oleh instansi terkait sehingga masyarakat belum dapat merasakan manfaatnya. Kemudian penelitian Wingfi dan Fitri mengatakan bahwa pelaksanaan pelayanan keliling *online* belum dapat memenuhi kriteria dari efektifnya suatu program yang dilihat

dari aspek: (1) keberhasilan program, (2) keberhasilan sasaran, (3) kepuasan terhadap program, (4) tingkat input dan output dan (5) pencapaian tujuan menyeluruh (Wingfi dan Fitri, 2018).

### Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pelayanan penerbitan Akta Kelahiran secara *online* melalui Aplikasi Salaman, menggunakan indikator yang berbeda juga dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Steers (1977) dalam Sutrisno (2011: 149) yang menyatakan bahwa kriteria-kriteria yang menjadi ukuran efektivitas organisasi adalah produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi dan perkembangan.

### Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran melalui Aplikasi Salaman, hambatan serta upaya mengatasi hambatan dalam pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui aplikasi Salaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

### LANDASAN TEORETIS

Secara umum **efektivitas** diterjemahkan sebagai tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk target, sasaran jangka panjang, ataupun misi organisasi. Efektivitas adalah sesuatu yang dapat diukur. Kriteria-kriteria yang menjadi ukuran efektivitas organisasi menurut Steers (1977) dalam Sutrisno (2011:149) adalah sebagai berikut.

1. **Produksi**  
Faktor produksi dalam efektivitas organisasi dapat diartikan sebagai kemampuan suatu organisasi dalam memproduksi barang atau jasa yang sesuai dengan permintaan lingkungannya.
2. **Efisiensi**  
Efisiensi diartikan sebagai rasio keluaran dibandingkan dengan masukan, memfokuskan pada siklus yaitu masukan-proses-keluaran, bahkan menekankan pada elemen masukan dan proses. Maka dari itu, hal yang diperhatikan dalam efisiensi adalah sumber daya yang digunakan, proses, dan hasil dari pelayanan yang dilakukan.
3. **Kepuasan**  
Kepuasan menggambarkan perasaan seseorang baik karyawan atau masyarakat atas seberapa besar suatu organisasi dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya. Tingkat kepuasan dapat dilihat dari beberapa indikator diantaranya adalah: (a) Kemampuan organisasi untuk dapat memberi kepuasan pada karyawan, (b) Kecepatan dan Ketepatan Waktu Penerbitan, (c) Kesopanan dan Keramahan Petugas (d) Kepastian Biaya (e) Kemudahan mendapatkan pelayanan (f) Keamanan dan Kenyamanan
4. **Adaptasi**  
Adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk meyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu: (a) penempatan pegawai sesuai dengan keahlian (b) program baru untuk meningkatkan pelayanan.
5. **Perkembangan**  
Perkembangan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam mengembangkan

kualitas layanan ataupun pelatihan karyawan dan dapat diartikan pula sebagai usaha pengembangan kemampuan yang dilakukan oleh organisasi untuk masa depan.

## METODE

Penulis melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang tentang efektivitas pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui aplikasi Salama dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan induktif.

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana metode ini dipandang memiliki sifat fleksibel atau dimungkinkan untuk menyesuaikan kenyataan yang ada pada tempat penelitian yang sebenarnya, sehingga data yang didapatkan bisa diinterpretasikan satu sama lain.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh kesimpulan umum berdasarkan data dan fakta yang terjadi. Kemudian hal tersebut dihubungkan dengan teori-teori yang sesuai dengan efektivitas pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui aplikasi Salaman. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui:

### a. Observasi

Penulis menggunakan teknik observasi partisipan, karena observasi yang dilakukan penulis terhadap objek dilakukan langsung di tempat penelitian atau berlangsungnya peristiwa. Dengan kata lain, peneliti turun langsung untuk mengamati aktivitas kemudian dicatat atau direkam agar memudahkan penulis dalam melakukan penulisan.

### b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data, berita atau fakta di

lapangan. Pelaksanaan wawancara yang dilakukan oleh penulis menggunakan teknik wawancara semi terstruktur, dimana wawancara menggunakan teks dan dapat melakukan improvisasi pertanyaan.

