

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

---

## **IMPLEMENTASI PROGRAM APLIKASI SALAMAN DALAM PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG**

Fatihah Rizqiyah<sup>1</sup>

Agus Subagyo<sup>2</sup>

Yovinus<sup>3</sup>

**1,2,3) Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fisip Unjani**

*Email Korespondensi : rizqiyahfatihah@gmail.com*

### **Abstrak**

Penyelenggaraan publik menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan otonomi daerah. Hal ini tentu tidak bisa dipisahkan dengan peran pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah melalui instansi terkait untuk memberikan bantuan kepada masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa dan administrasi sebagai upaya untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya berorientasi pada pengguna layanan, yang lebih memprioritaskan kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan sebagai dasar pertimbangan utama. Dengan demikian kualitas pelayanan publik akan lebih tepat sasaran, sehingga upaya untuk meminimalisir kesenjangan sosial antara penyedia layanan yakni organisasi/pemerintah dengan masyarakat bisa dicapai.

Permasalahan yang dihadapi Disdukcapil Kota/Kabupaten di Indonesia relatif sama yakni percaloan serta penumpukan antrean. Selain itu, juga permasalahan yang dihadapi pemohon layananpun juga sama yakni keterbatasan waktu, biaya, jarak serta kepastian penyelesaian dokumen. Melalui inovasi SALAMAN permasalahan bisa terselesaikan. Inovasi SALAMAN menjadi salah satu inovasi layanan daring administrasi kependudukan pertama di Indonesia yang

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

memiliki jenis layanan yang lengkap sehingga akan memberikan nilai lebih yang menarik bagi Disdukcapil Kota/Kabupaten lain untuk melakukan replikasi.

Kebaruan dari inovasi SALAMAN adalah layanan dokumen kependudukan yang semakin lengkap yakni Akta Kelahiran, Akta Kematian, Perpindahan Penduduk, Kartu Identitas Anak, Perbaikan Data Kependudukan, KTP-el, Kartu Keluarga serta Pendaftaran Penduduk Nonpermanen. Selain layanan yang beragam, pada aplikasi SALAMAN juga tersedia informasi lengkap seperti persyaratan, formulir, tahapan layanan, monitoring pengajuan, notifikasi serta menu chat untuk konsultasi.

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Penelitian dengan kualitatif atau studi kasus, Menurut John W.Creswell (2014:4) merupakan metode-metode mengeksplorasi dan memahami makna oleh individu atau sekelompok orang yang dianggap dari masalah sosial atau kemanusiaan. Metode kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini berusaha untuk menjelaskan apakah program di laksanakan sesuai dengan pedoman teknis/pelaksanaan. Selain itu menjelaskan bagaimana Implementasi program Aplikasi SALAMAN dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan mengetahui kendala-kendala yang dapat menghambat Implementasi Kebijakan.

Pada penelitian ini, kebijakan yang mengatur aplikasi SALAMAN yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Kualitas sumber daya manusia dalam menjalankan Aplikasi SALAMAN sudah cukup kompeten dengan adanya pelatihan sumber daya manusia

Agen pelaksana Aplikasi SALAMAN sudah tersusun dan sesuai dengan Petunjuk Teknis Penggunaan Aplikasi SALAMAN yang juga tertuang dalam Peraturan Wali Kota Bandung nomor 90 Tahun 2022 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Hubungan antar agen pelaksana juga cukup baik sehingga mendukung peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan.

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

Komunikasi antar organisasi pelaksana dalam implementasi kebijakan akan efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang mereka akan kerjakan.

Lingkungan sosial ekonomi dan politik akan mendukung proses keberhasilan implementasi program itu sendiri.

. Hambatan yang ada dalam Implementasi Program Aplikasi SALAMAN dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, yaitu;

- 1) Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan paham terhadap penggunaan Aplikasi SALAMAN kota Bandung.
- 2) Keterbatasan penggunaan Aplikasi SALAMAN yang hanya tersedia di playstore dan belum bisa dioperasikan di IOS
- 3) Kurangnya sumber daya manusia dalam pengoperasian Aplikasi SALAMAN yang menyebabkan lamanya proses pengerjaan dokumen Kependudukan.

