

**PERALIHAN PENGGUNAAN SISTEM PELAYANAN  
KEPENDUDUKAN TERPADU MENJADI SISTEM ANTRIAN  
KEPENDUDUKAN TERPADU (SAKEDAP)  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BANDUNG PADA TAHUN 2021-2022**

<sup>1</sup>Nidya Putri Salsabila

<sup>2</sup>Saifullah Zakaria

<sup>3</sup>Ivan Darmawan

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Pemerintahan Universitas Padjadjaran

<sup>2</sup>Departemen Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

<sup>3</sup>Departemen Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

Email korespondensi : [Nidya18001@mail.unpad.ac.id](mailto:Nidya18001@mail.unpad.ac.id)

**ABSTRACT**

*Population administration service is one type of service that is needed by the community because it covers all demographic events and important events that must be continuously updated from the time the individual is born until he dies. Along with the continued increase in the population in Indonesia, it will certainly affect the increasing public demand for population administration services. One of the areas with the 2nd largest population in West Java is Bandung Regency. For this reason, the Population and Civil Registration Office of Bandung Regency seeks to improve service quality by making online-based service innovations through the SAKEDAP application. This article aims to describe public services at the Bandung Regency Population and Civil Registration Office in the transition to the use of the SAKEDAP application in 2021-2022. The method used is a qualitative method, with data collection techniques in the form of literature studies and field studies (observations, interviews, and documentation). The results of the research show that public services in the transition to the use of the SAKEDAP application have not yet run optimally. Based on the perspective of public services, which consists of 6 (six) indicators, there are still 2 (two) indicators that have not been implemented optimally, namely indicators of transparency and participation. This happens because of the lack of incessant socialization that is carried out, the queuing system has not been integrated with services at the agency, as well as device and network problems hinder the running of the public service process.*

**Keywords : Information Technology Systems, Population, Public Services.**

## ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu jenis pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat karena mencakup segala peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang harus terus diperbaharui sejak individu terkait dilahirkan sampai meninggal dunia. Seiring dengan terus meningkatnya jumlah penduduk di Indonesia, tentu akan berpengaruh terhadap meningkatnya kebutuhan masyarakat atas pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu daerah dengan jumlah penduduk terbanyak ke-2 di Jawa Barat yakni Kabupaten Bandung. Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan membuat inovasi pelayanan berbasis *online* melalui aplikasi SAKEDAP. Artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dalam peralihan penggunaan aplikasi SAKEDAP pada tahun 2021-2022. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa studi pustaka dan studi lapangan (observasi, wawancara, dan dokumentasi). Hasil riset menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam peralihan penggunaan aplikasi SAKEDAP belum sepenuhnya berjalan dengan optimal. Ditinjau berdasarkan perspektif pelayanan publik yang terdiri dari 6 (enam) indikator masih terdapat 2 (dua) indikator yang belum terselenggara secara optimal, yakni indikator transparansi dan partisipatif. Hal ini terjadi karena kurang gencarnya sosialisasi yang dilakukan, belum terintegrasinya sistem antrian dengan pelayanan di instansi, serta permasalahan perangkat dan jaringan yang menghambat jalannya proses pelayanan publik.

**Kata kunci : Kependudukan, Pelayanan Publik, Sistem Teknologi Informasi.**

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik mencakup segala jenis kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar atas barang, jasa, serta pelayanan administratif sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam pelaksanaannya, pihak penyelenggara pelayanan publik atau dalam hal ini yakni pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat sesuai dengan prinsip *good governance*. Apabila masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, maka pelayanan publik tersebut dapat dikatakan berkualitas.

Pada kenyataannya pelayanan publik di Indonesia belum berjalan dengan optimal. Pada tahun 2020, Ombudsman selaku lembaga pengawas pelayanan publik di Indonesia telah menerima laporan maladministrasi dari masyarakat sebanyak 7.204 kasus. Berikut ini merupakan 3 (tiga) substansi tertinggi dalam data pengaduan masyarakat yang tercatat dalam laporan tahunan Ombudsman tahun 2020, yaitu :

**Tabel 1.1 Substansi Laporan Masyarakat**

NO.	SUBSTANSI	PERSENTASE
1.	Adminduk	17,07%
2.	Kepegawaian	17,07%
3.	Kepolisian	9,76%

Sumber : (Ombudsman RI, 2022)  
Berdasarkan data di atas, terdapat 3 (tiga)

substansi pelayanan dengan jumlah pengaduan terbanyak, salah satunya adalah administrasi kependudukan. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di daerah perlu dibenahi.

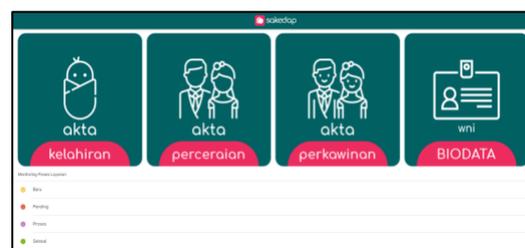
Kabupaten Bandung merupakan daerah otonomi yang menduduki peringkat ke-2 (dua) dengan kategori jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Jawa Barat setelah Kabupaten Bogor. Jumlah penduduk Kabupaten Bandung pada tahun 2020 tercatat sebanyak 3,62 juta jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk sebesar 1,28 persen. Dengan adanya pertumbuhan jumlah penduduk di setiap tahunnya, kebutuhan masyarakat Kabupaten Bandung akan pelayanan administrasi kependudukan juga akan terus meningkat. Maka dari itu, komitmen dan integritas yang tinggi dari penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat tentu sangat dibutuhkan guna menciptakan pelayanan yang lebih berkualitas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung merupakan organisasi perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Kabupaten Bandung. Dengan adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, pada awal tahun 2021 pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung telah didukung dengan inovasi pelayanan yang diwujudkan melalui sistem pelayanan *online*, yaitu dengan hadirnya aplikasi SAKEDAP (Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu). Kehadiran aplikasi ini juga didasari dengan adanya tuntutan bagi pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pelayanan publik berbasis teknologi yang dituangkan dalam Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis

Digital (SPBE) serta Peraturan Bupati No. 69 Tahun 2021 tentang Tata Kelola SPBE di Kabupaten Bandung.

