

Penerapan Aplikasi Salaman (Selesai dalam Genggaman) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bandung

Naomi Rosdamia Sitompul¹; Agus Widiyarta^{2,*}

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia; agus_widiyarta.adneg@upnjatim.ac.id

*Correspondence : agus_widiyarta.adneg@upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis terkait penerapan aplikasi "SALAMAN" dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori elemen sukses penerapan e-government berdasarkan hasil kajian dan riset Harvard JFK School of Government yang terdiri dari *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi salaman dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah dinilai sukses, hal tersebut dibuktikan, antara lain dengan: 1) Adanya *support* atau dukungan berupa visi misi, peraturan serta perundangan yang jelas, adanya dukungan alokasi dari pihak lain serta sosialisasi yang baik kepada masyarakat 2) *Capacity* atau kapasitas yang memadai yaitu mulai dari finansial yang cukup, kelengkapan infrastruktur teknologi informasi, serta sumber daya manusia yang kompeten 3) *Value* atau manfaat yang dirasakan oleh disdukcapil berupa pelayanan yang transparan, cepat, mudah, dan prinsip *zero visit* dapat terlaksana dengan baik. Begitu pula dengan masyarakat yang menerima manfaat berupa pelayanan yang praktis, hemat biaya dan dapat dijangkau kapan saja.

ABSTRACT

This study aim is to find out, describe, and analyze related to "SALAMAN" application in population administration services at the Population and Civil Registry Service of Bandung City. The research method used in this study is qualitative descriptive approach with data collection techniques in the form of interviews, observation and documentation. The theory used in this study is the successful elements of e-government implementation theory based on the results of studies and research at the Harvard JFK School of Government which consists of Support, Capacity, and Value. The results of this study is indicate that the application of the greeting application in population administration services has been considered successful with some of the point; 1) There is support in the form of a clear vision and mission, rules and regulations, as well as good outreach to the community 2) Capacity sufficient, starting from adequate finances, completeness of information technology infrastructure, and competent human resources 3) Value or benefits felt by Disdukcapil in the form of services that are transparent, fast, easy, and the principle of zero visit can be implemented properly. Like wise with the community who receive benefits in the form of services that are practical, cost-effective and accessible at any time.

Kata kunci

*Aplikasi Salaman,
Administrasi
Kependudukan, E-
Government*

Keywords

*Salaman Application,
Population Administration,
E-Government*

Pendahuluan

Pada era saat ini, masyarakat banyak berharap kepada pemerintah supaya terwujudnya penyelenggaraan *good governance* di Indonesia. *Good governance* merupakan penyelenggaraan pemerintah yang transparan, akuntabel, efisien, efektif serta bertanggung jawab. Dalam penyelenggaraan *good governance* dilakukan secara bertahap sesuai dengan pelaku pasar, kapasitas pemerintah dan masyarakat sipil. (Dewi & Suparno, 2022). Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk strategis untuk penerapan *good governance* di Indonesia. Dalam Saputra & Widiyarta (2021) dijelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dikatakan bagus apabila pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dan penyelenggara pelayanan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat. Pengertian pelayanan publik sendiri adalah layanan yang untuk masyarakat yang diperoleh dari pemerintah dalam memenuhi kepuasan serta kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan barang ataupun jasa (Pioh, 2020).

Penggunaan Teknologi Informasi dalam penyelenggaraan pemerintah bertujuan agar kinerja pemerintah serta pelayanan publik dapat berjalan dengan transparan, efisien, efektif dan akuntabilitas yang selanjutnya mengacu pada tercapainya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Adibowo & Putri (2016) menjelaskan *e-government* atau *electronic government* merupakan teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan dalam penyelenggaraan pemerintah. Menurut Kristianto & Findawati (2022), kebijakan penerapan *e-government* menjadi bagian dari infrastruktur penting dalam pemerintahan karena merupakan terobosan penggunaan teknologi informasi dimana dinilai dapat menjadi penghubung antar kepentingan dengan menjamin kecepatan transaksi, keamanan informasi dan kemudahan akses (Loka et al., 2022; Sudirman & Saidin, 2022; Sudirman et al., 2022)