**Kata kunci:** SALAMAN, Disdukcapil Kota/Kabupaten,Pelayanan Administrasi

#### *Abstract*

*Public service is one of the benchmarks for the success of regional autonomy. This certainly cannot be separated from the role of the government in improving the quality of services to the community. Public service is one of the efforts made by the government through related agencies to provide assistance to the community in the form of goods, services and administration as an effort to achieve a certain goal. The provision of public services should be oriented towards service users, which prioritize the needs and interests of service users as the main consideration. Thus, the quality of public services will be more targeted, so that efforts to minimize the social gap between service providers, namely organizations/governments and the community can be achieved.*

*The problems faced by the City/Regency Population and Civil Registry Offices in Indonesia are relatively the same, namely brokering and queues. In addition, the problems faced by service applicants are also the same, namely limited time, cost, distance and certainty of document completion. Through the SALAMAN innovation, problems can be resolved. The SALAMAN innovation is one of the first online population administration service innovations in*

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

*Indonesia that has a complete type of service so that it will provide added value that is attractive to other City/Regency Population and Civil Registry Offices to replicate.*

*The novelty of SALAMAN innovation is the increasingly complete population document service, namely Birth Certificates, Death Certificates, Population Transfers, Child Identity Cards, Population Data Improvement, e-KTP, Family Cards and Non-permanent Population Registration. In addition to various services, the SALAMAN application also provides complete information such as requirements, forms, service stages, submission monitoring, notifications and a chat menu for consultation.*

*The type of research used in this study is descriptive with a Qualitative approach. Qualitative research or case studies, according to John W. Creswell (2014: 4) are methods of exploring and understanding the meaning by individuals or groups of people who are considered from social or humanitarian problems. The qualitative method used in this study seeks to explain whether the program is implemented in accordance with technical/implementation guidelines. In addition, it explains how the Implementation of the SALAMAN Application program in Improving Population Administration Services and knowing the obstacles that can hinder Policy Implementation. In this study, the policy that regulates the SALAMAN application is the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 7 of 2019 concerning Online Population Administration Services. The quality of human resources in running the SALAMAN Application is quite competent with the provision of human resource training*

*The implementing agents of the SALAMAN Application have been arranged and are in accordance with the Technical Instructions for Using the SALAMAN Application which is also stated in the Regulation of the Mayor of Bandung Number 90 of 2022 concerning the Requirements and Procedures for Organizing Population Administration. The relationship between implementing agents is also quite good so that it supports the improvement of Population Administration services. Communication between implementing organizations in implementing policies will be effective if decision makers already know what they are going to do. The socio-economic and political environment will support the process of successful implementation of the program itself. . Obstacles in the Implementation of the SALAMAN Application Program in Improving Administrative Services at the Population and Civil Registration Service of Bandung City, namely;*

- 1) *There are still many people who do not know and understand the use of the SALAMAN Application in Bandung City.*
- 2) *Limited use of the SALAMAN Application which is only available on the Playstore and cannot yet be operated on IOS*
- 3) *Lack of human resources in operating the SALAMAN Application which causes the length of the Population document processing process.*

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

**Keywords:** *SALAMAN, City/District Population and Civil Registry Office, Administrative Services*

## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan publik menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan otonomi daerah. Hal ini tentu tidak bisa dipisahkan dengan peran pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah melalui instansi terkait untuk memberikan bantuan kepada masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa dan administrasi sebagai upaya untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya berorientasi pada pengguna layanan, yang lebih memprioritaskan kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan sebagai dasar pertimbangan utama. Dengan demikian kualitas pelayanan publik akan lebih tepat sasaran, sehingga upaya untuk meminimalisir kesenjangan sosial antara penyedia layanan yakni organisasi/pemerintah dengan masyarakat bisa dicapai.

Indonesia sebagai negara berkembang terus berupaya meningkatkan kualitas penyelenggara pemerintahannya dengan cara melakukan percepatan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakatnya melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Mengupayakan peningkatan pelayanan yang cepat, efektif, efesien, dan nyaman kepada masyarakat, itulah yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, suatu produk hukum yang dibuat demi terciptanya pola pemerintahan yang baik, efesien, dan efektif untuk memberikan pelayanan kepada publik.