Aplikasi SAKEDAP merupakan salah satu aplikasi berbasis *web* yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan pemerintah dengan masyarakat dalam mengakses pelayanan sebelum data diinput ke dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). Lebih jauh dari itu, aplikasi ini juga mampu memfasilitasi masyarakat untuk dapat melakukan *tracking* status pelayanan yang diajukan, melakukan pencetakan dokumen kependudukan secara mandiri, dan kemudahan dalam hal pelayanan lainnya. Aplikasi SAKEDAP dapat diakses melalui *website* <http://SAKEDAP.bandungkab.go.id/> dan aplikasi di *playstore* maupun *appstore*. Dalam aplikasi SAKEDAP terdapat berbagai jenis pelayanan administrasi kependudukan yang ditawarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung pada masyarakat, diantaranya yaitu Akta Kelahiran, Akta perceraian, Akta perkawinan, Cetak ulang kartu keluarga, Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), Pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak), Penambahan atau perubahan anggota keluarga dalam KK (Kartu Keluarga), Pelayanan perpindahan penduduk, dan lain sebagainya. Berikut ini merupakan tampilan utama dari aplikasi SAKEDAP :

Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi SAKEDAP



Sumber : (Disdukcapil Kab. Bandung, 2022)

Setelah berjalan selama 1 (satu) tahun, terhitung sejak bulan Mei Tahun 2022 aplikasi SAKEDAP dialihfungsikan

menjadi sebuah sistem pengambilan antrean *online* dengan nama “Sistem Antrean Kependudukan Terpadu”. Hal ini dilakukan dengan mempertimbangkan adanya kebijakan yang diusung oleh Ditjen DUKCAPIL Kementerian Dalam Negeri tentang penyelenggaraan layanan terintegrasi. Layanan terintegrasi merupakan model pelayanan yang menyatukan berbagai jenis layanan di satu tempat. Sehingga apabila masyarakat mengajukan 1 (satu) jenis pelayanan dokumen kependudukan, masyarakat akan langsung mendapatkan beberapa jenis dokumen lainnya dalam satu waktu. Dengan adanya pengalihfungsian aplikasi SAKEDAP, maka secara otomatis pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan secara *online* di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung dihapuskan. Penyelenggaraan pelayanan kembali diselenggarakan secara konvensional dimana masyarakat tetap harus datang bertatap muka dengan petugas pelayanan, namun terlebih dahulu membuat nomor antrean melalui aplikasi SAKEDAP yang baru. Berikut ini merupakan tampilan utama dari aplikasi SAKEDAP versi baru :

**Gambar 1. 2 Tampilan Aplikasi SAKEDAP**



Sumber : (Disdukcapil Kab. Bandung, 2022)

Dengan diterapkannya sistem baru dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung masyarakat dapat lebih mudah dan cepat dalam mengakses pelayanan. Pasalnya, dengan adanya kebijakan layanan terintegrasi saat masyarakat hendak mengakses satu jenis pelayanan, dokumen kependudukan lainnya secara otomatis terupdate

sehingga data yang dihasilkan dapat lebih terintegrasi. Tetapi sayangnya, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait peralihfungsian dari sistem dalam aplikasi SAKEDAP yang kini berubah menjadi sistem antrian. Menurut Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung hal tersebut terjadi karena belum meratanya upaya sosialisasi yang dilakukan sehingga informasi yang disampaikan melalui sosialisasi berjenjang belum mampu tersampaikan secara maksimal pada masyarakat. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada masa peralihan penggunaan aplikasi SAKEDAP masih belum optimal, hal ini disebabkan oleh adanya keterbatasan masyarakat dalam mengakses aplikasi SAKEDAP dan juga terdapat pembatasan jumlah antrian dalam aplikasi yang pada akhirnya membuat masyarakat kesulitan untuk mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan memanfaatkan inovasi pelayanan SAKEDAP milik DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung tersebut. Hal ini dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang datang dan mengantre untuk mengakses pelayanan secara tatap muka ataupun hanya sekedar bertanya terkait prosedur dan persyaratan yang diperlukan untuk mengakses pelayanan tertentu. Penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan Adminduk di wilayah Kabupaten Bandung masih dianggap sebagai keputusan yang kurang efektif. Pasalnya, masih banyak masyarakat Kabupaten Bandung yang belum menggunakan ponsel *android*. Masyarakat cenderung memiliki pandangan bahwa pelayanan *online* sulit untuk dipahami dan membuat alur pelayanan semakin berbelit-belit.

Selain itu, ketepatan waktu dalam

pelayanan adminduk melalui aplikasi SAKEDAP juga banyak dikeluhkan oleh masyarakat Kabupaten Bandung. Dikutip dari cimahi.pikiran-rakyat.com, puluhan masyarakat membanjiri kanal komentar akun instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dengan keluhan terkait lamanya penyelesaian pelayanan administrasi melalui aplikasi SAKEDAP. Tidak terpenuhinya aspek ketepatan waktu dalam pelayanan melalui aplikasi SAKEDAP dilatarbelakangi oleh adanya ketidakseimbangan antara jumlah pemohon di aplikasi dan pelayanan yang dapat dilayani oleh DISDUKCAPIL. Dalam penerapan aplikasi versi lama, dalam 1 (satu) hari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung hanya mampu melayani sekitar 300 pemohon, sedangkan dalam aplikasi SAKEDAP pemohon yang hendak mengajukan layanan bisa mencapai jumlah 4000 pemohon per hari. Sedangkan dalam penerapan aplikasi SAKEDAP versi baru, antrean pelayanan dibatasi sebanyak 150 antrean saja dalam 1 (satu) hari.

Berdasarkan uraian fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti dan mengkaji secara ilmiah terkait pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan melalui aplikasi SAKEDAP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini guna memperoleh informasi yang mendalam dan akurat berdasarkan fakta di lapangan, agar kemudian hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pembaca, khususnya bagi masyarakat Kabupaten Bandung dan juga menjadi bahan evaluasi agar di masa yang akan datang pelayanan *digital* dapat berjalan dengan lebih optimal sesuai dengan konsep pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Adapun judul dari penelitian ini adalah "Peralihan Penggunaan Sistem

Pelayanan Kependudukan Terpadu menjadi Sistem Antrian Kependudukan Terpadu (SAKEDAP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung pada Tahun 2021-2022".

