

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin

Volume 1, Nomor 11, December 2023

Licensed by CC BY-SA 4.0

E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.5281/zenodo.10382475)

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10382475>

## Penerapan *E-Government* Dalam Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Frida Nur Oktaviani<sup>1</sup>, Krisna Yuliana Sari<sup>2</sup>, Mohamad Rafi Surya Balebat<sup>3</sup>,  
Ivan Darmawan<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Padjadjaran, Jl. Raya Bandung Sumedang KM.21, Jatinangor, Sumedang, Jawa Barat  
E-mail Korespondensi : [frida20002@mail.unpad.ac.id](mailto:frida20002@mail.unpad.ac.id)

### Abstrak

Aplikasi SALAMAN merupakan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Aplikasi ini menjadi salah satu perwujudan dari pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *e-government*. Aplikasi SALAMAN mendapatkan tanggapan yang baik dari masyarakat Kota Bandung, tetapi belum semua masyarakat mengetahui bahkan memahami aplikasi ini. Selain itu, masih ada masyarakat yang merasa pelayanannya masih tidak jelas. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana pelaksanaan yang sudah diterapkan dalam aplikasi ini. Metode yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif melalui studi pustaka. Pada implementasinya, bahwa aplikasi ini dapat dikatakan cukup berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala dan kekurangan didalamnya.

**Kata Kunci** : *e-government*, SALAMAN, kependudukan

---

#### Article Info

Received date: 28 November 2023

Revised date: 05 December 2023

Accepted date: 12 December 2023

### PENDAHULUAN

Saat ini teknologi informasi berkembang semakin meningkat. Perkembangan yang masih pada komputerisasi, semakin berkembang hingga lahir teknologi internet di tahun 1990-an. Dengan adanya perkembangan teknologi internet ini, berkembang pula berbagai macam program-program (Munti & Syaifuddin, 2020). Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi yang tidak dapat ditahan ini, berpengaruh juga pada segala sektor salah satunya di sektor pemerintah. Dengan masuknya teknologi informasi dan komunikasi ke sektor pemerintahan, mulailah adanya layanan informasi dari pemerintah berbasis elektronik yang dikenal dengan *e-government*. *E-government* itu sendiri berkembang dengan tujuan untuk meningkatkan baik dari efisiensi, efektivitas, transparansi, hingga akuntabilitas manajemen birokrasi pemerintahan. Dimana penyelenggaraan pemerintahan dilaksanakan berbasis teknologi informasi (Winarni, 2019).

Di Indonesia, *e-government* mulai dikenal pada tahun 2001 dengan adanya Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika). Inpres tersebut di dalamnya berisi instruksi bahwa aparat pemerintah harus memanfaatkan teknologi informasi. Kemudian, *e-government* terus berkembang melalui adanya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*, dimana seluruh Lembaga Pemerintahan Pusat maupun Daerah harus menerapkan *e-government* dalam pelayanan publik (Legi *et al.*, 2020). Selanjutnya, konsep di Indonesia dikenal dengan nama Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana dengan hadirnya Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Dari Perpres tersebut, diketahui bahwa salah satu pengguna SPBE yaitu pemerintah daerah. Dalam hal ini, Kota Bandung merupakan salah satu kota yang telah menerapkan konsep SPBE. Hal tersebut tertuang dalam Peraturan Walikota Bandung No.60 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sebagaimana tertuang dalam perwal tersebut, salah satu layanan SPBE di Kota Bandung yaitu terkait dengan layanan publik berbasis elektronik. Salah satu pelayanan publik berbasis

elektronik yang ada di Kota Bandung tersebut yaitu terkait pelayanan kependudukan yang dikenal dengan nama SALAMAN (Selesai Dalam Genggaman) yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung. Aplikasi SALAMAN ini diluncurkan pada tahun 2020. Akan tetapi, setahun kemudian tepatnya tahun 2021, aplikasi SALAMAN ini sempat dinonaktifkan. Hal ini dikarenakan adanya penerapan SIAK Terpusat. Di Tahun 2022, pelayanan online Disdukcapil melalui aplikasi SALAMAN kembali diaktifkan, sehingga warga Kota Bandung dapat menggunakan kembali layanan kependudukan yang terdapat pada aplikasi tersebut.