Pelayanan publik diwujudkan dalam berbagai bentuk, salah satunya yakni pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan terkait. Yang dimaksud dengan Administrasi Kependudukan sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 adalah rangkaian kegiatan penataan dan

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik lebih khususnya pelayanan Administrasi Kependudukan (ADMINDUK) yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertugas menyediakan pelayanan kepada masyarakat terkait kepengurusan administrasi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran dan Akte Kematian. Masyarakat setiap waktu membutuhkan pelayanan sehingga harus dapat dipenuhi oleh pelaksana serta dapat dilaksanakan dengan baik, meskipun hal tersebut sering tidak sesuai dengan harapan. Hal ini dikarenakan pada kenyataannya pelayanan publik yang terjadi selama ini terlalu berbelit-belit, lambat, mahal, dan menyulitkan masyarakat. Kecenderungan seperti itu terjadi karena para pelaksana masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Tentunya keyataan tersebut tidak sejalan dengan tujuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dimana pelayanan publik seharusnya efisien dan efektif, maka dari itu perlu adanya inovasi untuk mengatasan hal tersebut.

Pada zaman modern saat ini, teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari hampir semua aspek kehidupan manusia, baik pada sektor ekonomi, sosial, budaya, kemasyarakatan dan menjadi tuntutan yang besar bagi pemerintah sebagai penyedia layanan untuk bersifat terbuka, lebih efektif dan efisien, sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan sebuah konsep tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Sebagai upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik dengan mempercepat proses kerja, serta modernisasi administrasi, peningkatan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui E-government.

Penggunaan E-government pada Pemerintahan akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam rangka mewujudkan good governance. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam e-government umumnya di pakai untuk mengolah data, mencakup proses, mendapatkan, menyusun,

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

menyimpan, dan memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, akutar, tepat waktu dan dapat di pertanggung jawabkan yang digunakan untuk kepentingan publik.

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) adalah pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interopabilitas, dan keamanan penyelenggaraan pemerintahan. Peranan teknologi informasi dan komunikasi dalam membuat organisasi selalu berusaha untuk mengimplementasikan teknologi untuk proses yang terintegrasi.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Penelitian dengan kualitatif atau studi kasus, Menurut John W.Creswell (2014:4) merupakan metode-metode mengeksplorasi dan memahami makna oleh individu atau sekelompok orang yang dianggap dari masalah sosial atau kemanusiaan. Pendekatan penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, menumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ketema umum, dan menafsirkan makna data.

Menurut Keirl dan Miller dalam Moleong (2017:87), yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri, dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

Metode kualitatif berusaha untuk menjelaskan apakah program di laksanakan sesuai dengan pedoman teknis/pelaksanaan. Selain itu menjelaskan bagaimana Implementasi program Aplikasi SALAMAN dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan mengetahui kendala-kendala yang dapat menghambat Implementasi Kebijakan.

Metode kualitatif dengan pendekatan analisis kritis (critical analysis) diterapkan pada penelitian ini. Menurut pendekatan ini, data penelitian harus diperoleh pada kondisi dan situasi yang sebenarnya, atau bukan di laboratorium. Pengamatan pada lingkungan alami akan menunjukkan hubungan antara tindakan dan linguistik digunakan dalam kondisi yang sebenarnya secara alamiah, dengan konteks lingkungan yang mempengaruhinya. Jika pengamatan terhadap tindakan dan bahasa dilakukan di laboratorium maka dapat diibaratkan seperti pengamatan yang dilakukan pada sebuah panggung sandiwara. Observasi penggunaan linguistik pada konteks alamiah yang sebenarnya dapat mengungkapkan fungsi linguistik tidak hanya sebagai alat untuk mengungkapkan pikiran dan perasaan seseorang, tetapi juga menggambarkan peran pentingnya di dalam pemanfaatan nilai-nilai budaya dan tradisi di dalam kehidupan masyarakat yang sebenarnya.

## KERANGKA TEORI

### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik berasal dari dua kata dasar yaitu pelayanan dan publik. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (2016), asal kata pelayanan diambil dari frasa ‘layan’ yang artinya membantu atau menyediakan. Pelayanan memiliki tiga pengertian yaitu, (1) perihal atau cara melayani; (2) upaya melayani kebutuhan orang lain untuk mendapatkan imbalan (uang); jasa; dan (3) kemudahan yang diberikan terkait dengan jual beli barang atau jasa.