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang berkenaan dengan data yang dinyatakan secara naratif untuk menggambarkan keadaan atau fenomena dari suatu objek penelitian. Dalam hal ini, penelitian dengan metode kualitatif dianggap tepat karena dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, peneliti dapat mengetahui dan mendeskripsikan keadaan sebenarnya dari peralihan penggunaan sistem pelayanan kependudukan terpadu menjadi sistem antrian kependudukan terpadu (SAKEDAP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung pada tahun 2021-2022.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui studi pustaka dan studi lapangan (observasi, wawancara, dan dokumentasi). Kemudian data yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dari narasumber yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Setelah data didapatkan peneliti menggunakan teknik analisis data dari Miles and Hubberman yang dikutip oleh Sugiyono (2020:134-142) yang terdiri dari 3 (tiga) tahapan yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dan pada akhirnya data akan divalidasi menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Aplikasi SAKEDAP (Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu) diluncurkan pada tahun 2021, tepatnya saat Pandemi Covid-19 berlangsung. Dengan adanya aplikasi SAKEDAP pada masa itu, masyarakat tidak perlu datang ke Dinas untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan, melainkan cukup melalui ponsel saja. Hingga saat ini kegiatan pelayanan administrasi kependudukan juga masih ditunjang dengan kehadiran aplikasi SAKEDAP. Namun yang membedakan, aplikasi SAKEDAP saat ini hanya dapat digunakan sebagai tempat pengambilan antrian saja dan pelayanan publik kembali dilakukan dengan sistem konvensional (tatap muka).

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik dalam peralihan penggunaan aplikasi SAKEDAP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung pada Tahun 2021-2022 peneliti menggunakan indikator teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Lijan Poltak Sinambela dengan 6 (enam) indikator yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Berikut ini merupakan uraian dari hasil penelitian yang dilakukan :

### **Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung melalui Aplikasi SAKEDAP dalam Transparansi**

Transparansi diartikan sebagai suatu keterbukaan, kemudahan akses dan kemudahan untuk memahami hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan. Pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung yang diselenggarakan melalui aplikasi SAKEDAP dapat dikatakan memenuhi indikator transparansi apabila seluruh masyarakat telah mengetahui, dapat mengakses, serta mampu

mengoperasikan aplikasi SAKEDAP sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat langsung dari aplikasi SAKEDAP itu sendiri.

Inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui kehadiran aplikasi SAKEDAP ditujukan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Kabupaten Bandung. Dalam hal ini, kemudahan bagi masyarakat untuk memahami tata cara penggunaan aplikasi SAKEDAP tentu sangat dibutuhkan. Aplikasi SAKEDAP tergolong ke dalam aplikasi yang mudah untuk dipahami. Hal ini dibuktikan dengan adanya penyederhanaan dalam metode *login* yang diterapkan. Saat mendaftar, aplikasi SAKEDAP hanya membutuhkan nomor NIK, nomor kartu keluarga, *email* dan nomor WA yang aktif, lalu membuat *password*, dan pengguna akan *login* secara otomatis. Selain itu, fitur pengisian *captcha* untuk verifikasi *login* juga tidak digunakan dalam aplikasi SAKEDAP sehingga lebih berorientasi pada sistem *user-friendly* bagi masyarakat.

Meskipun telah didukung dengan sistem yang mudah untuk dipahami masyarakat, pada kenyataannya aplikasi SAKEDAP dalam dimensi transparansi masih dihadapkan dengan berbagai kendala, salah satunya belum meratanya akses masyarakat terhadap aplikasi karena kepemilikan perangkat *android* yang mendukung dan faktor jaringan yang kurang memadai. Selain itu, dari segi implementasi antrian SAKEDAP masih membutuhkan banyak pengembangan, karena dalam hal ini antrian hanya digunakan sebagai penanda bagi pemohon dan berfungsi untuk membatasi jumlah pemohon dalam setiap harinya agar antrian tidak membludak. Hal ini dibenarkan oleh Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil

Kabupaten Bandung yang menyatakan bahwa beberapa tahapan dalam sistem baru memang masih dilakukan secara manual, setelah menunjukkan bukti pendaftaran berupa *screenshot* kode *booking*, masyarakat diberikan nomor antrian berupa kertas yang sudah bertuliskan ID dan juga *user* dalam aplikasi.

Selanjutnya, untuk memberikan transparansi atau keterbukaan pelayanan publik dalam aplikasi SAKEDAP pihak instansi juga melakukan upaya sosialisasi secara berjenjang. Sosialisasi dilakukan guna memperkenalkan aplikasi SAKEDAP pada masyarakat serta sebagai sarana untuk mempersiapkan serta melatih petugas dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem SAKEDAP. Sosialisasi diketahui dilakukan melalui media cetak dan media sosial seperti *Instagram*, *Facebook*, *YouTube*, DMM, *talkshow* radio, atau bahkan dalam aplikasi itu sendiri dalam bentuk pengumuman. Lalu untuk media cetak, dilakukan dengan mencetak *leaflet*, baliho, dan surat edaran ke kecamatan secara berjenjang. Selain itu, sosialisasi juga dilakukan terhadap petugas melalui kegiatan BIMTEK (Bimbingan Teknis) yang diselenggarakan secara rutin bagi operator kecamatan dan registerat desa guna memudahkan masyarakat mengakses pelayanan

Namun dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung juga masih menemukan kendala dalam hal sosialisasi yang dianggap belum optimal untuk dilakukan karena dalam hal ini kebanyakan masyarakat belum mengetahui dan belum mampu mendapatkan informasi terkait layanan adminduk di dinas karena sosialisasi yang dilakukan hanya sampai pada jenjang kecamatan dan juga desa.

Dalam aplikasi SAKEDAP yang lama, transparansi pelayanan telah

banyak diwujudkan melalui berbagai bentuk sosialisasi selama implementasinya dalam 1 (satu) tahun terakhir. Namun yang menjadi kendala yakni dalam transparansi waktu penyelesaian pelayanan yang tidak jelas, sehingga membuat masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan *online* yang seharusnya bersifat lebih praktis dan memudahkan. Di sisi lain, juga masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi SAKEDAP dengan sistem antrian. Sosialisasi yang diberikan terkait dengan penggunaan aplikasi SAKEDAP baru mampu menjangkau jenjang kecamatan/desa dan belum dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dalam peralihan penggunaan aplikasi SAKEDAP dalam indikator transparansi belum dilakukan secara optimal, karena dalam hal ini pihak instansi merasa telah memberikan transparansi secara baik, namun belum dapat dirasakan oleh masyarakat selaku penerima pelayanan secara optimal. Selain itu, dari segi transparansi dalam implementasi di lapangan antrian SAKEDAP juga masih membutuhkan banyak perbaikan dan pengembangan.