SALAMAN merupakan aplikasi yang dapat diakses baik melalui website maupun diunduh melalui *Play Store*. Aplikasi tersebut dibuat agar mempermudah masyarakat Kota Bandung dalam mengajukan dokumen terkait kependudukan. Layanan yang diberikan dalam aplikasi SALAMAN yaitu layanan akta kelahiran, akta kematian, surat keterangan pindah WNI, pindah dalam Kota Bandung, dan Kartu Identitas Anak (KIA) (Elkesaki *et al.*, 2021). Aplikasi SALAMAN ini juga hadir untuk memaksimalkan dalam hal pelayanan administrasi kependudukan terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu dalam mengurus dokumen.

Upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui penguatan server dan pengembangan SDM melalui pelatihan karyawan. Disdukcapil selalu mengupdate kekuatan server hingga saat ini memory server yang dimiliki sebesar 16GB dan mungkin seiring berjalannya waktu akan terus ditingkatkan. Untuk pengembangan SDM pada saat baru mulai menggunakan aplikasi SALAMAN, operator diberikan bimbingan teknis dan setiap ada perubahan yang terjadi pada aplikasi SALAMAN operator selalu diberikan arahan terlebih dahulu sebelum memulai untuk mengoperasikan SALAMAN yang baru di *upgrade*.

Selain itu, pada penerapannya aplikasi SALAMAN sudah mendapat respon baik dari masyarakat Kota Bandung. Akan tetapi pada pelaksanaannya, masih banyak masyarakat Kota Bandung yang belum mengetahui adanya aplikasi SALAMAN ini. Di samping itu, masih terdapat beberapa hal yang dinilai kurang baik dari penerapan aplikasi SALAMAN yang dirasakan oleh masyarakat misalnya beberapa pelayanan dinilai belum efektif dan efisien, karena terkadang pelayanan masih berbelit atau tidak jelas, dan kurang transparan atau lambat.

Dalam pelaksanaannya, aplikasi Salaman ini sudah cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan. Sebagaimana penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sitompul & Widiyarta (2023) bahwa penerapan dari Aplikasi Salaman ini dinilai sukses dalam hal adanya dukungan yang dilihat dari visi dan misi, aturan, dan sosialisasi. Selain itu, sukses dalam hal kemampuan sumber daya yang sudah cukup serta manfaat yang dirasakan baik oleh Disdukcapil Kota Bandung maupun masyarakat. Akan tetapi, aplikasi ini juga dapat dikatakan kurang dikenal oleh masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Azizah *et al.* (2023) bahwa aplikasi Salaman menilai bahwa dalam hal sosialisasi belum berjalan dengan efektif, padahal Disdukcapil Kota Bandung telah berusaha juga untuk melakukan kegiatan sosialisasi. Akan tetapi, menurutnya aplikasi Salaman ini sudah berjalan efektif terkait tujuan program dan pemantauan program.

Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Garini *et al.* (2021) menunjukkan bahwa pelayanan pada aplikasi Salaman terutama terkait penerbitan akta kelahiran dinilai sudah efektif dalam hal produksi, efisiensi, kepuasan, dan adaptasi, tetapi dalam hal perkembangan perlu dikembangkan kembali. Pelayanan yang dilakukan dalam aplikasi Salaman mulai meningkat, apabila didukung dengan peraturan perundang-undangan yang ada dan sumber daya. Sumber daya yang terkait dalam aplikasi Salaman seperti sumber daya manusia dan sarana dan prasarana dinilai sudah cukup mumpuni.

Dari permasalahan-permasalahan tersebut, peneliti juga ingin melihat sampai sejauh mana penerapan dari Aplikasi SALAMAN ini dengan melihat melalui tiga indikator, yaitu : 1) *Support* untuk melihat dukungan yang diberikan dari pihak yang terlibat; 2) *Capacity* untuk melihat kemampuan yang dimiliki oleh pemerintah dalam mengimplementasi *e-government*; dan 3) *Value* untuk melihat keberhasilan berupa manfaat yang dirasakan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan metode kualitatif-deskriptif. Menurut Bogdan dan Tailor metode kualitatif merupakan kegiatan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa

kata tertulis (Moeleong dalam Subandi (2011)). Jadi, dalam penelitian ini akan menghasilkan data yang disusun berupa kata-kata.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa sumber data sekunder. Data sekunder merupakan sumber data yang diambil dalam bentuk dokumen baik peraturan perundang-undangan maupun jurnal dan buku. Dalam penelitian ini, akan menggunakan teknik pengumpulan data dengan studi pustaka yang diambil dari berbagai dokumen seperti peraturan perundang-undangan, buku, serta artikel jurnal guna memahami dan mempelajari lebih lanjut mengenai teori dari berbagai literatur terkait penelitian ini (Adlini *et al*, 2022).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Support*