Sedangkan kata publik diambil dari Bahasa Inggris ‘public’, artinya masyarakat atau umum. Dalam KBBI (2016), publik berarti orang banyak (umum). Inu et al. (1999) berpendapat bahwa publik adalah sekumpulan manusia yang memiliki kebersamaan berpikir serta bertindak dengan baik berlandaskan pada nilai-nilai norma yang disepakati bersama, dikutip oleh

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

Sinambela (2010).

Berdasarkan penjabaran dari kata pelayanan dan publik, maka pelayanan publik secara sederhana didefinisikan sebagai usaha dalam memenuhi kebutuhan publik (masyarakat) oleh pemerintah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menetapkan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan:

1. kepentingan umum;
2. kepastian hukum;
3. kesamaan hak;
4. keseimbangan hak dan kewajiban;
5. keprofesionalan;
6. partisipatif;
7. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. keterbukaan;
9. akuntabilitas;
10. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. ketepatan waktu; dan
12. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

## **2. Konsep Implementasi**

Terdapat berbagai pendapat para ahli dan akademisi yang mengemukakan tentang pengertian dari implementasi. Hal ini perlu dijelaskan agar pemahaman tentang implementasi dapat disinkronisasikan dari konsep penelitian terhadap suatu kebijakan atau peraturan perundangan-undangan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Karena implementasi merupakan kegiatan yang penting dari keseluruhan proses perencanaan kebijakan. Adapun pengertian implementasi tersebut dapat dilihat dalam beberapa pendapat di bawah ini.

Menurut Mulyadi (2015:12), implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan. Dalam tataran praktis, implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan dasar. Proses tersebut terdiri atas beberapa tahapan yakni:

1. Tahapan pengesahan peraturan perundangan.
2. Pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana.
3. Kesediaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan.
4. Dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki maupun tidak.
5. Dampak keputusan sebagaimana yang diharapkan instansi pelaksana.
6. Upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan.

Proses persiapan implementasi setidaknya menyangkut beberapa hal penting yakni:

1. Penyiapan sumber daya, unit dan metode.
2. Penerjemahan kebijakan menjadi rencana dan arahan yang dapat diterima dan dijalankan.
3. Penyediaan layanan, pembayaran dan hal lain secara rutin.

## **3. Kerangka Pemikiran**

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

Kerangka pemikiran ini didasarkan kepada pendapat para ahli mengenai teori-teori yang berhubungan dengan fokus dan lokus penelitian, sebagai pedoman untuk mengukur sejauh mana pedoman teori yang digunakan sesuai dengan kenyataan di lapangan, sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang objektif. Dalam kerangka pemikiran ini peneliti akan menjelaskan objek penelitian dan objek permasalahan mengenai Implementasi Program Aplikasi Salaman Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Implementasi Pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi SALAMAN dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat pada era perkembangan teknologi yang pesat, terkhusus instansi pemerintahan yang memiliki tugas untuk melayani publik. Pelayanan publik melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) diharapkan dapat meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, karena administrasi kependudukan merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh masyarakat.

Implementasi Program Aplikasi Salaman Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung masih belum optimal. Pertama, keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) staff operator dari Aplikasi SALAMAN sehingga menyebabkan lamanya proses Layanan Administrasi Kependudukan di Aplikasi SALAMAN. Kedua, masih kurangnya pemahaman masyarakat terkait penggunaan Aplikasi SALAMAN dikarenakan kurangnya juga sosialisasi Aplikasi SALAMAN dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipiL Kota Bandung. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah berkas yang GAGAL pada Aplikasi SALAMAN.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, peneliti melihat bahwa Implementasi Program Aplikasi Salaman Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Untuk mengkaji dan menganalisis implementasi program Aplikasi SALAMAN dalam Peningkatan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung peneliti menggunakan Teori implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn (1975) :

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

1. Standar sasaran kebijakan
2. Sumber daya kebijakan
3. Ciri badan pelaksana
4. Sikap para pelaksana
5. Komunikasi antar organisasi terkait kegiatan pelaksanaan
6. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik.

## **PEMBAHASAN**

Pada tahun 2018, Disdukcapil Kota Bandung mulai menginisiasi layanan daring. Hal ini dikarenakan munculnya kendala dan aduan terkait layanan tatap muka dimana masyarakat diharuskan mengeluarkan ongkos, serta meluangkan waktu sehariannya bahkan lebih untuk mengajukan administrasi kependudukan.