### c. Dokumentasi

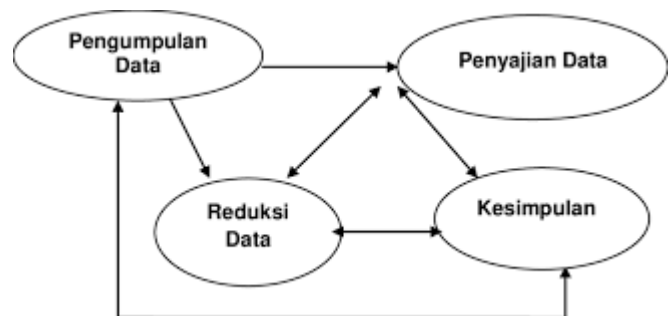
Dokumentasi dalam pengumpulan data terkait penelitian ini adalah foto kegiatan dan dokumen-dokumen yang terkait dengan efektivitas pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui aplikasi Salaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, dan data pendukung lainnya.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data dari Miles dan Huberman (1984:23-27) dalam Afrizal (2019:178) yang meliputi:

#### a. Reduksi Data

#### b. Penyajian Data

#### c. Verifikasi Data/ Penarikan Kesimpulan



**Gambar 1**

Hubungan antara Analisis Data dengan Pengumpulan Data Menurut Miles dan Huberman  
**Sumber:** Miles dan Huberman (1984:23-27) dalam Afrizal (2019:178)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

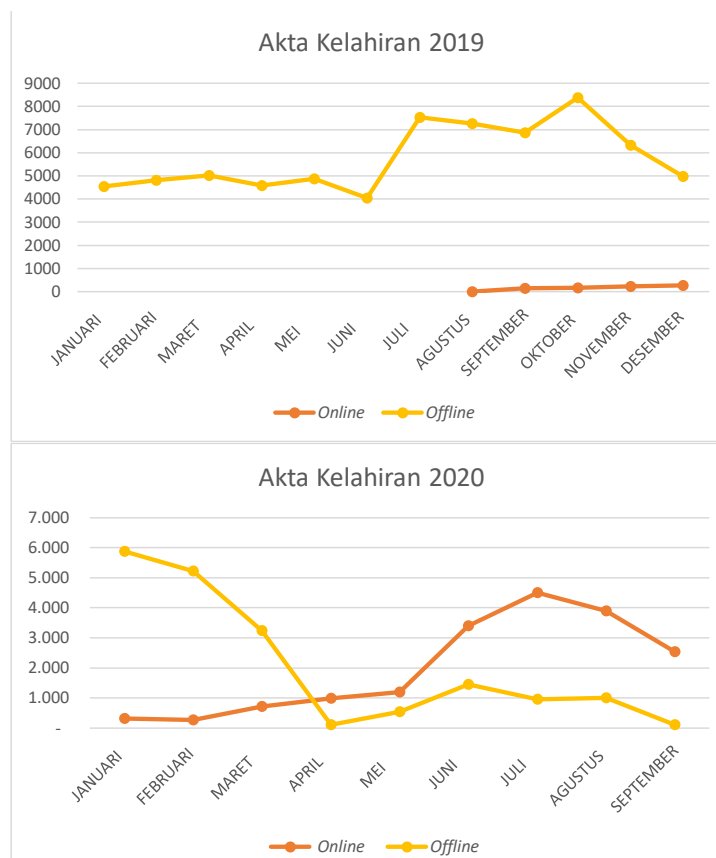
### Produksi

Yang dimaksud dengan produksi dalam teori efektivitas menurut Steers dalam Sutrisno (2011: 149) merupakan kemampuan organisasi yaitu Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam menghasilkan suatu barang berupa Akta Kelahiran dan atau jasa berupa pelayanan sesuai dengan permintaan lingkungannya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung melakukan serangkaian upaya yang dapat meningkatkan hasil pelayanan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil pada masa pandemi *COVID-19*. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, Bapak H. Tatang Muhtar, S.Sos., M.Si pada hari Selasa, 26 Januari 2021 menyatakan bahwa:

“Beberapa upaya yang dilakukan adalah yang pertama, edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya

penggunaan Akta Kelahiran yang sejalan dengan moto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu Gerakan Indonesia Sadar Administrasi (GISA). Kemudian melakukan Kerjasama dengan Lembaga-lembaga terkait kelahiran terutama klinik kesehatan dan IBI, artinya ketika warga melahirkan maka melalui kerjasama tersebut akta kelahiran bisa diterbitkan secara langsung. Menerbitkan aplikasi Salaman yang dapat dilakukan secara mandiri dalam membuat dan mengusulkan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil serta dapat mengurangi pelayanan tatap muka atau secara langsung, yang keempat melakukan upaya pendekatan melalui kecamatan bahwa pembuatan



**Gambar 2**

Kurva Hasil Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Sebelum dan Sesudah Adanya Aplikasi Salaman

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Akta Kelahiran dapat dilakukan melalui aplikasi Salaman, dan membuka gerai layanan di hari libur apabila masyarakat hanya sempat membuat pada hari Sabtu dan Minggu. Gerai tersebut dinamakan Geulis (Gerai Layanan Istimewa) yang bertempat di Metro Indah Mall dan Festival Citilink.”

Berdasarkan hasil wawancara terdapat dua pelayanan yang masih berjalan guna meningkatkan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran pada masa pandemi yaitu pelayanan melalui aplikasi Salaman dan Geulis. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memaksimalkan pelayanan online hingga sempat menutup pelayanan *offline* karena pelayanan *online* dapat dilakukan sesuai dengan protokol kesehatan *COVID-19*. Alhasil, pelayanan penerbitan Akta Kelahiran meningkat walaupun dalam masa pandemi. Berikut ditampilkan kurva hasil pelayanan penerbitan Akta Kelahiran sebelum dan sesudah adanya Aplikasi Salaman.

Berdasarkan kurva perbandingan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran sebelum dan sesudah adanya aplikasi Salaman dapat disimpulkan bahwa pelayanan melalui aplikasi salaman baru terlaksana setelah 8 bulan dari bulan terbitnya yaitu bulan Desember 2018. Sebelum adanya *COVID-19* juga masih banyak warga yang melakukan pelayanan secara langsung datang ke kantor dinas atau *offline* dan setelah adanya *COVID-19* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung mulai mengurangi pelayanan secara langsung dan hingga saat ini pelayanan tersebut sudah ditutup. Semua pelayanan dilakukan melalui aplikasi Salaman secara online dan berdasarkan grafik tersebut jumlah pemohon Akta Kelahiran juga meningkat. Sejak tanggal 1 Januari 2020 hingga tanggal 30 September 2020, tercatat 19.056 orang telah mengajukan akta kelahiran. Hal tersebut berarti produksi pelayanan penerbitan Akta

Kelahiran melalui aplikasi Salaman akan meningkat apabila di dukung oleh adanya regulasi, sarana, dan prasarana serta sumber daya manusia, produksi akta kelahiran juga tergantung dengan banyaknya jumlah pemohon.

### Efisiensi

Efektivitas pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Salaman perlu memperhatikan faktor yang tersedia dalam efisiensi yaitu sumber daya yang digunakan dalam pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi Salaman (*input*), proses pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi Salaman (proses), dan hasil dari pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi Salaman (*ouput*).

Berdasarkan data yang diperoleh sumber daya manusia pada seksi kelahiran sudah sesuai dengan kemampuan dan keterampilannya dan cukup untuk melayani penerbitan Akta Kelahiran. Jumlah pegawai pada Seksi Kelahiran sebanyak 18 orang dan 8 operator Aplikasi Salaman yang berkompeten. Sarana dan prasarana yang dimiliki pun sudah sesuai dengan jumlah operator aplikasi Salaman pada seksi kelahiran diantaranya adalah 6 monitor dan CPU, *router*, *receiver*, kamera, 2 HP android, *Wifi* dan 2 PC *all in one* dalam kondisi yang cukup baik pada pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi Salaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .

Prosedur pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Salaman disusun oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Prosedurnya tidak berbelit-belit dan sangat memudahkan masyarakat, apalagi pada masa pandemi *COVID-19* karena masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengajukan Akta Kelahiran. Prosedurnya juga diinformasikan melalui media sosial *facebook*, *twitter* dan Instagram

sehingga mempermudah masyarakat untuk mengetahui hal tersebut.