Pada penerapannya, konsep *e-government* berawal dari perencanaan dalam pemerintah itu sendiri, sehingga dapat dikatakan sifatnya *top-bottom*. Oleh karena itu, perkembangan *e-government* sangat bergantung pada dukungan nyata dari berbagai pihak pemerintahan. Dukungan dalam hal ini dapat berupa kebijakan-kebijakan yang dapat memfasilitasi dan mendukung terimplementasinya *e-government*. Belum cukup dengan kebijakan, dukungan juga perlu diterapkan dalam peraturan-peraturan, rencana kerja, hingga gerakan-gerakan seperti sosialisasi oleh setiap lembaga yang menerapkan konsep *e-government* dalam pelayanannya.

Dapat kita lihat elemen support dalam implementasi aplikasi Salaman berawal dari Peraturan Wali Kota Peraturan Walikota Bandung No.60 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang berbunyi :

*“bahwa penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik dilaksanakan untuk menjamin integrasi dan sinkronisasi penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di Daerah”*

Meskipun, Aplikasi Salaman sendiri telah diluncurkan dua tahun lebih awal dari Perwal tersebut, yakni tahun 2018. Namun, pada saat itu implementasinya masih prematur dan harus dinonaktifkan sementara dan kembali aktif pada tahun 2021, bersamaan dengan adanya Perwal tentang SPBE atau *e-government* tersebut. Kemudian penggunaan *e-government* dalam urusan kependudukan diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang disebutkan bahwa, pelayanan administrasi kependudukan dilakukan melalui SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang didukung dengan teknologi informasi dan komunikasi.

Kemudian selain melalui kebijakan atau peraturan perundang-undangan, dukungan juga dapat dilakukan melalui upaya mandiri dari pemerintah Kota Bandung terutama Disdukcapil Kota Bandung dalam memperkenalkan Aplikasi Salaman melalui berbagai sosialisasi. Kegiatan sosialisasi ini sangat penting mengingat saat ini Total masyarakat yang sudah login pada aplikasi salaman sebanyak 212.734 sedangkan jumlah kepala keluarga pada tahun 2022 di Kota Bandung sebanyak 821.627. Artinya, masih sekitar 75% masyarakat Kota Bandung belum menggunakan atau bahkan mengenal Aplikasi Salaman ini. Permasalahan ini kemudian divalidasi oleh Yayan A Brilyana, Kepala Diskominfo Kota Bandung, yang menurutnya Pemerintah Kota Bandung tengah berupaya mewujudkan Bandung Smart City dengan meluncurkan berbagai aplikasi, tetapi sosialisasi terhadapnya masih kurang.

Namun demikian, dari pengamatan penulis melalui beberapa media sosial Disdukcapil Kota Bandung, pemerintah sejatinya telah melakukan sosialisasi bahkan memberikan tutorial singkat cara penggunaan aplikasi Salaman, seperti yang terdapat pada channel Youtube *@bdg.dukcapil*. Hanya saja eksposur yang diterima masih sangat sedikit dengan hanya ditonton sekitar seratus orang saja. Hal yang sama terlihat di sosial media lain, yakni Instagram Disdukcapil Kota Bandung (*@bdg.dukcapil*), di mana postingan yang berisi informasi mengenai aplikasi Salaman sebagaimana terlihat pada Gambar 1. terlihat kurang mendapatkan atensi masyarakat dengan hanya mendapatkan jumlah *like* sebanyak 39 dan tanpa ada yang satu pun komentar di dalam kolom komentar. Demikian, hal ini harus menjadi evaluasi bagi Disdukcapil Kota Bandung dalam menginformasikan dan mensosialisasikan program, ada baiknya perlu disosialisasikan kepada masyarakat, sosial media atau media informasi resmi Dukcapil, sehingga masyarakat akan lebih peka dan tahu sumber informasi resmi, termasuk mengenai Aplikasi Salaman.