Pada Desember 2018 akhirnya aplikasi layanan daring diluncurkan dengan diberinama SALAMAN (Selesai Dalam Genggaman). Sesuai namanya, pengajuan dokumen kependudukan akan selesai di perangkat smart phone yang digunakan. Melalui SALAMAN penduduk diberikan opsi dalam pengajuan dokumen kependudukan. Penduduk yang memiliki keterbatasan waktu, terkendala dalam biaya atau ongkos, bisa memilih SALAMAN yang sangat efisien karena bisa diajukan kapanpun dan dimanapun. Dokumen kependudukan tidak perlu diambil ke kantor karena hasilnya akan dikirim ke email yang digunakan saat pendaftaran.

Permasalahan yang dihadapi Disdukcapil Kota/Kabupaten di Indonesia relatif sama yakni percaloan serta penumpukan antrean. Selain itu, juga permasalahan yang dihadapi pemohon layananpun juga sama yakni keterbatasan waktu, biaya, jarak serta kepastian penyelesaian dokumen. Melalui inovasi SALAMAN permasalahan bisa terselesaikan. Inovasi SALAMAN menjadi salah satu inovasi layanan daring administrasi kependudukan pertama di Indonesia yang memiliki jenis layanan yang lengkap sehingga akan memberikan nilai lebih yang menarik bagi Disdukcapil Kota/Kabupaten lain untuk melakukan replikasi.

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

SALAMAN juga turut serta dalam program Smart City Kota Bandung sesuai yang tertuang dalam Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1470 Tahun 2018 tentang Rencana Induk Bandung Kota Cerdas. Ke depannya, permohonan berbasis aplikasi akan menjadi tren karena selain pengajuannya paperless karena dokumen asli difoto dan diunggah, tanpa perlu fotokopi, dan hasil dokumennya less paper yakni hanya dicetak jika warga membutuhkan.

Untuk melihat sejauh mana implementasi Aplikasi SALAMAN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, peneliti paparkan sub pembahasan sebagai berikut :

## **1. Implementasi Program Aplikasi SALAMAN dalam peningkatan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**

Kebaruan dari inovasi SALAMAN adalah layanan dokumen kependudukan yang semakin lengkap yakni Akta Kelahiran, Akta Kematian, Perpindahan Penduduk, Kartu Identitas Anak, Perbaikan Data Kependudukan, KTP-el, Kartu Keluarga serta Pendaftaran Penduduk Nonpermanen. Selain layanan yang beragam, pada aplikasi SALAMAN juga tersedia informasi lengkap seperti persyaratan, formulir, tahapan layanan, monitoring pengajuan, notifikasi serta menu chat untuk konsultasi. Pada 5 September 2022, guna meningkatkan sistem keamanan, dilakukan serangkaian uji penetration test.

Sebagai salah satu faktor keamanan yang digunakan dalam aplikasi SALAMAN adalah verifikasi IMEI yang mewajibkan akun tidak bisa digunakan di lebih dari satu buah perangkat. Hal ini tentu akan meminimalisir tindakan percaloan.

Aplikasi SALAMAN juga sudah melakukan berbagai kolaborasi dengan Rumah Sakit, Klinik dan Bidan dalam memberikan pelayanan 3 in 1 melalui SALAMAN serta integrasi dengan aplikasi yang dimiliki Pengadilan Agama Kota Bandung yang memungkinkan perubahan status perkawinan dan perceraian yang dilakukan di Pengadilan Agama bisa secara otomatis termutakhirkan pada database kependudukan. Pada 2023, integrasi dilakukan dengan aplikasi PANDAWA BPJS Kesehatan Kota Bandung untuk memudahkan pendaftaran JKN bagi bayi baru lahir yang mengajukan akta kelahiran dan NIK melalui SALAMAN.