Kutipan akta kelahiran merupakan hasil dari pelayanan melalui aplikasi Salaman diterima dengan hasil yang benar, tepat, sah sesuai dengan dokumen persyaratan yang ada dan tidak ada kerusakan sama sekali. Hal ini terjadi karena petugas melaksanakan pengecekan terlebih dahulu secara bertahap dan berulang sebelum mengirim kutipan akta kelahiran kepada pemohon untuk di cetak secara mandiri. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil wawancara penulis dengan satu masyarakat yang menggunakan aplikasi Salaman untuk menerbitkan Akta Kelahiran yaitu Ibu Ana pada 20 Januari 2021, mengatakan bahwa:

“Akta Kelahiran yang diterbitkan melalui aplikasi Salaman tidak ada kerusakan dan kesalahan, data nya sesuai dengan apa yang di input, tidak ada kesalahan sama sekali”

## **Kepuasan**

Kepuasan menggambarkan perasaan seseorang baik karyawan atau masyarakat atas seberapa besar suatu organisasi dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya. Tingkat kepuasan dapat dilihat dari beberapa indikator diantaranya adalah:

### **(a) Kemampuan organisasi untuk dapat memberi kepuasan pada karyawan,**

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Inovasi Pelayanan, Bapak Willy Achmad Fauzy, S.IP pada hari Senin, 18 Januari 2021 mengatakan bahwa:

“Pegawai akan mendapatkan *reward*. Apabila disdukcapil mendapat anggaran KIJB (Kompetisi Inovasi Jawa Barat) dan jika itu lebih maka sisa anggaran tersebut akan dipakai untuk pembinaan pegawai. Terus untuk pegawai yang mendapat

tugas lembur atau bekerja pada hari sabtu dan atau minggu karena ada gerai Geulis biasanya mendapatkan makan dan minum.”

### **(b) Kecepatan dan Ketepatan Waktu Penerbitan,**

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu operator aplikasi Salaman, Ibu Fauziyah pada Rabu, 20 Januari 2021 mengatakan bahwa:

“kalau data yang dibutuhkan sekali *upload* langsung lengkap, bisa dikirimkan hasilnya pada hari itu juga berbentuk pdf, tapi kalau data yang diperlukan belum dipenuhi oleh masyarakat sendiri, operator akan terus meminta data yang diperlukan sampai lengkap baru bisa diterbitkan dan terkadang ada yang pernah 1 minggu. Untuk elemen data nya kalau ada yang berbeda antara KTP sama surat nikah, akan kami konfirmasi terlebih dahulu atau Akta Kelahiran akan diterbitkan berdasarkan surat nikah.”

Berdasarkan hasil observasi di lapangan dan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa penerbitan Akta Kelahiran itu tidak memakan waktu yang lama apabila semua persyaratan yang dibutuhkan terpenuhi oleh pemohon yang mengunggah. Sedangkan ketepatan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran dilihat dari tidak adanya kesalahan dalam hasil penerbitan Akta Kelahiran yang dikirimkan melalui akun salaman masing-masing warga

### **(c) Kesopanan dan Keramahan Petugas**

Kesopanan dan keramahan petugas dapat dilihat pada saat petugas menjelaskan kepada masyarakat yang belum paham mengenai pengurusan penerbitan Akta Kelahiran melalui aplikasi Salaman. Petugas menjelaskan secara rinci mulai dari persyaratan yang perlu



diunggah, tata cara mendapatkan pelayanan atau verifikasi dan tata cara pencetakan kutipan akta kelahiran. Selanjutnya, apabila masyarakat benar-benar tidak bisa menggunakan aplikasi Salaman atau buta teknologi petugas akan membantu masyarakat dalam mengunggah data persyaratan dan menyampaikan teknis selanjutnya.

**(d) Kepastian Biaya**

Pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi Salaman ini tidak dikenakan biaya sama sekali dalam proses pelayanannya. Hal ini dilakukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Pasal 28 ayat (2) yang menjelaskan bahwa pembuatan akta kelahiran tidak dikenai biaya. Dan hal tersebut direalisasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan tidak memungut biaya saat memberikan pelayanan maupun penerbitan dokumen kependudukan.