**Gambar 1. Postingan Instagram Disdukcapil Kota Bandung**

*Sumber : Instagram @bdg.dukcapil*

### **Capacity**

Keberhasilan aplikasi Salaman sebagai bentuk implementasi *e-government* juga bergantung pada sejauh mana kapasitas atau kemampuan pemerintah dalam merealisasikannya. Kapasitas dalam hal ini merujuk kepada ketersediaan sumber daya, yang dalam hal ini merupakan sumber daya manusia, sumber daya finansial, serta infrastruktur penunjang. Sumber daya manusia dalam hal ini merupakan para operator, teknisi, atau pegawai yang bertanggung jawab dalam pengoperasian dan *maintenance* dari aplikasi Salaman. Sedangkan sumber daya finansial merujuk pada modal atau anggaran yang dikeluarkan pemerintah dalam merancang dan mengelola aplikasi ini. Adapun infrastruktur merujuk pada berbagai sarana dan prasarana yang menunjang penggunaan Aplikasi Salaman ini.

Sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam mengelola dan mengoperasikan aplikasi Salaman di DisDukCapil Kota Bandung utamanya adalah para aparatur sipil negara (ASN) Disdukcapil, baik yang tergolong sebagai jabatan struktural maupun fungsional. Dalam hal ini para pejabat struktural menggunakan Aplikasi Salaman untuk mempermudah pelaksanaan tugas dan fungsinya. Sementara itu, Jabatan Fungsional yang terdiri dari tenaga ahli berfokus pada *maintenance* dan pengelolaan ICT seperti Aplikasi Salaman.

Dalam Keputusan Wali Kota Bandung Nomor 800/kep.1081-Orpad/2019 tentang Formasi Jabatan Fungsional Di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, disebutkan bahwa Formasi Jabatan Fungsional disusun berdasarkan hasil analisis beban kerja dan jenis Jabatan Fungsional yang dibutuhkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Artinya, jabatan fungsional ini pada dasarnya bersifat lebih dinamis dan tidak kaku, disusun berdasarkan kebutuhan Disdukcapil termasuk untuk urusan pengelolaan dan penggunaan ICT (*Information and Communication Technology*) seperti aplikasi Salaman. Formasi jabatan fungsional di lingkungan Disdukcapil dapat dilihat pada Gambar 2., berikut ini:

FORMASI JABATAN FUNGSIONAL  
DI LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

NO	JABATAN FUNGSIONAL	JUMLAH KEBUTUHAN
1	Administrator Database Kependudukan	3
	Administrator Database Kependudukan Pertama	2
	Administrator Database Kependudukan Muda	1
2	Arsiparis	3
	Tingkat Keterampilan	
	Arsiparis Penyelia	1
	Tingkat Keahlian	
	Arsiparis Pertama	1
3	Arsiparis Muda	1
	Perencana	2
	Perencana Pertama	1
4	Perencana Muda	1
	Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	3
	Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terampil	2
	Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Mahir	1

**Gambar 2. Formasi Jabatan Fungsional Disdukcapil Kota Bandung**

Sumber : <https://jdih.bandung.go.id/>

Berdasarkan Kepwal tersebut, jabatan fungsional diduduki oleh sejumlah tenaga dengan bidang keahlian tertentu. Dapat dilihat bahwa setidaknya terdapat tiga jabatan Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang memiliki tugas untuk mengelola dan maintenance berbagai ICT Disdukcapil Kota Bandung, termasuk Aplikasi Salaman.

Kemudian, untuk sumber daya finansial atau anggaran yang dikeluarkan Disdukcapil Kota Bandung dapat kita lihat melalui Renstra tahun 2018-2023 pada bagian Rencana Program, Kegiatan dan Pendanaan, terdapat berbagai program dengan anggaran yang berbeda-beda. Beberapa diantaranya berhubungan dengan urusan ICT seperti, Kegiatan Peningkatan Pelayanan Identitas Penduduk; Kegiatan Peningkatan Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran; Kegiatan Peningkatan Pelayanan Akta Perkawinan dan Perceraian bagi Masyarakat Non Muslim; dan Kegiatan Implementasi Sistem Administrasi Kependudukan. Namun sayangnya, karena penelitian ini menggunakan metode studi pustaka, terdapat keterbatasan data sehingga penulis tidak dapat memaparkan program mana yang menjadi landasan diluncurkannya Aplikasi Salaman.

Adapun, selain dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki pemahaman akan ICT, diperlukan pula infrastruktur teknologi atau sarana dan prasarana yang menunjang aktivitas *e-government*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Naomi Rosdamia Sitompul dan Agus Widiyarta diketahui bahwa Disdukcapil Kota Bandung sudah memiliki infrastruktur teknologi yang memadai seperti server penunjang aplikasi, maupun sarana dan prasarana terlihat pada Gambar 3. seperti Monitor, CPU, Router, Receiver, kamera, HP android, Wifi, dan PC All In One.

