

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat Indonesia mulai kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah sebagai birokrasi publik karena kurangnya pelayanan publik saat ini. Kekurangan informasi, kesulitan menemukan prosedur pelayanan, dan kekurangan sarana dan prasarana pelayanan publik adalah masalah yang dihadapi sebagian besar masyarakat. Selain itu, cara orang dilayani seringkali menurunkan martabat warga negara masyarakat. Dalam situasi ini, masyarakat bertindak sebagai klien yang membutuhkan bantuan dari birokrasi pemerintah, dan masyarakat harus mematuhi peraturan dan keinginan birokrasi. Pelayanan Publik memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi didasarkan pada prinsip dan tujuan pelayanan, dan fungsi utama pemerintahan yang baik adalah memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan standar.

Indonesia menerapkan e-government dengan fokus pada telekomunikasi, media, dan informatika. Perjanjian ini mewajibkan lembaga pemerintah untuk menerapkan pemerintahan yang baik dengan menggunakan teknologi telekomunikasi, media, dan informatika. Karena fenomena e-pemerintahan yang terus-menerus, pemerintah harus melakukan perubahan operasional dalam bidang pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan publik dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas sosial.

Salah satu teknologi informasi yang mempunyai pengaruh terbesar terhadap kehidupan masyarakat khususnya di Indonesia adalah *e-Government*. Dalam pengertian ini, kata “*e-Government*” menggambarkan bagaimana pemerintah pusat atau daerah menggunakan internet atau saluran digital lainnya untuk mendistribusikan informasi dan layanan kepada masyarakat, dunia usaha, atau lembaga pemerintah lainnya.

Langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik adalah penerapan e-government di Indonesia, terutama di Kota Bandung. Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN), yang dibuat untuk membuat administrasi kependudukan lebih mudah, seperti membuat kartu identitas anak, adalah salah satu inovasi yang menonjol dalam hal ini. Aplikasi ini merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi untuk membuat proses layanan publik lebih mudah dan cepat bagi masyarakat.

Salah satu langkah penting menuju transformasi pemerintahan digital adalah kebijakan e-Government, yang bertujuan untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Layanan publik diharapkan menjadi lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dengan penggunaan teknologi informasi.

Dengan adanya e-government, masyarakat dapat melakukan banyak hal. Masyarakat sekarang dapat secara aktif terlibat dalam pemerintahan, baik secara individu maupun kolektif. Terlepas dari kenyataan bahwa sistem dan tata kelola e-governance menawarkan banyak manfaat, keberhasilan mereka bergantung pada partisipasi aktif dan kerja sama dari semua pihak yang terlibat. Hal ini jelas merupakan tanggung jawab seluruh masyarakat, bukan hanya pemerintah. Selama belasan tahun, pemerintah Indonesia terus mengembangkan e-governance untuk membantu semua tugas pemerintah dan masyarakat.

E-governance membutuhkan peningkatan proses tata kelola melalui investasi publik dalam teknologi informasi dan komunikasi (ICT). Masyarakat dapat berinteraksi dengan mudah melalui jaringan berkat penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT).

Aplikasi Selesai di Tangan (SALAMAN) yang merupakan salah satu komponen pelayanan publik dan Smart Governance dapat mempermudah proses kepemilikan surat kependudukan oleh masyarakat umum. Salah satu cara untuk memikirkan tata kelola yang cerdas adalah sebagai perencanaan kota yang cerdas, dimana elemen tata kelola biasanya menekankan tata kelola pemerintah daerah sebagai organisasi yang mengelola kehidupan perkotaan.

Gambar 1.1
Beranda Aplikasi Salaman



Dalam aplikasi SALAMAN terdapat tampilan antarmuka (interface) dari aplikasi SALAMAN (Selesai Dalam Gengaman) milik Disdukcapil Kota Bandung, yang digunakan untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara digital kepada masyarakat.

Pada bagian atas, terdapat logo SALAMAN dan Disdukcapil Kota Bandung, menunjukkan bahwa aplikasi ini adalah layanan resmi dari pemerintah daerah. Di bawahnya, terdapat tiga menu utama:

1. Profil Pengguna – untuk mengelola informasi pribadi pengguna aplikasi.
2. Layanan Online – menyediakan berbagai layanan administrasi seperti pembuatan KIA, KTP, dan dokumen lainnya.
3. Antrian Pengajuan – untuk melihat atau mengatur antrian pengajuan layanan secara online.