### **Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung melalui Aplikasi SAKEDAP dalam Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan dijalankan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penyelenggaraan pelayanan publik dapat dikatakan memenuhi indikator akuntabilitas apabila dalam pelaksanaannya pelayanan tersebut telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dapat dipertanggungjawabkan secara nyata.

Menurut Kepala seksi Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kabupaten

Bandung, pelayanan publik melalui aplikasi SAKEDAP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung telah dilaksanakan dengan berlandaskan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Selain itu, pelayanan *online* yang diselenggarakan melalui aplikasi SAKEDAP juga dilakukan dengan berlandaskan dari Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring.

Selanjutnya, indikator akuntabilitas juga ditentukan dengan keselarasan pelaksanaan pelayanan dengan tujuan yang ingin dicapai. Dalam hal ini, inovasi pelayanan yang diadaptasi dalam bentuk aplikasi SAKEDAP ditujukan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penyelenggaraan pelayanan publik melalui aplikasi SAKEDAP ditujukan untuk memangkas birokrasi dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat tidak perlu lagi antri panjang dari pagi untuk dapat dilayani. Selain itu sistem antrian juga memberikan *benefit* bagi masyarakat, dimana dalam satu kali akses pelayanan seluruh dokumen kependudukan yang terkait juga akan otomatis terupdate. Seperti misalnya ada masyarakat yang hendak membuat akta kelahiran, akan mendapatkan *output* berupa akta kelahiran, KIA, dan *update* kartu keluarga.

Dari segi aplikasi, Tenaga Ahli Pengembang Aplikasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung juga menyatakan inovasi SAKEDAP dapat terus dikembangkan

sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Dalam hal ini peran DISKOMINFO yakni menerima proses bisnis, kemudian merancang *prototype*, dan menyerahkannya ke bagian *security* untuk cek ada bug dan antisipasi *hacker*.

Selanjutnya, adanya standar pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dalam penggunaan aplikasi SAKEDAP dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan juga menjadi faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan yang akuntabel yang juga diwujudkan dengan ketepatan informasi yang disajikan dalam aplikasi.

Data pendukung lainnya yang dapat mendukung pemenuhan indikator akuntabilitas dalam penelitian ini didapatkan penulis berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung pada tahun 2021 terkait nilai akuntabilitas kinerja yang berhasil dicapai dan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Peningkatan nilai akuntabilitas kinerja ini juga secara tidak langsung dipengaruhi oleh hadirnya pelayanan publik yang dilakukan melalui aplikasi SAKEDAP. Berikut ini nilai akuntabilitas kinerja yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung :

**Tabel 1. 2 Capaian Kinerja Disdukcapil Kab. Bandung Tahun 2021**

Sasaran Strategis	Indikator	Target 2021	Realisasi 2021	Capaian	
				Kinerja 2021	Realisasi 2020
Meningkatnya Tata Kelola Pemerintahan	Nilai akuntabilitas kinerja instansi DISDUKCAPIL	73.50	75.49	102.71%	74.27

(Sumber : LKIP DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung Tahun 2021)

Data di atas menunjukkan bahwa

akuntabilitas kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung mengalami peningkatan yang semula berada pada angka 74.27 di tahun 2020, kemudian mengalami peningkatan hingga mencapai angka 75.49 yang mana nilai tersebut melampaui target yang ditentukan pada rencana strategis dinas yakni sebesar 73.50. Peningkatan nilai akuntabilitas kinerja instansi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menandakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan pada masyarakat telah diberikan secara optimal dan akuntabel.

Hal yang sama juga didapatkan oleh penulis dalam wawancara yang dilakukan terhadap 5 (lima) orang masyarakat pengguna aplikasi SAKEDAP, baik dengan sistem yang lama maupun dengan sistemnya yang baru. Dari hasil wawancara, terdapat 4 (empat) orang yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan melalui aplikasi SAKEDAP telah sesuai dengan prosedur, tidak ada praktik pungli yang dilakukan, informatif, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa aspek akuntabilitas dalam peralihan penggunaan aplikasi SAKEDAP ini telah terpenuhi dengan cukup optimal, dilihat dari adanya kesesuaian penyelenggaraan pelayanan publik yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, kemudian adanya standar pelayanan dan penerapannya dalam aplikasi SAKEDAP, serta dengan adanya peningkatan nilai akuntabilitas kinerja instansi yang cukup baik.

### **Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung melalui Aplikasi SAKEDAP dalam Kondisional**

Kondisional merupakan

penyampaian layanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan dari pemberi dan penerima layanan. Kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan perlu diperhatikan karena untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan publik yang berpegang pada prinsip efektif dan efisien diperlukan kesesuaian dan keseimbangan antara kondisi dan kemampuan dari kedua belah pihak. Dalam hal ini, pemberi layanan yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dan penerima layanan adalah masyarakat yang menjadi pengguna dari aplikasi SAKEDAP.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung telah didukung dengan jumlah staf yang memadai untuk menunjang terselenggaranya pelayanan publik melalui aplikasi SAKEDAP. Dengan sistem pelayanan *online* yang ada dalam aplikasi SAKEDAP versi lama, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung telah menyediakan 2 (dua) orang petugas untuk menangani 1 (satu) jenis layanan. Sekarang dengan adanya kebijakan layanan terintegrasi, maka pelayanan kembali ke sistem tatap muka. Maka dari itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung juga gencar melaksanakan BIMTEK bagi seluruh petugas pemberi layanan baik itu dalam lingkup dinas maupun seluruh operator kecamatan karena dengan adanya kebijakan ini, petugas harus mampu melayani masyarakat dengan jenis pelayanan lintas bidang.