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

Untuk melihat keberhasilan Implementasi program Aplikasi SALAMAN Dalam Peningkatan Adiminstrasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, peneliti menggunakan teori dari Van Meter dan van Horn tentang Teori Implementasi dengan enam variable yaitu :

1. Ukuran dan tujuan kebijakan
2. Sumber Daya
3. Karateristik Agen Pelaksana
4. Sikap/Kecenderungan Para Pelaksana
5. Komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana
6. Lingkungan ekonomi, social dan politik

Untuk lebih jelasnya peneliti paparkan sub indikator dari Implementasi menurut Van Meter dan Van Horn terkait Implementasi program aplikasi salaman dalam peningkatan pelayanan administrasi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung sebagai berikut:

#### a. **Ukuran dan Tujuan Kebijakan**

Indikator kinerja merupakan tahap yang krusial dalam analisis implementasi kebijakan. Indikator-indikator kinerja ini menilai sejauh mana ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan telah direalisasikan. Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan berguna dalam menguraikan tujuan-tujuan keputusan kebijakan secara menyeluruh. Ukuran dan tujuan Kebijakan yang digunakan dalam Implementasi Program Aplikasi Salaman dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ini mengaha pada suatu ketepatan tujuan dan sasaran kebijakan. Dimana, menurut Van Meter dan Van Horn, setiap kebijakan publik harus memiliki standar dan tujuan yang harus senantiasa dicantumkan dengan jelas pada setiap program. Karena standar dan tujuan yang jelas akan mempermudah pelaksana untuk melaksanakan program tersebut. Kegagalan juga sering terjadi apabila standar dan tujuannya tidak jelas (Winarno, 2002: 197-198).

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

Ukuran dasar Program Aplikasi SALAMAN DI Kota Bandung adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dan Peraturan Menteri Dalam Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. Adapun tujuan dari Program Aplikasi SALAMAN yaitu untuk memudah masyarakat dalam mengajukan dokumen kependudukan secara online, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

### **b. Sumber Daya**

Keberhasilan dari implementasi kebijakan tergantung kepada sejauh mana ketersediaan sumber daya mampu mengalokasi standar dan sasaran kebijakan. Van meter dan van horn menyatakan bahwa implementasi kebijakan perlu dukungan sumber daya manusia maupun dukungan sumber daya non-manusia yaitu sumber daya finasial dan sumber daya waktu.

Implementasi program Aplikasi SALAMAN tentunya juga harus didukung dengan sumber daya, baik sumber daya manusia atau sumber daya non manusia untuk menjalankan program ini. Para implementor pun juga harus mempunyai sumber daya manusia yang memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas, serta sumberdaya non manusia seperti dana yang memadai. Jika sumber daya manusia dan sumberdaya non manusia tidak terpenuhi, maka akan menghambat kegiatan implementasi sehingga tujuan dari kebijakan tidak tercapai.

### **c. Karakteristik Agen Pelaksana**

Karakteristik agen pelaksana yang selanjutnya menjadi pusat perhatian dimana kinerja implementasi kebijakan (publik) akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Menurut Van Meter dan Van Horn yang dimaksud dengan karakteristik agen pelaksana adalah seberapa besar daya dukung struktur organisasi yang berkembang, hubungan dan komunikasi yang terjadi di internal dan

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

mempengaruhi Impelementasi Porgram Aplikasi Salaman dalam Meningkatkan Pelkayanan Administrasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

**d. Sikap/Kecenderungan Para Pelaksana**

Sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan kinerja implementasi kebijakan public. Van Meter dan Van Horn mengatakan bahwa keberhasilan suatu kebijakan sangat dipengaruhi oleh disposisi agen pelaksana dan disposisi agen pelaksana dipengaruhi oleh kemampuan agen pelaksana tersebut. Jika implementor memiliki kecenderungan yang positif terhadap kebijakan maka akan menambah point dalam keberhasilan implementasi kebijakan, namun jika implementor memiliki kecenderungan negatif, maka kemungkinan gagalnya kebijakan semakin besar.

**e. Komunikasi Antar Organisasi Pelaksana**

Komunikasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik koordinasi dan komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka kesalahan-kesalahan yang akan terjadi sangat kecil. Komunikasi antar pelaksana juga menunjuk adanya tuntutan saling dukung antar instansi yang berkaitan dengan program atau kebijakan. Komunikasi harus menciptakan kondisi yang menguntungkan bagi implementor, baik yang bersifat dua arah antar individu ataupun kelompok. Hal ini juga berlaku bagi lembaga pemerintahan. Terjalannya komunikasi yang baik secara lembaga tentunya membawa dampak yang positif bagi lembaga tersebut.