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

**Gambar 3. Data Aset Aplikasi Salaman Disdukcapil Kota Bandung (2023)**

Sumber : *Jurnal penelitian Naomi Rosdamia Sitompul dan Agus Widiyarta, DOI :*

<https://doi.org/10.52423/neores.v5i1.99>

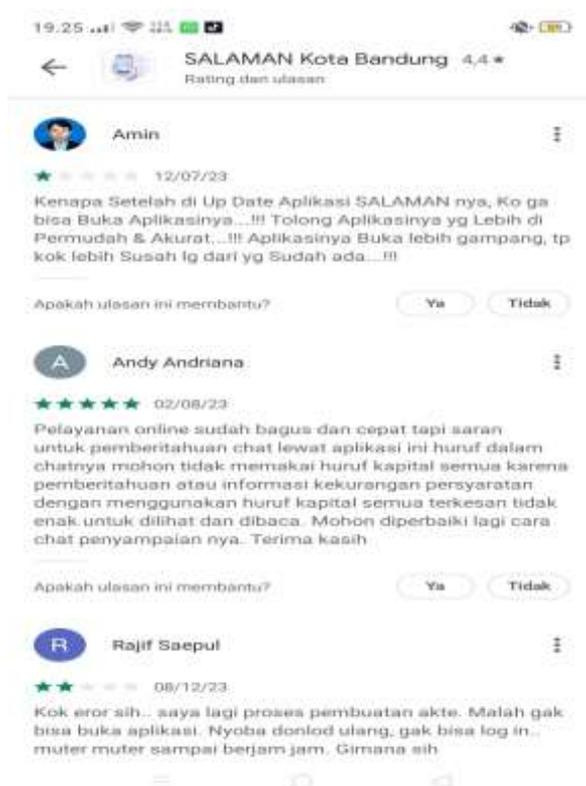
**Value**

Pada penerapan *e-government* akan dirasa kurang jika tanpa ada pihak yang diuntungkan. Maka dari itu, sebuah penerapan pada *e-government* pastinya akan memberikan sebuah manfaat yang diperoleh baik dari pihak pemerintah itu sendiri selaku pelaksana maupun dari pihak masyarakat sebagai pengguna sekaligus penerima layanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Adapun penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Laili dan Kriswibowo (2022) terkait penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) yang menjelaskan bahwa adanya manfaat data menjadi lebih valid sehingga dapat menjadikan pelayanan berjalan lebih efektif dan efisien atau bahkan lebih 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 menjadi prinsip *zero visit* menjadi terlaksana dengan baik. Apalagi pada saat terjadi pandemic Covid-19 yang menyebabkan keterbatasan ruang gerak masyarakat maupun pemerintah, maka dengan penerapan *e-government* melalui aplikasi Salaman yang telah dikeluarkan oleh Disdukcapil bisa sangat bermanfaat.

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 mengantri, sehingga masyarakat tidak merasa terganggu jam kerja. Selain itu dapat menghemat biaya transportasi karena tidak perlu datang langsung ke lokasi.

**Kendala**

Disamping itu masih terdapat beberapa kendala yang dinilai kurang baik dari penerapan aplikasi Salaman Yang dirasakan oleh masyarakat misalnya beberapa pelayanan dinilai belum efektif dan efisien karena terkadang pelayanan masih berbelit atau tidak jelas, kurang transparan atau lambat. Berikut keluhan yang disampaikan masyarakat melalui ulasan *Play Store*, yaitu :



**Gambar 4. Ulasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Salaman**

Sumber : *Ulasan Google Play Store, 2023*

Pada Gambar 4. dapat dilihat bahwa terdapat kendala yang dialami oleh masyarakat pada saat menggunakan aplikasi Salaman, yaitu setelah masyarakat melakukan *update* terhadap aplikasi Salaman ini malah jadi tidak bisa membuka aplikasinya kembali, aplikasi ini dinilai kurang akurat dan lebih susah.