Adapun masalah-masalah yang kerap kali ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui aplikasi SAKEDAP yakni terkait dengan keterbatasan masyarakat dalam penggunaan teknologi, permasalahan jaringan, dan juga keterbatasan pengetahuan masyarakat terhadap pelayanan *online*. Masih banyak masyarakat kabupaten bandung yang belum menggunakan *smartphone*,

kemudian permasalahan jaringan dari masyarakat yang belum mumpuni, dan juga kurangnya pemahaman masyarakat akan penyelenggaraan pelayanan *online*. Sedangkan dari internal organisasi, solidaritas antar bidang dan kesiapan operator masih harus melalui tahapan evaluasi. Menurut Kasi Inovasi Pelayanan hal ini disebabkan oleh jumlah penduduk Kabupaten Bandung yang banyak.

Untuk itu, dalam menangani berbagai permasalahan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Kepala Seksi Inovasi Pelayanan memberikan upaya penyelesaian yakni melalui pengadaan layanan *helpdesk* antrian. Di sistem lama, SAKEDAP hanya mengandalkan *help desk online* dan media sosial untuk membantu masyarakat yang terhambat dalam mengakses pelayanan. Tetapi dengan diterapkannya kembali layanan tatap muka, layanan *help desk* dapat diakses langsung di Dinas yang juga difasilitasi dengan 2 (dua) orang petugas yang dapat membantu. Masyarakat dapat langsung dilayani dengan membawa persyaratan yaitu *fotocopy* kartu keluarga, untuk kemudian dibuatkan akun oleh admin berikut dengan nomor antrian yang nantinya akan digunakan oleh masyarakat.

Selain dengan adanya layanan *help desk*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung juga berupaya mengurai masalah yang timbul dari adanya inovasi pelayanan *online* melalui aplikasi SAKEDAP dengan cara menyelenggarakan pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP), pelayanan di Rumah Sakit, dan sekolah-sekolah, hingga pelayanan Jemput Bola yang dilakukan di Kecamatan dan desa secara bertahap, sehingga masyarakat dapat dilayani dengan lebih mudah dan cepat.

Selanjutnya, indikator kondisional juga berhubungan dengan kondisi sarana prasarana dan juga kemampuan staf dalam mengoperasikan aplikasi SAKEDAP sebagai jembatan antara masyarakat dengan Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pelayanan publik melalui aplikasi SAKEDAP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam keadaan yang baik dan sangat membantu dalam pelaksanaan pemberian pelayanan pada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, penyelenggaraan pelayanan publik melalui aplikasi SAKEDAP telah ditunjang dengan sarana dan prasarana yang mumpuni. Hal ini dibuktikan dengan adanya 1 (satu) buah tablet, 2 (dua) buah komputer di meja *help desk*, digunakan untuk monitoring antrian dan juga membantu masyarakat yang belum memiliki nomor antrian, 1 (satu) mesin antrian, kemudian ada *printer* dengan kondisi yang prima.

Kemudian, dari segi teknis, secara sistem aplikasi tersebut sudah cukup mumpuni dan selalu disesuaikan dengan kemampuan dari instansi pelaksana dan juga masyarakat, hal ini dinyatakan oleh Tenaga Ahli Pengembang Aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung. *Upgrade* yang dilakukan selalu didasarkan oleh koordinasi *by request* dengan DISDUKCAPIL dengan mempertimbangkan kebutuhan yang ada di lapangan dan keluhan yang ditampung. SAKEDAP juga termasuk ke dalam aplikasi yang cukup aman dari *hacking* ataupun kendala website down. Hal ini dikarenakan pihak DISKOMINFO menggunakan 2 (dua) jenis *server* yakni *server* aplikasi dan *server storage* yang membuat data-data yang terekam dalam aplikasi SAKEDAP cukup sulit untuk diretas.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dalam peralihan penggunaan aplikasi SAKEDAP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dalam hal kondisional dinilai sudah dilakukan secara optimal. Dalam indikator kondisional telah terdapat keselarasan antara pemberian pelayanan dengan kebutuhan masyarakat yang juga didukung

dengan jumlah pegawai serta sarana dan prasarana yang menunjang.

### Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung melalui Aplikasi SAKEDAP dalam Partisipatif

Dalam rangka untuk mewujudkan suatu sistem pemerintahan yang baik, penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan partisipatif menjadi suatu titik yang strategis. Partisipatif adalah pelayanan yang dapat menciptakan kecenderungan masyarakat untuk turut berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan keinginan dari masyarakat itu sendiri. Partisipasi masyarakat akan bertambah atau mengalami peningkatan seiring dengan meningkatnya kemampuan pemerintah dalam mendengar dan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan keinginan dari masyarakat itu sendiri.

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan melalui aplikasi SAKEDAP dianggap mampu meningkatkan partisipasi masyarakat, terutama dalam 1 (satu) tahun pertama implementasinya. Dengan adanya penutupan pelayanan tatap muka, aplikasi SAKEDAP dapat menjadi jembatan yang cukup efektif dalam menyampaikan pelayanan pada masyarakat. Aplikasi SAKEDAP telah banyak diakses dan digunakan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan dokumen kependudukan. Berikut ini merupakan jumlah pelayanan yang diakses melalui aplikasi SAKEDAP pada bulan Mei - Desember 2021 :

**Tabel 1. 3 Jumlah Permohonan Layanan melalui Aplikasi SAKEDAP Tahun 2021**

NO.	LAYANAN	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	JUMLAH
1.	Cetak KTP-el	0	20	112	1386	12454	10776	4754	4554	34056
2.	KIA	0	4	33	173	1297	1268	850	552	4177
3.	Akta Lahir	251	120	57	147	1508	1256	1044	763	5146
4.	Akta Kematian	8	3	5	9	268	191	148	128	760
5.	Akta Cerai	0	0	0	0	7	7	4	4	22
6.	Akta Kawin	0	0	1	1	31	48	46	37	164
7.	Aktivasi ADM	0	0	0	0	457	428	183	144	1212
8.	Cetak Ulang Kartu Keluarga	0	6	17	97	961	884	616	589	3170
9.	KK-Numpang	0	0	0	3	41	66	36	32	178
10.	Penambahan Anak dalam KK	0	6	27	77	762	744	629	549	2794
11.	Pisah KK	0	2	10	24	281	266	232	182	997
12.	Konsolidasi	0	2	10	45	2246	2692	882	751	6628
13.	Pindah Datang	0	0	6	60	894	866	705	618	3149
14.	Pindah Kaluar	0	0	2	60	795	684	644	613	2800
JUMLAH		289	163	280	2082	22002	20176	10773	9518	65253

(Sumber : Disdukcapil Kab. Bandung, 2022)