Dalam Implementasi Program Aplikasi SALAMAN dalam Peningkata Pelayanan Adiminstrasi di Dians Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung terntunya membutuhkan komunikasi yang bak agar implementasi dapat berjalan lancar. Komunikasi merupakan hal yang penting untuk dilakukan agar tujuan program dapat tercapai. Komunikasi dalam pelaksanaan terjadi di dalam internal pelaksana maupun eksternal.

**f. Lingkungan Sosial Ekonomi Politik**

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

Van Meter dan Van Horn mengatakan bahwa Hal yang perlu juga diperhatikan guna menilai kinerja implementasi kebijakan publik dalam perspektif yang ditawarkan adalah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan, apakah sumber daya ekonomi mencukupi seberapa besar dan bagaimana kebijakan dapat mempengaruhi kondisi sosial ekonomi yang ada; bagaimana tanggapan publik tentang kebijakan tersebut; kondisi sosial, politik dan ekonomi yang tidak kondusif dapat menjadi penyebab dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan kondisi lingkungan eksternal tersebut (Sahya Anggra, 2014)

## **KESIMPULAN**

1. Implementasi Program Aplikasi SALAMAN dalam peningkatan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

a) Ukuran Dan Tujuan Kebijakan

Pada penelitian ini, kebijakan yang mengatur aplikasi SALAMAN yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Kebijakan ini memiliki ukuran dan tujuan yang jelas dan terukur namun masih ada ketidaksesuaian dalam pelaksanaan SOP tersebut. Dengan adanya kejelasan tujuan yang jelas serta terukur maka membuat Implementasi dari kegiatan tersebut berjalan dengan baik dan tetap harus ditinjau kembali petunjuk teknis penggunaan Aplikasi SALAMAN tersebut.

b) Sumber Daya

Kualitas sumber daya manusia dalam menjalankan Aplikasi SALAMAN sudah cukup kompeten dengan adanya pelatihan sumber daya manusia. Namun, masih kurangnya ketersediaan sumber daya manusia dalam pelaksanaan Aplikasi SALAMAN, sehingga mengakibatkan kendala yaitu kewalahan implementor karena banyaknya jumlah pengajuan

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

berkas permohonan dokumen kependudukan sedangkan sumber daya yang sedikit sehingga menyebabkan lamanya proses ajuan dokumen kependudukan. Selain itu sumber daya non manusia seperti sarana dan prasarana sudah cukup memadai untuk mendukung implementasi program Aplikasi SALAMAN.

c) Karakteristik Agen Pelaksana

Agen pelaksana Aplikasi SALAMAN sudah tersusun dan sesuai dengan Petunjuk Teknis Penggunaan Aplikasi SALAMAN yang juga tertuang dalam Peraturan Wali Kota Bandung nomor 90 Tahun 2022 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Hubungan antar agen pelaksana juga cukup baik sehingga mendukung peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan.

d) Sikap/Kecenderungan Para Pelaksana

Sikap pelaksana memegang peran sentral dalam menentukan keberhasilan kebijakan tersebut. Sikap yang positif terhadap aspek transparansi menjadi kunci penting. Dalam penelitian ini, sikap pelaksana sudah dapat menjalankan disposisi dengan baik sesuai tugas pokok dan fungsinya secara transparan, adil dan jujur sehingga hal tersebut akan meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, masih ada kendala yang terdapat di dalam Aplikasi SALAMAN ini yang perlu diatasi. Dengan sikap pelaksana yang positif dan upaya konkret dalam meningkatkan transparansi, diharapkan kebijakan keterbukaan informasi dapat sukses diimplementasikan, sehingga akan meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan.

e) Komunikasi Antar Organisasi Pelaksana

Komunikasi antar organisasi pelaksana dalam implementasi kebijakan akan efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang mereka akan kerjakan. Dalam implementasi antar pelaksana dalam Program Aplikasi SALAMAN dalam Peningkatan Pelayanan Adiminstrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah dinilai baik, namun komunikasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

Pencatatan Sipil Kota Bandung dengan Masyarakat terkait sosialisasi Aplikasi SALAMAN itu sendiri masih kurang sehingga akan menghambat peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan.