**(e) Kemudahan mendapatkan pelayanan**

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu masyarakat Sumur Bandung, Ibu Nining pada 16 Januari 2021 mengatakan bahwa:

“Pelayanan lewat Salaman bagus ya sangat menguntungkan karena mempermudah masyarakat, zaman sekarang kan memang semuanya harus serba *online* ya jadi gak perlu lagi keluar rumah, dateng ke dinas dan antri disana apalagi pas pandemi COVID-19 gini, jadi lebih ngerasa aman untuk diri sendiri dan keluarga juga”

Pelayanan melalui aplikasi Salaman merupakan pelayanan yang dilakukan dengan jarak jauh namun masyarakat tetap mendapat respons pelayanan dengan baik. Hal tersebut sangat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Apabila pemohon memiliki kesibukan pelayanan tetap bisa dilaksanakan karena pemohon tidak perlu lagi

datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung untuk mengantri dan mengurus dokumen kependudukan yang diperlukan. Hal itu juga menjadi upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengurangi penyebaran COVID-19

**(f) Keamanan dan Kenyamanan**

Keamanan saat proses pelayanan dilihat dari adanya kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung yang ikut menjaga keamanan proses pelayanan melalui aplikasi Salaman. Akun yang dimiliki oleh pemohon juga didaftarkan menggunakan No. KK sehingga tidak ada yang bisa dipalsukan. Begitu pula dengan operator, masing-masingnya memiliki satu akun yang terpercaya. Masyarakat pun merasa nyaman karena proses pelayanan akta kelahiran berlangsung secara bertahap dan kondusif tidak terganggu oleh pelayanan lainnya.

Dalam mencapai kepuasan karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memberikan reward kepada pegawai dapat berupa pembinaan pegawai ataupun makan dan minum. Sedangkan untuk mencapai kepuasan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah dan akan terus berupaya melakukan penerbitan Akta Kelahiran dengan waktu yang cepat dan tepat, petugas yang ramah dan sopan, kepastian biaya, kemudahan, kenyamanan serta keamanan dalam mendapatkan pelayanan.

Perlu diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung telah berhasil meraih predikat sangat baik dalam kepuasan pelanggan. Nilai indeks kepuasan masyarakat per unsur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat dikaitkan dengan

indikator kepuasan masyarakat dalam teori efektivitas menurut Steers (1997). Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diterima adalah 89.80 dengan mutu pelayanan A dan kategori kinerja unit pelayanan sangat baik. Perhitungan nilai IKM yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung pun berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### Adaptasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat melakukan penyesuaian terhadap perubahan yang terjadi baik dari dalam maupun luar organisasi. Keberhasilan tersebut ditandai dengan disdukcapil berhasil memaksimalkan pelayanan *online* melalui aplikasi salaman hingga menutup seluruh pelayanan *offline* dikarenakan adanya pandemi COVID-19 namun dalam menempatkan pegawai sebagai operator salaman tetap dapat sesuai dengan kemampuan dan keahlian, selain itu disdukcapil juga membuat beberapa pelatihan sebelum memaksimalkan pelayanan online melalui aplikasi salaman.

Contoh perubahan tersebut adalah ketika sebelum adanya aplikasi Salaman tidak ada yang bertugas sebagai operator, kemudian setelah munculnya aplikasi Salaman seluruh petugas pelayanan di loket menjadi operator aplikasi Salaman dengan dilakukan pelatihan terlebih dahulu. Hal tersebut dikemukakan oleh Bapak Willy Achmad Fauzy, S.IP selaku Kepala Seksi Inovasi Pelayanan pada hari Senin, 18 Januari 2021, beliau mengatakan bahwa:

“Perekrutan pegawai sebagai operator Salaman itu dari bagian seksi kelahiran yang melayani masyarakat di loket

pelayanan saat sebelum adanya aplikasi Salaman dan saat masih adanya pelayanan secara *offline*. Sebelum menjadi operator Salaman, dilakukan bimbingan teknis terlebih dahulu.”