Berdasarkan sajian data di atas, peningkatan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara *online* melalui aplikasi SAKEDAP secara umum dianggap mengalami peningkatan. Pemohon layanan terbanyak dalam aplikasi SAKEDAP versi lama didominasi oleh permohonan pada layanan pencetakan KTP-el yakni sebanyak 34.056 permohonan, layanan konsolidasi sebanyak 6.628 permohonan, dan layanan pembuatan akta kelahiran sebanyak 5.146 permohonan. Meskipun pada awal masa implementasi masyarakat belum dapat berpartisipasi secara penuh dikarenakan informasi dan juga sosialisasi mengenai keberadaan dan fungsi dari aplikasi SAKEDAP belum terdistribusi secara maksimal. Hal ini dibuktikan dengan menurunnya jumlah pemohon pada bulan Juni yakni sebanyak 163 pemohon, angka tersebut mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan implementasi pada bulan Mei dengan jumlah pemohon layanan administrasi kependudukan sebanyak 259 pemohon.

Dengan adanya tuntutan dan kebijakan dalam hal penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan terintegrasi dan dengan diberlakukannya layanan antrian dalam penyelenggaraan pelayanan publik, hal ini juga tentu berpengaruh pada partisipasi masyarakat.

Penyataan tersebut dibenarkan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Tenaga Ahli Pengembang Aplikasi DISKOMINFO Kabupaten Bandung bahwa dari segi pengguna, partisipasinya sudah mengalami banyak peningkatan. Meskipun dalam hal ini perbandingan antara jumlah masyarakat yang ada di Kabupaten Bandung masih jauh dengan jumlah masyarakat yang menggunakan aplikasi SAKEDAP. Banyaknya masyarakat yang belum menggunakan aplikasi dalam mengakses pelayanan dikarenakan itu masih banyak masyarakat yang beranggapan lebih puas kalau datang langsung dibanding pelayanan melalui *online*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat telah banyak berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui aplikasi SAKEDAP baik dengan versi lama maupun dengan versi baru. Namun dalam implementasinya, indikator partisipatif belum dapat terselenggara dengan optimal karena sebagian masyarakat memang telah merasa puas dan dimudahkan dengan adanya aplikasi berbasis *online*, tetapi masih terdapat pula masyarakat yang merasa kecewa dan dipersulit dalam mengakses pelayanan yang ada.

#### **Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung melalui Aplikasi SAKEDAP dalam Kesamaan Hak**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat memiliki peran sebagai pengguna atau penerima layanan yang memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya. Kesamaan hak dalam penyelenggaraan pelayanan merupakan kesetaraan yang harus didapatkan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan yang tidak bersifat diskriminatif baik dari segi suku, ras, agama, golongan, budaya, status sosial dan lain sebagainya. Hal ini dikarenakan pelayanan publik merupakan hak yang seharusnya dapat diterima dan dinikmati oleh seluruh masyarakat yang

membutuhkan, tanpa terkecuali.

Pelayanan administrasi kependudukan dalam peralihan penggunaan aplikasi SAKEDAP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung bisa didapatkan oleh seluruh masyarakat yang membutuhkan layanan kependudukan, terutama dengan adanya layanan antrian saat ini. Masyarakat yang memiliki antrian sudah pasti dilayani dengan perlakuan yang sama. Yang dikecualikan dari antrian hanya pelayanan untuk kaum lansia dan juga disabilitas, gunanya agar layanan dapat dijangkau dengan lebih mudah dan cepat.

Selain itu, masyarakat yang telah memiliki nomor antrian dan datang sesuai dengan tanggal yang ditentukan selanjutnya akan diarahkan untuk menukarkan kode *booking* yang ada di meja *helpdesk* dan akan langsung diarahkan untuk masuk ke loket-loket tertentu sesuai dengan layanan yang hendak diakses. Dengan sistem ini tidak ada masyarakat yang didahulukan dilayani karena pelayanan dilakukan sesuai dengan pukul kedatangan pemohon dan dimulai saat berkas masuk diterima oleh petugas.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dalam peralihan penggunaan aplikasi SAKEDAP dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Dalam hal ini, masyarakat yang telah memiliki nomor antrian juga dipastikan memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Bandung. Petugas akan berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan waktu kedatangan pemohon, karena dalam hal ini *booking* antrian dalam aplikasi SAKEDAP hanya berfungsi sebagai penanda bahwa masyarakat yang bersangkutan akan mengakses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung pada tanggal yang telah disetujui dalam aplikasi.

Selain itu, diketahui bahwa terdapat faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui aplikasi SAKEDAP, diantaranya yakni kendala pada jaringan dan juga keterbatasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi berbasis *online* dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan. Namun dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berupaya untuk memberikan alternatif pemecahan masalah yakni dengan penyediaan layanan *wifi* dan juga diperbantuannya 2 (dua) orang petugas untuk membantu masyarakat yang kesulitan di bagian *helpdesk*.

Dari segi aplikasi faktor penghambat yang terjadi pada saat ini yakni ada pada *server*nya. *Server* yang digunakan saat ini adalah *server* lokal milik Kabupaten Bandung, yang kemudian akan dimigrasi ke *server* Pusat Data Nasional (PDN) Kominfo.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, penulis mengambil kesimpulan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dalam peralihan penggunaan aplikasi SAKEDAP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung telah dilakukan secara optimal. Pelayanan publik dalam peralihan penggunaan aplikasi SAKEDAP tidak bersifat diskriminatif ataupun memberda-bedakan masyarakat dalam segi apapun. Masyarakat dijamin akan mendapatkan haknya untuk dapat dilayani secara baik, cepat, dan tepat apabila persyaratan yang diperlukan lengkap dan disesuaikan dengan waktu kedatangan masing-masing pemohon layanan administrasi kependudukan.