Kualitas kinerja pelayan publik dapat meningkat melalui penggunaan *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintah. Maka dari itu, pemerintah terdorong dalam pengoptimalan *e-government*. Pengembangan konsep *e-government* diawali dengan pembuatan web atau situs Pemerintah Daerah. Para pelaku kepentingan dapat terhubung satu sama lain melalui web atau situs tersebut. Dalam hal ini adapun ruang lingkup *e-government* yaitu *government to business* (G2B), *government to employees* (G2E), *government to citizen* (G2C), dan *government to government* (G2G) (Adibowo & Putri, 2016).

Penerapan konsep *smart city* merupakan perluasan dari penerapan *e-government* Yusuf & Jumhur (2018). Kota Bandung merupakan kota yang sudah menerapkan konsep *smart city* dengan sangat baik. Pengembangan *e-government* terus di kembangkan oleh Pemerintah Kota Bandung terlebih lagi sejak tahun 2014 dimana visi misi Kota Bandung yaitu mewujudkan Indonesia *smart city*. Kerja keras yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung dalam mewujudkan *smart city* membuahkan hasil yang sangat baik. Pada tahun 2021 Studi *Eden Strategy Institute*

merilis hasil studi 50 *Smart City Government* terbaik di dunia dan Kota Bandung menjadi salah satu kota yang masuk dalam kategori tersebut.

Aplikasi Salaman adalah salah satu inovasi *e-government* milik Dispendukcapil Kota Bandung yang menjadi salah satu bentuk implementasi yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Bandung dalam perwujudan program Bandung *Smart city*. Aplikasi ini diterbitkan oleh Disdukcapil Kota Bandung pada tahun 2018 namun masih berbentuk layanan berupa website disdukcapil.bandung.go.id dan pada awal 2020 sudah berbentuk aplikasi yang bisa diunduh oleh seluruh warga Kota Bandung di *Google Play Store*. Pelayanan yang diberikan oleh aplikasi ini yaitu pelayanan dalam mengurus serta mengajukan terkait administrasi kependudukan. (Elkesaki et al., 2021)

Aplikasi salaman merupakan salah satu inovasi terbaik di provinsi Jawa Barat. Pada Selasa 15 Desember 2020, Aplikasi salaman mendapat penghargaan sebagai TOP 10 inovasi terbaik di Jawa Barat yang diberikan oleh Wakil Gubernur Jawa Barat. Aplikasi ini merupakan inovasi baik karena sangat mempermudah layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dengan hanya duduk di rumah. Adapun data rekapitulasi jumlah pengguna aplikasi salaman dari tahun 2019 – 2022 seperti pada tabel 1 di bawah.

Tabel 1. Tabel Rekapitulasi Jumlah Pengguna Aplikasi Salaman

NO.	TAHUN	JUMLAH
1	2019	6.689
2	2020	89.460
3	2021	108.183
4	2022	8.402
TOTAL		212.734

Sumber : Dispendukcapil Kota Bandung, 2022

Data tabel 1 di atas diolah berdasar jumlah masyarakat yang mendaftar tiap tahunnya. Berdasarkan pemaparan pada tabel 1 pengguna pada aplikasi mengalami peningkatan secara signifikan di setiap tahunnya. Pada tahun 2019 pengguna aplikasi sejumlah 6.689. Kemudian pada tahun 2020 mengalami peningkatan signifikan sebanyak 89.460. Pada tahun 2021 mengalami peningkatan lagi sebanyak 108.183. Namun pada tahun 2022 mengalami penurunan sebesar 8.402.

Total masyarakat yang sudah *login* pada aplikasi salaman sebanyak 212.734 sedangkan jumlah kepala keluarga pada tahun 2022 di Kota Bandung sebanyak 821.627. Hal ini menyatakan masih sekitar 25% pengguna pada aplikasi ini. Berdasarkan pernyataan diatas masih banyak masyarakat yang belum mengenal aplikasi salaman.