### Perkembangan

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Inovasi Pelayanan, Bapak Willy Achmad Fauzy, S.IP pada hari Senin, 18 Januari 2021 mengatakan bahwa:

“Upaya disduk dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui penguatan server dan pengembangan SDM melalui pelatihan karyawan. Disini kami selalu mengupdate kekuatan server hingga saat ini *memory server* yang kita punya sebesar 16GB dan mungkin seiring berjalannya waktu akan terus ditingkatkan. Untuk pengembangan SDM sendiri pada saat baru mulai menggunakan aplikasi Salaman, operator diberikan bimbingan teknis dan setiap ada perubahan yang terjadi pada aplikasi Salaman, operator nya selalu diberi pengarahan terlebih dahulu sebelum memulai untuk mengoperasikan Salaman yang baru di *upgrade*.”

Upaya pengembangan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam meningkatkan keahlian dan kemampuan pegawai melalui pembinaan/pelatihan pegawai dan meningkatkan sarana dan prasarana yang dimiliki guna menunjang pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi salaman yang dilakukan sejak awal munculnya aplikasi salaman, tergolong sudah baik namun karena Salaman merupakan pelayanan *online* yang mestinya harus selalu di kembangkan maka dapat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung masih harus mengembangkan secara berkala baik sarana dan prasarana maupun SDM terkait.

## Hambatan

Pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui aplikasi Salaman yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung tidak selalu berjalan sesuai rencana. Ada beberapa permasalahan yang menjadi hambatan baik dari dalam maupun dari luar organisasi.

Hambatan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui aplikasi Salaman yang berasal dari dalam organisasi adalah sarana prasarana berupa server dari Kementerian Dalam Negeri yang terkadang *error* sehingga tidak dapat dilakukan pelayanan apabila hal tersebut terjadi dan ukuran *memory server* yang terbilang terlalu kecil untuk menampung data sejumlah total penduduk Kota Bandung tahun 2021.

Hambatan yang berasal dari luar organisasi adalah ketidaktahuan masyarakat akan adanya aplikasi Salaman yang dapat digunakan untuk menerbitkan beberapa dokumen kependudukan. Sesuai dengan hasil observasi penulis di lapangan bahwa penulis masih melihat adanya masyarakat yang baru mengetahui bahwa pelayanan penerbitan Akta Kelahiran dapat dilakukan secara *online* melalui aplikasi Salaman atau *website* setelah datang ke kantor. Kemudian permasalahan kedua yang penulis temui di lapangan adalah kurangnya ilmu masyarakat akan teknologi, terutama pada masyarakat sudah mulai berumur atau berbeda generasi dengan generasi yang mudah dan familiar akan hadirnya teknologi.

## Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Setiap permasalahan yang ada baik dari segi teknis maupun non teknis, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung melakukan berbagai upaya, diantaranya:

1. Meningkatkan ukuran *memory server* setiap waktu  
Meningkatkan ukuran *memory server* apabila memori server sudah tidak cukup lagi untuk digunakan.
2. Pemeliharaan sarana prasarana  
Pemeliharaan sarana dan prasarana merupakan suatu prosedur wajib yang harus dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung agar data penyimpanan tidak penuh dan hilang serta tidak mengalami kerusakan.
3. Meningkatkan Sosialisasi Kepada Masyarakat  
Kemajuan zaman dan perkembangan teknologi yang pesat sangat dimanfaatkan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam mensosialisasikan inovasi-inovasi program yang ada.
4. Pendampingan penginputan dokumen persyaratan  
Dalam mengatasi kurangnya pengetahuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi berupa aplikasi Salaman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung membantu pengunggahan dokumen persyaratan pemohon yang dilakukan oleh operator aplikasi Salaman.

## Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui aplikasi Salaman memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat terkhusus pada masa pandemi COVID-19 seperti ini. Pelayanan melalui aplikasi Salaman merupakan salah satu sarana pelayanan penerbitan dokumen kependudukan yang dapat digunakan secara *online* tanpa perlu pemohon mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penulis

menemukan temuan penting yakni adanya kolaborasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung karena dalam proses pemasukan dan pengeluaran data dokumen kependudukan tersebut dilakukan secara otomatis terintegrasi dengan sistem dari Diskominfo dan SIAK. Sama halnya dengan temuan Rianandita Arsy Elkesaki, Riska Dwi Oktaviani, dan Melina Putri Satyahrambang bahwa semakin berkembangnya teknologi di masyarakat maka suatu pelayanan publik juga harus mengikuti adanya perkembangan teknologi dan dengan adanya inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan banyak manfaat bagi masyarakat setempat.