### **Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung melalui Aplikasi SAKEDAP dalam Kesamaan Hak**

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik merujuk pada pemberian layanan yang mengutamakan aspek keadilan antara

pemberi dan juga penerima layanan. Pada dasarnya, baik pemerintah maupun masyarakat keduanya memiliki hak dan kewajiban tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hak masyarakat yakni mendapatkan pelayanan serta informasi yang jelas terkait dengan regulasi, persyaratan, dan prosedur dari pelayanan yang akan diakses, sedangkan kewajiban dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah menaati standar operasional prosedur yang berlaku.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung masyarakat dapat dilayani dengan baik apabila seluruh prosedur pelayanan dipenuhi secara maksimal. Dalam implementasinya juga diketahui masyarakat sudah mulai memahami dan mematuhi alur pelayanan yang ada di instansi. Dengan sistem pelayanan *online* di SAKEDAP, masyarakat berkewajiban untuk mengetahui dan memahami alur pelayanan, tata cara, prosedur, dan memenuhi berkas persyaratan dari layanan yang akan diakses. Semua berkas di-*upload* dalam aplikasi untuk kemudian bisa diproses ke dalam SIAK dan diterbitkan dokumen kependudukannya. Untuk sekarang dengan sistem antrian pun tak jauh berbeda, hanya saja berkas diolah secara manual di instansi dan harus memiliki nomor antrian kemudian datang sesuai dengan tanggal yang ditentukan serta membawa persyaratan.

Hak petugas atau operator yakni berhak untuk menolak pengajuan berkas apabila terdapat ketidaksesuaian dengan prosedur yang ada. Dengan sistem *online* petugas berhak untuk menolak berkas yang diragukan keaslian ataupun keabsahannya, atau bisa juga pending proses berkasnya apabila berkas yang dipersyaratkan belum terpenuhi. Kalau dengan sistem sekarang, petugas juga berhak untuk menolak apabila masyarakat tidak memiliki nomor antrian, karena pelayanan itu diberikan

pada orang yang sudah memiliki kode *booking*. Untuk kewajiban sendiri, petugas berkewajiban untuk memberikan pelayanan dan menerbitkan dokumen kependudukan yang diajukan oleh masyarakat. Selain itu, petugas juga memiliki kewajiban untuk memberikan informasi pada masyarakat, agar jelas jika sekiranya terdapat kendala seperti halnya jaringan dari pusat, atau ada berkas yang kurang lengkap. Baik dari segi hak ataupun kewajiban petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diketahui telah seimbang dan telah dilaksanakan.

Dari segi pengembangan aplikasi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung yang juga berperan dalam mengelola aplikasi SAKEDAP juga telah berupaya untuk menyeimbangkan hak dan kewajibannya yaitu terus melakukan evaluasi dan pengembangan *by request* DISDUKCAPIL. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung juga menjaga sistem keamanannya dari segi infrastruktur dan juga aplikasi.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, penulis menyimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dalam peralihan penggunaan aplikasi SAKEDAP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung pada Tahun 2021-2022 dalam hal keseimbangan hak dan kewajiban telah berjalan dengan optimal. Terjalin hubungan kerja sama antara pihak pemerintah selaku pemberi layanan dengan masyarakat selaku penerima layanan melalui pemenuhan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak untuk menjaga keseimbangan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dan efektif.

## ANALISIS SWOT

Pelayanan publik dalam peralihan penggunaan aplikasi SAKEDAP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung masih dihadapkan

dengan beberapa permasalahan yang menghambat jalannya proses pelayanan. Faktor-faktor permasalahan tersebut harus melalui tahapan analisis agar dapat ditemukan alternatif strategi yang tepat sehingga dapat menciptakan pelayanan yang lebih optimal. Salah satu jenis analisa yang kerap kali digunakan yakni dengan menggunakan analisis SWOT yang meninjau kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threat*) yang nantinya dapat menghasilkan suatu strategi penyelesaian bagi permasalahan itu sendiri.

Berikut ini merupakan uraian penjelasan dari hasil identifikasi peneliti terhadap faktor internal yakni kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*) serta faktor eksternal yakni peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threat*) yang ada dalam peralihan penggunaan aplikasi SAKEDAP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung pada tahun 2021-2022 :

### Kekuatan (*Strength*)

1. Memiliki sistem pelayanan adminduk berbasis *online*.
2. Memiliki regulasi yang kuat mengenai penyelenggaraan pelayanan adminduk secara daring.
3. Adanya sarana prasarana yang menunjang.
4. Memiliki layanan *helpdesk*.
5. Adanya koordinasi, evaluasi, dan optimasi dengan DISKOMINFO selaku pihak yang berperan dalam pengembangan aplikasi sehingga kendala dan keluhan masyarakat dapat ditangani secara cepat.

### Kelemahan (*Weakness*)

1. Kurang meratanya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat.
2. Kemampuan sumber daya manusia yang masih dalam tahap evaluasi.
3. Adanya pembatasan jumlah antrian yang membuat pelayanan sulit untuk diakses kapan saja oleh masyarakat.
4. Belum terintegrasinya pelayanan

dengan sistem antrian.

#### **Peluang (*Opportunity*)**

1. Jumlah penduduk Kabupaten Bandung yang sangat banyak.
2. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan adminduk yang terus meningkat.

#### **Ancaman (*Threat*)**

1. Adanya anggapan negatif masyarakat mengenai pelayanan *online*.
2. Kurangnya partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP.
3. Jaringan dan perangkat masyarakat yang kurang mendukung.
4. Cakupan wilayah Kabupaten Bandung yang luas.

#### **Upaya Alternatif terhadap Hasil Analisis SWOT**

1. Memaksimalkan upaya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi SAKEDAP dan mekanisme antrian *online* pada masyarakat melalui media sosial (*reels* Instagram dan Tiktok), serta sosialisasi langsung ke kecamatan yang dihadiri oleh perwakilan masyarakat agar dapat meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat.
2. Melakukan BIMTEK pada petugas untuk meningkatkan kapasitas dan kemampuan dalam melayani serta menambah jumlah antrian *online* guna mengimbangi jumlah pemohon dokumen kependudukan yang ada di setiap harinya.
3. Melakukan evaluasi dan koordinasi dengan pihak pengembang aplikasi untuk merencanakan pengembangan aplikasi SAKEDAP agar dapat terintegrasi dengan sistem pelayanan di lapangan guna mempermudah masyarakat dalam memahami mekanisme dan mengefektifkan kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik dalam peralihan penggunaan sistem pelayanan kependudukan terpadu menjadi sistem antrian kependudukan terpadu (SAKEDAP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung pada tahun 2021-2022 adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan publik dalam peralihan penggunaan aplikasi SAKEDAP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung pada tahun 2021-2022 belum sepenuhnya berjalan dengan optimal. Hal ini karena masih kurang gencarnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait pengalihfungsian aplikasi SAKEDAP menjadi sistem layanan antrian yang harus dimiliki oleh setiap masyarakat yang hendak mendapatkan layanan di instansi. Selanjutnya masih terdapat banyak masyarakat Kabupaten Bandung yang belum menggunakan handphone berbasis android, sehingga masyarakat merasa adanya sistem antrian justru menyulitkan pihaknya untuk mendapatkan pelayanan dan membuat angka partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi SAKEDAP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menjadi kurang maksimal. Selain itu, diperlukan juga bimtek yang dilakukan bagi seluruh petugas di dinas dan juga seluruh operator kecamatan terkait implementasi program layanan terintegrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Palsalnya dengan diterapkannya layanan terintegrasi, seluruh operator harus mampu memproses segala jenis layanan lintas bidang.
2. Faktor kekuatan, kelemahan,