Pada data tabel 2 dijelaskan bahwa terdapat 322.369 layanan yang diberikan secara *offline*. Jumlah ini lebih besar dari layanan pengguna aplikasi salaman. Padahal aplikasi ini sangat membantu banyak masyarakat tidak perlu untuk datang hanya dengan menggunakan aplikasi semua selesai dalam gengaman. Aplikasi Salaman dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat namun kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengurus urusan adminduk secara

tatap muka serta pengenalan masyarakat terkait aplikasi yang masih kurang. Pada permasalahan ini bersinggungan dengan dengan salah satu fokus dalam elemen sukses penerapan *E-Government* menurut Indrajit (2016) yaitu *support* atau dukungan dari pihak penyelenggara *e-government*. Salah satu bentuk dukungan tersebut adalah sosialisasi maka dari itu diperlukan analisis lebih lanjut terkait permasalahan tersebut.

Tabel 2. Tabel Rekapitulasi Jumlah Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Manual

NO.	TAHUN	JUMLAH
1	2019	92.685
2	2020	47.077
3	2021	74.275
4	2022	105.232
TOTAL		322.269

Sumber : Data diambil Dispendukcapil Kota Bandung,2022

Selain sosialisasi adapun permasalahan lain yaitu adanya keluhan masyarakat berupa permasalahan *login* pada aplikasi kemudian permasalahan NIK yang terblokir hal ini disampaikan oleh Willy Achmad Fauzy S.IP selaku Subkoordinator Inovasi Pelayanan Dispendukcapil Kota Bandung. Dalam permasalahan ini mengacu pada fokus kajian Elemen Sukses Penerapan E-Government menurut Indrajit (2016) yaitu *capacity* dimana dijelaskan bahwa perlunya sumber daya yang mendukung penerapan e-government karena perlu analisis lebih lagi untuk mengetahui alasan terjadinya permasalahan tersebut yang mengarah pada sumber daya infrastruktur teknologi.

Setiap inovasi yang dibuat oleh pemerintah tentunya dirancang untuk mempermudah keberlangsungan masyarakat terutama dalam bentuk pemberian layanan publik. Aplikasi salaman dibuat sebagai inovasi untuk mempermudah layanan administrasi kependudukan. Adapun tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis terkait penerapan aplikasi "SALAMAN" dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. Dengan penelitian ini diharapkan memberikan sumbangsih buah pemikiran untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai kelebihan dan kekurangan dalam dalam penerapan Aplikasi Salaman sehingga menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan sehingga lebih baik dari sebelumnya. Adanya artikel ini juga diharapkan dapa menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan *E-Government*.

Metode

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena ingin menggambarkan dan mendeskripsikan secara detail mengenai penerapan Aplikasi Salaman Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. Adapun fokus pada penelitian ini adalah Elemen Sukses Penerapan

E-Government yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value* hasil kajian dan penelitian dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2016). Sumber data utama pada penelitian kualitatif (Moleong, 2019) merupakan tindakan, kata-kata, dokumen dan lainnya. Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil wawancara yang berkaitan dengan informan mengenai penerapan aplikasi Salaman diantaranya, Kepala Bidang Inovasi Pelayanan dan Pemanfaatan Data Disdukcapil Kota Bandung, Subkoordinator Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Bandung, Operator Aplikasi Salaman dan masyarakat pengguna Aplikasi Salaman. Sedangkan untuk data sekunder didapat dari dokumen, laporan, dan arsip lain yang ada relevansinya dengan penelitian ini mengenai penerapan aplikasi Salaman. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan enam langkah kegiatan yang diusulkan oleh Creswell (2019) yaitu mengolah dan menyiapkan data untuk dianalisis, membaca keseluruhan data yang ada, memulai *coding* semua data, menerapkan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting* (ranah), orang (partisipan), kategori, dan tema yang akan dianalisis, menyajikan kembali deskripsi dan tema-tema dalam narasi/ laporan kualitatif, pembuatan interpretasi atau memaknai data dalam suatu penelitian.