f) Lingkungan Sosial Ekonomi Politik

Lingkungan sosial ekonomi dan politik akan mendukung proses keberhasilan implementasi program itu sendiri. Dalam penelitian ini, lingkungan sosial ekonomi dan politik sudah dirasa cukup baik. Lingkungan sosial Masyarakat mempengaruhi pelaksanaan, walaupun masih ada kendala sedikit di dalam program Aplikasi SALAMAN, namun Masyarakat memberikan respon positif terhadap aplikasi salaman tersebut. Implementasi Program Aplikasi SALAMAN dalam Peningkatan Pelayanan Adiminstrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung mendapatkan dukungan elit politik dibuktikan turut serta dalam program Smart City Kota Bandung sesuai yang tertuang dalam Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1470 Tahun 2018 tentang Rencana Induk Bandung Kota Cerdas.

2. Hambatan yang ada dalam Implementasi Program Aplikasi SALAMAN dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, yaitu;

- 4) Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan paham terhadap penggunaan Aplikasi SALAMAN kota Bandung.
- 5) Keterbatasan penggunaan Aplikasi SALAMAN yang hanya tersedia di playstore dan belum bisa dioperasikan di IOS
- 6) Kurangnya sumber daya manusia dalam pengoperasian Aplikasi SALAMAN yang menyebabkan lamanya proses pengerjaan dokumen Kependudukan.

3. Upaya yang dilakukan dalam Implementasi Program Aplikasi SALAMAN dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, yaitu:

- 1) Sosialisasi terkait Aplikasi SALAMAN di media sosial maupun sosialisasi dan penguatan kelembagaan di tingkat kelurahan dan kecamatan dengan harapan

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

masyarakat akan lebih paham dan dapat mengetahui tentang aplikasi SALAMAN dan nantinya hal ini juga dapat meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan

- 2) Solusi agar Aplikasi SALAMAN ini bisa digunakan di IOS adalah kita juga tetap berkomunikasi dengan Instansi terkait seoerti Diskominfo agar segera membuat keputusan agar nantinya bisa bekerjasama secara resmi dengan diskominfo
- 3) Pelatihan dan penguatan sumber daya manusia agar dapat memberikan keterampilan, pengalaman baru dalam ranah kinerja ,memberikan pengetahuan atau wawasan yang lebih luas dan mengembangkan kepribadian dan karir serta menunjang implementasi program Aplikasi SALAMAN dan juga menijau kembali struktur organisasi dalam implementasi Aplikasi SALAMAN sehingga nantinya dalam memaksimalkan sumber daya manusia yang sudah ada.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Buku-buku**

- Agustino, Dasar-Dasar Kebijakan Publik 2007, PT Gramedia Pustaka Utama:Jakarta.
- Ardani, Rahayu. (2010). Observasi dan Wawancara. Malang: Bayumedia Publishing.
- Erwan Agus Purwanto, 2012. Implementasi Kebijakan Publik. Yogyakarta. Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media. 2011.
- Sumantri, Arif. (2011). Metode Penelitian Kesehatan. Edisi pertama. Jakarta: Kencana
- Bungin, Burhan. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sutrisno, Edi. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
- Gibson. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga
- Moleong, Lexy J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset
- Nasution. (2011). Metode Research (Penelitian Ilmiah). Jakarta: Bumi Aksara

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

Poerwandari, E.K. (2011). Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia. Jakarta : LPSP3 Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Indrajit, Richardus Eko. (2002). Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital, Yogyakarta : Andi Offset.

Nugroho, Riant. (2003). Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi. Jakarta : PT Elek Media Kompotindo

Sinambela, Lijan Poltak.Dkk. (2010). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara

Sumaryadi. (2005). Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan masyarakat. Jakarta : CV Citra Utama.

## **B. Jurnal/Artikel**

Enrico, LJ. (20), Efektivitas Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. (Skripsi, Fakultas Manajemen Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri : Sumedang). Diakses dari <http://eprints.ipdn.ac.id/9539/>

Purwanti, Yayu. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.*(Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan : Bandung). Diakses dari <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/53170>

Putra, Jofan Muliawan.(2020). *Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Dalam Sosialisasi Aplikasi Salaman Kepada Masyarakat Kota Bandung.* (Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia : Bandung). Diakses dari <http://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/3482>

## **C. Peraturan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

Diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Bandung Nomor 1470 Tahun 2018 tentang Smart City