

## ABSTRAK

### **Sayed Tangguh Imanullah Rafi, NIM: 1208010230 (2025): INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SALAMAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG**

Pelayanan administrasi kependudukan yang efisien merupakan salah satu tantangan utama bagi pemerintah daerah. Sebagai solusi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung mengembangkan aplikasi SALAMAN (Sistem Administrasi Layanan Mandiri) untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi SALAMAN berdasarkan lima indikator inovasi Rogers, yaitu: keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, kemudahan diamati.

Penelitian ini menggunakan teori Administrasi Publik sebagai dasar dalam menganalisis pengelolaan pelayanan oleh pemerintah, teori e-Government untuk memahami penerapan teknologi dalam layanan publik, serta teori inovasi pelayanan publik untuk mengukur efektivitas aplikasi SALAMAN.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dengan pegawai Disdukcapil dan masyarakat pengguna aplikasi, serta studi dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, keuntungan relatif aplikasi SALAMAN yaitu memberikan efisiensi dalam waktu pelayanan dan kemudahan akses tanpa perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil. Kesesuaian aplikasi SALAMAN sesuai dengan kebutuhan administrasi kependudukan, tetapi masih membutuhkan adaptasi dari masyarakat. Kerumitan, pengguna dengan literasi digital rendah mengalami kesulitan dalam mengakses dan mengoperasikan aplikasi. Kemungkinan dicoba, aplikasi dapat digunakan dalam skala kecil sebelum adopsi penuh, tetapi masih diperlukan lebih banyak uji coba di berbagai kelompok masyarakat. Kemudahan diamati, aplikasi SALAMAN dapat diamati langsung oleh pengembang melalui umpan balik dari pengguna.

Kesimpulannya, aplikasi SALAMAN memiliki potensi besar dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandung. Namun, diperlukan upaya lebih lanjut dalam sosialisasi dan peningkatan aksesibilitas agar inovasi ini dapat diterima secara luas oleh masyarakat.

**Kata Kunci:** *Inovasi Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, e-Government, Aplikasi SALAMAN, Disdukcapil Kota Bandung*