Hasil dan Pembahasan

1. Dukungan

Elemen pertama dan paling esensial yang perlu dimiliki oleh pemerintah yaitu dukungan dari berbagai kalangan pejabat publik maupun politik untuk sungguh-sungguh mengimplementasikan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti perkembangan era modernisasi atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *E-government*. Maka dari itu, dukungan dari berbagai pihak pemerintahan diperlukan untuk menyukseskan penerapan Aplikasi Salaman.

Bentuk dukungan tersebut dapat berbentuk visi dan misi, semangat sektoral, dan adanya superstruktur pendukung seperti perundangan dan peraturan pemerintah yang jelas, serta perlu adanya proses sosialisasi. Pada bentuk dukungan yang pertama, Disdukcapil memiliki visi misi berupa memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan mudah serta mewujudkan pelayanan *zero visit* dimana pelayanan di kantor lebih sedikit namun pelayanan tetap berjalan dengan baik. Dengan adanya Aplikasi Salaman pelayanan administrasi dapat dilakukan dimana saja dan kapanpun tanpa ada batas.

Dalam rencana pengembangan *e-government*, sumber daya yang memadai sangat diperlukan dalam menunjang suksesnya penerapan *e-government*. Pada proses pengembangan, keterlibatan pihak lain dibutuhkan dalam mendukung pemenuhan sumber daya. Adapun bentuk dukungan tersebut yaitu keterlibatan beberapa pihak

mulai dari pemerintah pusat, daerah, maupun dukungan dinas setempat dalam proses menyukseskan penerapan Aplikasi Salaman. Dalam hal beberapa pihak membantu dalam proses pengembangan aplikasi seperti pengembangan aplikasi yang dilakukan oleh pemerintah pusat serta penyediaan bantuan server. Keterlibatan masyarakat juga dalam memberikan saran untuk memberikan informasi serta evaluasi terkait aplikasi.

Adanya regulasi yang jelas berupa Undang-undang dan Peraturan pemerintah dalam penerapan Aplikasi Salaman menjadi sebuah pendukung dalam sistem kerja pemerintah instansi terkhusus di Disdukcapil Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan terdapat landasan acuan dalam penerapan aplikasi ini yaitu pada Peraturan Wali Kota Nomor 90 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Pada peraturan tersebut disebutkan adanya cara dalam pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Selain peraturan tersebut penerapan aplikasi salaman ini diatur secara khusus secara terpusat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Proses sosialisasi diperlukan supaya masyarakat maupun perangkat daerah mengenal serta mengerti terkait penggunaan aplikasi ini. Hal tersebut menjadi pendukung dalam penerapan *e-government*. Dalam hasil dan data penelitian dijelaskan bahwa Disdukcapil sebagai penyelenggara Aplikasi Salaman memberikan banyak sosialisasi baik secara langsung berupa sosialisasi tatap muka dengan pihak kelurahan, kecamatan dan karang taruna, maupun berupa sosialisasi melalui perantara media seperti media sosial, tv, radio dan media cetak. Selain itu pihak Disdukcapil juga memberikan sosialisasi dengan masyarakat yang masih datang ke kantor untuk mengurus terkait urusan adminduk. Adapun pernyataan yang didapat dari Yupida Selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Bandung, Sebagai berikut:

"..kita tidak hentinya memberikan sosialisasi kepada masyarakat supaya aplikasi ini dikenal oleh seluruh masyarakat. cara-cara sosialisasi yang kita lakukan itu biasanya menggunakan radio, media sosial, media koran atau melalui kelurahan kecamatan atau melalui instagram, kita tidak hentinya pada setiap kegiatan mensosialisasikan terkait aplikasi salaman ini kepada masyarakat. Media tv juga pernah di lokal bandung...." (Wawancara 6 April 2023)