Layaknya program lainnya, pelayanan secara *online* masih memiliki beberapa kekurangan seperti kurangnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mensosialisasikan penggunaan aplikasi Salaman kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui akan adanya aplikasi Salaman. Dalam penelitian Ni Made Setiawati, Ni Made Dewi, dan Kadek Wiwin Dwi mengatakan bahwa pelaksanaan program inovasi capil online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar tidak berjalan dengan baik karena program ini masih terkesan sekedar wacana dan tidak dipertanggungjawabkan secara menyeluruh oleh instansi terkait sehingga masyarakat belum dapat merasakan manfaatnya

Adanya program pelayanan penerbitan dokumen kependudukan secara *online* mampu memudahkan masyarakat dalam mengurus hal tersebut, namun memiliki banyak kendala juga seperti sarana dan prasarana yang harus selalu ditingkatkan, layaknya temuan Maulana, Jamaluddin, & Niswaty, 2018 dimana pada penelitiannya

yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kabupaten Soppeng menemukan efektifitas Pelayanan Publik yang diselenggarakan sudah baik akan tetapi masih perlu adanya peningkatan, penambahan infrastruktur yang menunjang pelayanan dan perubahan sistem pelayanan yang lebih memudahkan lagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan

### Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat efektifitas pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui aplikasi Salaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yaitu minimnya *memory server* aplikasi salaman jika dibandingkan dengan keseluruhan jumlah penduduk Kota Bandung saat ini, masih ditemukan kendala jaringan, minimnya pengetahuan masyarakat akan teknologi, dan ketidaktahuan masyarakat akan adanya pelayanan penerbitan Akta Kelahiran secara *online* melalui aplikasi Salaman.

### SIMPULAN

Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran melalui Aplikasi Salaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung secara keseluruhan sudah berjalan sangat efektif berdasarkan teori efektifitas menurut Steers dengan indikator yang digunakan, yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan. Namun, masih perlu dikembangkan secara berkala dalam indikator perkembangan.

Adapun hambatan dan beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam efektifitas pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Salaman antara lain:

1. Minimnya *memory server* aplikasi Salaman jika dibandingkan dengan keseluruhan jumlah penduduk Kota Bandung saat ini

2. Masih ditemukan kendala jaringan pada saat berlangsungnya pelayanan secara online baik dari server pusat maupun server aplikasi Salaman Kota Bandung.
3. Ketidaktahuan masyarakat akan adanya pelayanan penerbitan Akta Kelahiran yang dilakukan penuh secara online melalui aplikasi Salaman
4. Minimnya pengetahuan masyarakat akan teknologi terkhusus pada masyarakat usia lanjut atau berbeda generasi dengan generasi yang sudah atau mudah familiar atas adanya teknologi.

Upaya Mengatasi Hambatan Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran melalui Aplikasi Salaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung adalah sebagai berikut.

1. Meningkatkan ukuran memory server setiap waktu  
Meningkatkan ukuran memory server apabila memori server sudah tidak cukup lagi untuk digunakan.
2. Pemberitahuan Kepada Masyarakat dan Pemeliharaan sarana prasarana  
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dapat dilakukan dengan selalu update perangkat lunak maupun perangkat keras agar teknologi yang digunakan selalu terbaru. Kemudian apabila terjadi down server secara tiba-tiba, operator segera memberitahukan kepada masyarakat bahwa pada saat ini pelayanan belum bisa dilakukan melalui Instagram, facebook, twitter atau media online lainnya.
3. Meningkatkan Sosialisasi Kepada Masyarakat  
Kemajuan zaman dan perkembangan teknologi yang pesat dapat dimanfaatkan guna mensosialisasikan inovasi-inovasi program yang ada. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung gencar

melakukan sosialisasi terkait aplikasi Salaman melalui media komunikasi seperti Instagram, Facebook, Twitter dan sebagainya

4. Pendampingan penginputan dokumen persyaratan

Dalam mengatasi kurangnya pengetahuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi berupa aplikasi Salaman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung membantu pengunggahan dokumen persyaratan pemohon yang dilakukan oleh operator aplikasi Salaman.