#### **KESIMPULAN**

peluang, dan ancaman dalam peralihan penggunaan aplikasi SAKEDAP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung yaitu :

- a. Faktor kekuatan yaitu memiliki sistem pelayanan adminduk berbasis *online*, memiliki regulasi yang kuat mengenai penyelenggaraan pelayanan adminduk secara daring, adanya sarana prasarana yang menunjang, memiliki layanan *helpdesk*, adanya koordinasi, evaluasi, dan optimasi dengan DISKOMINFO selaku pihak yang berperan dalam pengembangan aplikasi sehingga kendala dan keluhan masyarakat dapat ditangani secara cepat.
  - b. Faktor kelemahan yaitu kurang meratanya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat, kemampuan sumber daya manusia yang masih dalam tahap evaluasi, adanya pembatasan jumlah antrian yang membuat pelayanan sulit untuk diakses kapan saja oleh masyarakat, belum terintegrasinya pelayanan dengan sistem antrian.
  - c. Faktor peluang yang ada yakni jumlah penduduk Kabupaten Bandung yang sangat banyak, kebutuhan masyarakat akan pelayanan adminduk yang terus meningkat.
  - d. Faktor ancaman yang ada adalah adanya anggapan negatif masyarakat mengenai pelayanan *online*, kurangnya partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP, jaringan dan perangkat masyarakat yang kurang mendukung, cakupan wilayah Kabupaten Bandung yang luas.
3. Upaya alternatif yang dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan publik melalui aplikasi SAKEDAP

di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung yaitu :

- a. Memaksimalkan upaya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi SAKEDAP dan mekanisme antrian *online* pada masyarakat melalui media sosial (*reels* Instagram dan Tiktok), serta sosialisasi langsung ke kecamatan yang dihadiri oleh perwakilan masyarakat agar dapat meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat.
- b. Melakukan BIMTEK pada petugas untuk meningkatkan kapasitas dan kemampuan dalam melayani serta menambah jumlah antrian *online* guna mengimbangi jumlah pemohon dokumen kependudukan yang ada di setiap harinya.
- c. Melakukan evaluasi dan koordinasi dengan pihak pengembang aplikasi untuk merencanakan pengembangan aplikasi SAKEDAP agar dapat terintegrasi dengan sistem pelayanan di lapangan guna mempermudah masyarakat dalam memahami mekanisme dan mengefektifkan kinerja pegawai.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang aplikatif guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung melalui aplikasi SAKEDAP diantaranya sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan *upgrading system* yang terintegrasi sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, sehingga dapat menciptakan pelayanan yang

- mudah, efektif, dan memuaskan masyarakat.
- b. Memperluas dan memaksimalkan upaya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi SAKEDAP dan mekanisme antrian *online* pada masyarakat agar dapat meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lebih optimal.
  - c. Melakukan BIMTEK pada petugas untuk meningkatkan kapasitas dan kemampuan dalam melayani serta menambah jumlah antrian guna mengimbangi jumlah pemohon dokumen kependudukan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Fakrulloh, Zudan Arif., dan Wismulyani, Endar. 2019. *Teknologi Informasi dalam Administrasi Kependudukan*. Klaten : Cempaka Putih.
- Haboddin, Muhtar. 2015. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Putra, Teddy Minahasa. 2019. *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Setyadiharja, Rendra. 2017. *E-Procurement (Dinamika Pengadaan Barang/Jasa Elektronik)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Siagian, Sondang P. 2007. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2017. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung : Refika Aditama.

#### INTERNET

- Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan Disdukcapil Kabupaten Bandung Tahun 2020
- Laporan Tahunan Ombudsman Tahun 2020
- Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Tahun 2019
- Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Tahun 2021
- <http://SAKEDAP.bandungkab.go.id/>, diakses pada 25 Maret 2022, Pukul 10.16
- <https://bandungkab.bps.go.id/pressreleases/2021/11/25/932/hasil-sensus-penduduk-2020-di-kabupaten-bandung.html>, diakses pada 25 Maret 2022, Pukul 12.15.
- <https://cimahi.pikiran-rakyat.com/cimahi-raja/pr-513684326/baru-buka-sehari-akun-instagram-DISDUKCAPIL-diserbu-netizen-namanya-ajayang-SAKEDAP-nyatanya-seabad>, diakses pada 17 April 2022, Pukul 13.45.
- <https://jabarekspres.com/berita/2022/01/06/kabupaten-bandung-berikan-inovasi-pelayanan-penerbitan-dokumen-kependudukan/2/>, diakses pada 17 April 2022, Pukul 08.55.
- <https://jabarprov.go.id/index.php/pages/id/75>, diakses pada 22 maret 2022, Pukul 20.24.

#### PERATURAN

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  
Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan  
Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan  
Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Digital (SPBE)  
Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik  
Peraturan Daerah Kabupaten Bandung No. 8 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah  
Peraturan Bupati No. 16 Tahun 2022 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Peraturan Daerah Kabupaten Bandung No. 12 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung No. 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung  
Peraturan Daerah Kabupaten Bandung No. 12 Tahun 2013 tentang Transparansi dan Partisipasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kabupaten Bandung.  
Peraturan Bupati No. 69 Tahun 2021 tentang Tata Kelola SPBE di

Kabupaten Bandung

#### ACKNOWLEDGMENT

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung, serta seluruh informan yang ada dalam proses penelitian ini karena telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian dan kooperatif dalam memberikan data dan informasi yang dibutuhkan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.