Cara yang digunakan oleh disdukcapil mempunyai kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Samsor (2021) tingkat kesadaran merupakan salah satu kendala dalam menerapkan e-Government. Perkembangan pada negara maju maupun berkembang, sangat penting untuk meningkatkan kesadaran e-Government di antara lembaga pemerintah dan warga karena hal tersebut akan secara langsung membantu dalam penerapan e-Layanan. Kesadaran dapat ditingkatkan dengan menggunakan berbagai saluran seperti radio, televisi, iklan, aplikasi seluler dan media sosial. Hal tersebut sudah dijalankan oleh pihak Disdukcapil Kota Bandung. Namun pada penelitian ini pemerintah juga memberikan secara langsung kepada masyarakat terutama ketika penyuluhan.

Namun, masih saja terdapat permasalahan pengenalan masyarakat yang masih kurang. Hal tersebut terjadi karena beberapa faktor yaitu faktor kesadaran masyarakat yang masih kurang, pihak Disdukcapil yang belum menyentuh langsung kepada masyarakat hanya kepada beberapa pihak seperti kelurahan, karang taruna, RT, dan RW, yang terakhir karena adanya inovasi lain sehingga aplikasi ini tidak di targetkan secara khusus.

Gambar 1. Sosialisasi Aplikasi Salaman di Kelurahan



Sumber : Dispendukcapil, (2023)

2. Kapasitas

Adanya unsur kemampuan dan keberdayaan dalam penerapan Aplikasi Salaman dari pemerintah setempat dalam mewujudkan sebuah “impian” pengimplementasian *e-government* sangat penting untuk diperhatikan. Pemenuhan sumber daya pendukung dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah itu sendiri. Terdapat tiga sumber daya yang perlu dimiliki oleh pemerintah dalam menyukseskan aplikasi salaman yang disampaikan dalam (Indrajit, 2016) yaitu; Pertama, sumber daya finansial yang menjadi sumber daya krusial dalam menyukseskan penerapan Aplikasi Salaman. Sumber daya finansial dapat mempengaruhi proses penerapan Aplikasi Salaman, sebab faktor finansial menentukan terpenuhinya sumber daya lainnya dalam penerapan *e-government*. Berdasarkan hasil penelitian sumber daya finansial dalam penerapan Aplikasi Salaman didapat dari APBD. Sumber daya finansial yang didapat juga sudah memadai berbagai keperluan yang tersedia karena dalam penerapan aplikasi ini tidak menggunakan anggaran yang sangat besar.

Kedua, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang layak. Penerapan Aplikasi Salaman tidak dapat berjalan tanpa adanya infrastruktur teknologi yang tersedia. Oleh sebab itu, ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana dapat menunjang kesuksesan sebuah kebijakan *e-government*. Dalam hal ini Disdukcapil Kota Bandung sudah memenuhi infrastruktur yang dibutuhkan seperti jarkom, server, sistem yang berada di dalamnya. Kemudian untuk perangkat keras seperti komputer, handphone, router, wifi dan sarana penunjang lainnya sudah terpenuhi dengan kondisi yang cukup baik. Jadi, pemenuhan tersebut dilakukan agar menghindari adanya *trouble* atau masalah pada aplikasi.

Pada hasil penelitian sebelumnya dijelaskan dalam Enrico (2022) bahwa masih ditemukan kendala jaringan pada saat berlangsungnya pelayanan secara online baik dari server pusat maupun server aplikasi Salaman Kota Bandung. Namun, pada penelitian ini sudah lebih dikembangkan lagi terutama pada server sehingga permasalahan server sudah jarang ditemukan. Walaupun masih terdapat kendala yang yang diterima oleh masyarakat dalam pemakaian aplikasi hal ini berkaitan dengan kondisi sistem yang berada dalam aplikasi. Salah satunya adalah permasalahan *login* ataupun NIK terblokir. permasalahan tersebut dapat segera teratasi jika pengguna langsung memberikan pengajuan melalui email. Begitu pula dengan permasalahan salah password, hal tersebut dapat diatasi dari pemberitahuan di email, email yang aktif akan memberikan nomor validasi.