## SARAN

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung berkoordinasi dengan Pemerintah Daerah Kota Bandung terkait memungkinkannya pembuatan peraturan daerah yang lebih jelas mengenai aplikasi Salaman agar memiliki kekuatan hukum. Karena sampai saat ini hanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 yang dijadikan dasar pembuatan aplikasi Salaman.
2. Lebih meningkatkan kegiatan sosialisasi secara langsung dengan penyuluhan melalui brosur dan melalui media sosial yang banyak digunakan oleh masyarakat contohnya seperti Whatsapp atau Massanger. Contoh hal yang dapat dilakukan yaitu membagikan Broadcast Message. Penyuluhan melalui brosur pun dibuat lebih menarik untuk membuat masyarakat lebih mengerti dan sadar pentingnya dokumen kependudukan khususnya Akta Kelahiran
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung lebih mengembangkan inovasi pada aplikasi Salaman agar pelayanan dapat terintegrasi sehingga memiliki program pelayanan 3 in 1 yaitu diterbitkannya 3 dokumen sekaligus

pada saat mengurus Akta Kelahiran pada aplikasi Salaman. Tiga dokumen tersebut diantaranya adalah KK, KIA dan Akta Kelahiran.

4. Secara berkala memperbaharui sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan melalui aplikasi Salaman guna mempercepat dan memberikan pelayanan terbaik.
5. Membuka kembali pelayanan secara langsung atau offline dengan menaati protokol kesehatan COVID-19 agar masyarakat yang kurang mengerti dalam pelayanan secara online tetap bisa mendapatkan pelayanan.
6. Meningkatkan koordinasi secara langsung dengan operator pusat di Kementerian Dalam Negeri sehingga dapat mengetahui langkah yang harus dilakukan apabila terjadi kendala jaringan yang bersumber dari operator pusat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok: Raja Grafindo Persada
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Creswell, John W. 2014. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Elisabet dan Irviani, Rita. 2017. *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Gatiningsih, Indrayani, Etin. 2013. *Sistem Informasi Manajemen (SIM) Pemerintahan*. Sumedang: IPDN Press.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Indar Wismulyani dan Fakhruallah, Zudan Arif. 2019. *Sistem Informasi Administrasi Kependudukan*. Klaten: Cempaka Putih
- Makmur. 2015. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama
- Moleong, J. Lexy. 2018. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mulyadi, Mohammad. 2014. *Metode Penelitian Praktis, Kuantitatif, & Kualitatif*. Jakarta Utara: Publica Institute
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2014. *Manajemen pelayanan* Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Simangungsong, Fernandes. 2017. *Metode Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siswosoediro, Henry S. 2008. *Buku Pintar Pengurusan Perizinan & Dokumen*. Jakarta: Visi Media
- Soehartono, Irawan. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development/ R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Edy. 2011. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

## Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan
- Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2003 Tentang Perlindungan Anak
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kota Bandung Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2018-2023
- Peraturan Walikota Bandung Nomor 1391 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

### Sumber Lainnya

#### BPS Kota Bandung

- Prihatmanti, Marina Ayu. 2013. Efektivitas Program Kesejahteraan Sosial Anak Balita (PKSAB) di TAS Dr. Soetomo Surabaya. 1(1), 1-4
- Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018-2023 Kota Bandung
- Disdukcapil.bandung.go.id (2018, 15 Desember). Salaman. Diakses pada 10 Oktober 2020 dari <https://disdukcapil.bandung.go.id/salaman>
- Ombudsman.go.id (2020, 23 April). Work From Home, Pelayanan Publik Masa COVID-19. Diakses pada 26 September 2020 dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--work-from-home-pelayanan-publik-masa-covid-19>
- Dukcapil.kemendagri.go.id (2020, 20 Maret). COVID-19 dan Pelayanan Adminduk. Diakses pada 26 September 2020 dari <http://www.dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/506/covid-19-dan-pelayanan-adminduk>