

ABSTRAK

Malika Salsabila, 1218010103, (2025) IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI SELESAI DALAM GENGAMAN (SALAMAN) DALAM PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK DI KOTA BANDUNG

Permasalahan rendahnya kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Bandung serta kurangnya sosialisasi dan efektivitas penggunaan aplikasi SALAMAN dalam pelayanan publik. Meskipun Pemerintah Kota Bandung telah menghadirkan inovasi digital melalui aplikasi SALAMAN sebagai bentuk implementasi *e-government*, namun efektivitasnya dalam menunjang pelayanan publik, khususnya dalam penerbitan KIA, masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu hambatan utama terletak pada kurangnya sosialisasi kepada masyarakat serta minimnya pemanfaatan aplikasi SALAMAN secara menyeluruh oleh warga.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi *e-government* melalui aplikasi SALAMAN dalam pembuatan KIA ditinjau dari aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III yang mencakup empat indikator utama: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung dan masyarakat pengguna layanan.

Hasil permasalahan menunjukkan implementasi aplikasi SALAMAN dalam pembuatan KIA dalam aspek komunikasi yang dilakukan oleh Disdukcapil masih belum optimal, terutama pada awal peluncuran program, di mana informasi hanya disampaikan melalui media sosial seperti Instagram dan website resmi. sumber daya yang cukup baik dalam mendukung aplikasi SALAMAN, seperti adanya tim IT, fasilitas komputer, jaringan yang memadai, dan dukungan anggaran dari pemerintah daerah (APBD). Pegawai Disdukcapil menunjukkan sikap yang mendukung terhadap penggunaan teknologi dalam pelayanan publik. Struktur birokrasi Disdukcapil sudah tertata dengan baik, dengan pembagian tugas yang jelas sesuai bidang masing-masing.

Kata kunci: E-Government, SALAMAN, Kartu Identitas Anak, Implementasi Kebijakan, Disdukcapil Kota Bandung