Tabel 3. Sarana Prasarana Aplikasi Salaman

NO	SARANA DAN PRASARANA	KONDISI		JUMLAH
		CUKUP BAIK	KURANG BAIK	
1	Monitor	6		6
2.	CPU	6		6
3.	Router	1		1
4.	Receiver	1		1
5.	Kamera	1		1
6.	HP Android	2		2
7.	Wifi	1		1
8.	PC All In One	2		2

Sumber : Data Aset Aplikasi Salaman Disdukcapil Kota Bandung (2023)

Pemenuhan sumber daya manusia adalah sumber daya ketiga yang perlu dipenuhi dalam penerapan aplikasi salaman. Pada hasil penelitian menunjukkan pemenuhan sumber daya manusia sudah memadai. Operator merupakan sumber daya manusia yang paling penting dalam menjalankan aplikasi ini. Berdasarkan hasil wawancara, operator direkrut berdasarkan status pendidikan yang berasal dari lulusan yang berhubungan dengan sistem informasi maupun teknologi. Adanya proses pelatihan, pemberdayaan, serta evaluasi dilaksanakan selama 5 Tahun sehingga sudah banyak pengembangan yang dihadapi yang menjadikan operator sudah sangat paham dalam menjalankan Aplikasi Salaman.

3. Manfaat

Tanpa adanya pihak yang diuntungkan dalam penerapan *e-government* akan dirasa kurang. Maka dari itu, sebuah penerapan *e-government* pastinya ada sebuah manfaat yang diperoleh baik dari pihak pemerintah itu sendiri selaku pelaksana maupun masyarakat sebagai pengguna sekaligus penerima layanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Laili & Kriswibowo (2022) terkait penerapan SIAK dijelaskan bahwa adanya manfaat data menjadi lebih valid sehingga dapat menjadikan pelayanan berjalan baik, pelayanan yang dilakukan juga semakin mudah dan cepat sehingga tidak membutuhkan proses yang lama dan berbelit. Hal ini juga dirasakan oleh pihak Disdukcapil Kota Bandung

sebagai instansi pelaksana menerima manfaat berupa kunjungan masyarakat menjadi lebih sedikit, hal tersebut menjadikan prinsip *zero visit* menjadi terlaksana dengan baik. Adapun pernyataan yang didapat dari Yupida Selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Bandung, Sebagai berikut:

"...Sangat bermanfaat, baik untuk dinasnya sendiri maupun masyarakatnya. Dinasnya sendiri jadi tidak kewalahan dalam memberikan pelayanan bisa saja masyarakatnya yang datang ke sini seratusan lebih apalagi lahan parkir kita juga terbatas. Apalagi waktu kita covid kita tidak bisa bertemu dengan adanya ini sangat bermanfaat sekali. Mengurangi juga datangnya masyarakat ke dinas sehingga bermanfaat juga untuk masyarakat tidak menggunakan ongkos untuk datang kesini begitu. Adanya aplikasi ini jadinya mengurangi adanya calo. Masyarakat bisa langsung sendiri untuk menggunakan aplikasi ini mereka tau sendiri prosesnya..." (Wawanacara, 6 April 2023)