Selain itu ada juga beberapa kendala lain yang ditemukan di dalam pelaksanaan program aplikasi Salaman dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung, yaitu :

#### 1. Kendala Sarana dan Prasarana

Pada kendala sarana dan prasarana di dalam Aplikasi salaman ini yaitu belum tersedianya aplikasi Salaman di perangkat IOS, dimana pada saat ini aplikasi Salaman baru dapat diunduh oleh pengguna Android. Pada kenyataannya, Disdukcapil Kota Bandung telah mencoba merancang sistem aplikasi Salaman untuk perangkat IOS, namun dari Pemerintah Kota Bandung ataupun Diskominfo Kota Bandung belum menyediakan wadah untuk aplikasi perangkat IOS.

#### 2. Kendala Sumber Daya Manusia (SDM)

Kendala Sumber Daya Manusia menjadi kendala eksternal. Hal ini dikarenakan kendala ditemukan pada sasaran program aplikasi Salaman yaitu masyarakat, dimana masih banyak masyarakat yang kurang memahami aplikasi Salaman dan masih terdapat masyarakat yang belum paham juga terkait cara kerja aplikasi Salaman baik itu tata cara pengajuan dokumen kependudukan melalui aplikasi Salaman, khususnya masyarakat yang sudah lanjut usia. Mereka belum memahami penggunaan teknologi, sehingga perlu didampingi ketika pengajuan dokumen kependudukan.

Adapun hambatan pada 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 memori server yang terbilang terlalu kecil untuk menampung data sejumlah total penduduk Kota Bandung tahun 2021.

## SIMPULAN

Aplikasi SALAMAN (Selesai Dalam Genggaman) merupakan aplikasi pada bidang pelayanan kependudukan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan dokumen berkaitan dengan kependudukan. Aplikasi SALAMAN ini dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung untuk melayani seperti layanan akta kelahiran, layanan akta kematian, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Dalam implementasinya, dalam hal *support*, *capacity*, dan *value* pada aplikasi SALAMAN dapat dikatakan cukup berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan. Aplikasi SALAMAN merupakan aplikasi dari rencana pemerintah sendiri atau bersifat top-bottom, sehingga didukung pula dengan adanya peraturan perundang-undangan atau kebijakan. Selain itu, Disdukcapil pun melakukan sosialisasi terkait aplikasi SALAMAN, tetapi sosialisasi tersebut masih belum cukup untuk membuat dikenal seluruh warga Bandung. Namun, dari segi sumber daya baik manusia dan infrastruktur teknologi atau sarana dan prasarana dapat dikatakan sudah cukup baik karena sudah terdapat pembagian tugas untuk mengelola SALAMAN serta memiliki server penunjang yang memadai. Aplikasi SALAMAN ini bermanfaat untuk membuat pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien, memberikan kemudahan dalam pelayanannya, dan terwujudnya transparansi. Di sisi masyarakat sendiri, aplikasi SALAMAN memberikan manfaat terkait kemudahan dalam pengurusan administrasi kependudukan dan dapat diakses dimana saja. Disamping itu, pada aplikasi SALAMAN ini terdapat kendala juga yang dirasakan masyarakat seperti aplikasi yang tidak dapat dibuka kembali setelah melakukan update. Kemudian, terdapat masyarakat yang masih belum memahami tata cara di aplikasi SALAMAN dan aplikasi ini belum mendukung pada perangkat IOS.

## Referensi

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Jurnal Edumaspul*, 6(1), 974–980.
- Azizah, A., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (2023). Efektivitas Program Aplikasi Salaman dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 389–408. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/38453>

- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyahrambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 69–90. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>
- Garini, D. A., Amalia, R., & Ristiani, I. Y. (2021). Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Salaman Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Registratie*, 3(1), 25–39.
- Legi, H. V., Rawis, J. A. M., Simanjuntak, S., & Oentoe, F. J. A. (2020). Model Implementasi e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado. *Jurnal Studi Guru Dan Pembelajaran*, 3(2), 212–228. <https://doi.org/10.30605/jsgp.3.2.2020.333>
- Munti, N. Y. S., & Syaifuddin, D. A. (2020). Analisa Dampak Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Bidang Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 4(2), 1799–1805. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/655>
- Sitompul, N. R., & Widiyarta, A. (2023). Penerapan Aplikasi Salaman (Selesai dalam Genggaman) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bandung. *NepRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 220–230. <http://neorespublica.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/99>
- Subandi. (2011). Deskripsi Kualitatif sebagai Satu Metode dalam Penelitian Pertunjukan. *Harmonia*, 11(2), 173–179.
- Winarni, L. (2019). Pengembangan Birokrasi Digital Di Indonesia. *INTELEKTIVA : Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 1(02), 24–32.