Pelayanan juga menjadi cepat dan transparan karena pelayanan sendiri dapat dilihat dan dipantau secara langsung oleh masyarakat. Adanya arsip *digital*, permasalahan terkait hilangnya berkas dapat diminimalisir. Kemudian bagi masyarakat sendiri merasakan manfaat berupa pelayanan yang praktis dalam mengurus administrasi kependudukan, bisa diakses dimanapun dan kapanpun tanpa mengantre sehingga masyarakat tidak merasa terganggu jam kerja. Selain itu dapat menghemat biaya transportasi karena tidak perlu datang langsung ke lokasi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa penerapan Aplikasi Salaman (Selesai dalam Genggaman) dinilai sudah sukses. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya *support* atau dukungan dari pemerintah berupa visi dan misi yaitu memberikan pelayanan dengan mudah, cepat, dan dapat diakses dimana saja dan kapan saja, adanya dukungan berupa peraturan dan perundangan yang jelas, serta adanya sosialisasi berupa sosialisasi langsung maupun melalui perantara media. Kemudian untuk poin *capacity* menunjukkan bahwa ketiga sumber daya sudah terpenuhi yaitu sumber daya finansial yang cukup karena tidak memerlukan biaya yang besar, penyediaan infrastruktur teknologi informasi yang cukup baik, dan sumber daya manusia yang kompeten. Elemen terakhir yaitu *value* menunjukkan adanya manfaat yang dirasakan oleh Disdukcapil sebagai instansi pelaksana berupa adanya kemudahan, pelayanan yang cepat, adanya transparansi kepada masyarakat, serta prinsip *zero visit* menjadi terlaksana dengan baik. Kemudian untuk masyarakat sendiri menerima manfaat pelayanan yang praktis, menghemat biaya serta bisa dijangkau dimanapun dan kapanpun.

Masih banyaknya masyarakat yang kurang mengenal aplikasi ini karena kurang sadarnya masyarakat untuk men- *download* aplikasi ini, sebaiknya tingkat kesadaran masyarakat lebih ditingkatkan lagi. Tidak adanya target khusus untuk pengguna Aplikasi Salaman, sebaiknya pihak Disdukcapil memberikan target dalam penggunaan Aplikasi Salaman supaya Disdukcapil bisa mengetahui sudah sampai mana penyebaran aplikasi ini kepada masyarakat. Peneliti selanjutnya diharapkan

dapat memberikan penelitian lebih mendalam terutama terkait sosialisasi kepada masyarakat.

Referensi

- Adibowo, R., & Putri, S. O. (2016). Penerapan E-Government dalam Paradiplomasi Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(2), 91–100.
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design Pendekatan Kualitatif Kuantitatif dan Mixed*.
- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyahrambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 69–90. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>
- Enrico, L. J. (2022). *Efektivitas Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Provinsi Jawa Barat*. INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI.
- Indrajit, R. E. (2016). Electronic government. *Wirtschaftsinformatik*, 47(5), 324. <https://doi.org/10.1007/BF03251472>
- Kristianto, D., & Findawati, Y. (2022). Perancangan dan Analisis Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Sebagai Pengembangan E-government Di Kecamatan Krembung. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(2), 1693–1704. <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/view/2001>
- Laili, S. N., & Kriswibowo, A. (2022). Elemen Sukses Penerapan Sistem Elements of Successful Application of. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3), 295–301.
- Loka, D. M., Abdullah, A., & Sudirman, F. A. (2022). Identifikasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pemerintah Kota Kendari Pada Masa New Normal. *NeoRepublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 205–218.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Pioh, N. R. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara*. 4(4), 1–10.
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Samsor, A. M. (2021). Challenges and Prospects of e-Government implementation in Afghanistan. *International Trade, Politics and Development*, 5(1), 51–70. <https://doi.org/10.1108/itpd-01-2020-0001>
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Sudirman, Faturachman Alputra, & Saidin, S. (2022). Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) dan Pembangunan Berkelanjutan: Reviu Literatur Sistematis. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 21(1), 44–58. <https://doi.org/10.35967/njip.v21i1.269>

- Sudirman, Faturachman Aputra, Sari, E. I., & Abdullah, A. (2022). Penerapan E-Planning dalam Perencanaan Pembangunan Daerah di Kota Kendari: Kontribusi untuk SDGs. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(2), 174. <https://doi.org/10.52423/neores.v3i2.25500>
- Yusuf, R. M. S., & Jumhur, H. M. (2018). Penerapan E-Government Dalam Membangun Smart City Pada Kota Bandung Tahun 2018 E- Government Implementation in Building Smart City in Bandung 2018. *E-Proceeding of Management*, 5(3), 3126–3130. <https://journal.trunojoyo.ac.id/iniciolegis/article/download/8822/491>