Selanjutnya, ada beberapa ikon fitur tambahan, antara lain:

1. BPJS Kesehatan
2. Jadwal Pengambilan memudahkan pengguna mengetahui kapan dokumen dapat diambil.
3. Formulir tempat pengguna mengisi dan mengunduh formulir yang diperlukan.
4. Info Penting berisi informasi terkait prosedur dan ketentuan layanan.
5. Tahapan menjelaskan langkah-langkah proses layanan.
6. FAQ (Frequently Asked Questions) memberikan jawaban atas pertanyaan umum.
7. Survei Kepuasan digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan.
8. Lainnya kemungkinan berisi fitur tambahan lainnya.

Bagian tengah menampilkan banner visual dengan langkah-langkah “Step-step Bikin KTP Digital di HP-mu”, yang menggambarkan proses pembuatan KTP digital, mulai dari:

1. Mengunduh aplikasi,
2. Mengisi data,
3. Melakukan swafoto (selfie),
4. Mengantre untuk verifikasi QR code,
5. Mendapatkan KTP digital,
6. Memberikan ulasan layanan.

Di bagian bawah aplikasi terdapat menu navigasi utama, yaitu:

1. Beranda – halaman utama aplikasi.
2. Pengajuan – untuk mengajukan layanan.

3. Notifikasi – pemberitahuan kepada pengguna.
4. Chat – layanan pesan atau bantuan langsung.

Salah satu dokumen penting yang harus dimiliki oleh masyarakat adalah Kartu Identitas Anak yang memiliki fungsi untuk bukti bahwa anak adalah pengenal resmi. Dengan kartu identitas anak yang efektif, setiap anak di Kota Bandung dapat memanfaatkan hak-hak yang dijamin oleh undang-undang, seperti pendidikan, kesehatan, dan perlindungan hukum. Dokumen resmi yang diberikan kepada anak-anak di Indonesia oleh pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, juga dikenal sebagai Disdukcapil. Tujuannya adalah untuk berfungsi sebagai tanda pengenal resmi bagi anak, memudahkan akses ke layanan publik, dan mendukung perlindungan dan pemenuhan hak anak.

"SALAMAN" disingkat menjadi "Selesai di Tangan", sebuah aplikasi yang dirancang untuk membantu individu dalam memperoleh dokumentasi kependudukan. Masyarakat dapat memanfaatkan teknologi hanya dengan mengunduh dokumen-dokumen yang diperlukan untuk mendapatkan akta kelahiran melalui aplikasi yang dikembangkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), sehingga tidak perlu lagi mengantri di kantor Disdukcapil. Untuk memudahkan prosedur pendaftaran akta kelahiran, aplikasi Salaman telah terintegrasi dengan Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) Kota Bandung dan dapat diakses melalui perangkat seluler dan website Android.

Komunitas juga mendukung penggunaan Salaman melalui aplikasinya. Gerakan #GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi) adalah upaya untuk membangun ekosistem pemerintahan yang menyadari pentingnya administrasi kependudukan. GISA diterapkan di lima kecamatan di Kota Bandung, yaitu Sukajadi, Astana Anyar, Bandung Kidul, Bojongloa Kaler, dan Antapani.

Layanan untuk membuat dokumen KIA karena hilang, rusak, perubahan elemen data, dan perpanjangan. Dasar hukum dari pembuatan KIA yaitu:

1. Permendagri 2/2016, Pasal 3 Ayat (2)
2. Permendagri 2/2016, Pasal 3 Ayat (3)

PERSYARATAN & PENJELASAN

1. Mengisi F1.02
2. Akta Kelahiran
3. Kartu Keluarga orangtua
4. Anak > 5 tahun lengkapi dengan foto 2x3
5. Sebab hilang: Surat hilang dari kepolisian
6. Sebab rusak/perpanjangan: KIA lama yang rusak/usang
7. Sebab perubahan elemen data: dokumen pendukung perubahan elemen data & KIA lama

Aplikasi Salaman (Selesai Dalam Genggaman) yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung memiliki berbagai fitur yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Fitur Utama Aplikasi Salaman yaitu:

1. Pengajuan Dokumen Secara Online

Pengguna dapat mengajukan berbagai dokumen kependudukan seperti:

- 1) Akta Kelahiran: Memungkinkan orang tua untuk mendaftarkan kelahiran anak secara cepat.
- 2) Akta Kematian: Memfasilitasi pengurusan akta kematian tanpa harus datang ke kantor.
- 3) Kartu Identitas Anak (KIA): Proses pembuatan KIA yang dapat diselesaikan dalam waktu singkat.
- 4) Surat Keterangan Pindah: Untuk warga yang pindah domisili, baik dalam maupun luar kota.
- 5) Perbaikan Data Keluarga: Memudahkan pengguna dalam memperbaiki data di Kartu Keluarga (KK)

2. Fitur Chatting

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk berinteraksi langsung dengan operator Disdukcapil. Pengguna dapat menanyakan informasi terkait pengajuan dokumen, persyaratan, atau kendala yang dihadapi, sehingga membantu memastikan bahwa semua berkas yang diperlukan lengkap sebelum diajukan.

3. Layanan Drive Thru (Lantatur)

Pengguna dapat mengambil dokumen yang telah diproses melalui layanan drive thru, yang memungkinkan mereka untuk mendapatkan dokumen tanpa harus turun dari kendaraan. Ini adalah inovasi terbaru untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan.

4. Gerai Layanan untuk Istimewa (Geulis)

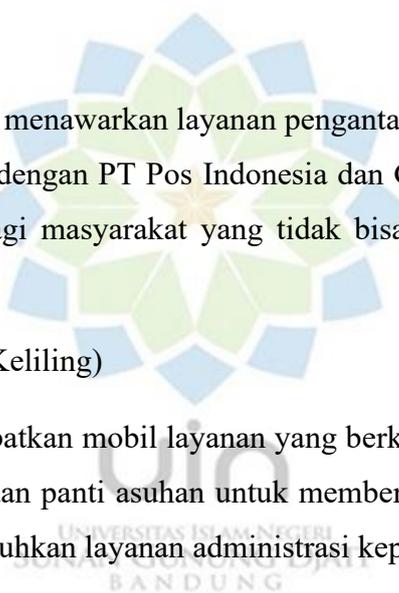
Aplikasi ini juga menyediakan akses ke gerai layanan di lokasi strategis, seperti pusat perbelanjaan, di mana masyarakat dapat mengambil dokumen secara langsung dengan pelayanan yang cepat dan ramah.

5. Delivery Service

Aplikasi Salaman menawarkan layanan pengantaran dokumen ke rumah pengguna, bekerja sama dengan PT Pos Indonesia dan Gojek. Ini memberikan kemudahan tambahan bagi masyarakat yang tidak bisa mengambil dokumen secara langsung.

6. Mepeling (Pelayanan Keliling)

Layanan ini melibatkan mobil layanan yang berkeliling ke lokasi-lokasi tertentu seperti sekolah dan panti asuhan untuk memberikan kemudahan akses bagi warga yang membutuhkan layanan administrasi kependudukan.



Tabel 1.1
Kepemilikan KIA Usia 0-17 Kota Bandung Tahun 2021

DATA CAKUPAN KEPEMILIKAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)					
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG					
TAHUN 2021					
NO	NAMA KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK USIA 0 - 17 TAHUN	MEMILIKI KIA	TIDAK MEMILIKI KIA	RATIO KEPEMILIKAN KIA
1	SUKASARI	19.906	7.691	12.215	38.64%
2	COBLONG	30.424	11.374	19.050	37.38%
3	BABAKAN CIPARAY	41.533	14.866	26.667	35.79%
4	BOJONGLOA KALER	34.774	11.291	23.483	32.47%
5	ANDIR	25.957	9.100	16.857	35.06%
6	CICENDO	24.865	8.047	16.818	32.36%
7	SUKAJADI	27.155	8.844	18.311	32.57%
8	CIDADAP	14.462	5.642	8.820	39.01%
9	BANDUNG WETAN	6.884	3.022	3.862	43.9%
10	ASTANA ANYAR	18.682	7.081	11.601	37.9%
11	REGOL	20.174	7.292	12.882	36.15%
12	BATUNUNGGAL	32.119	13.852	18.267	43.13%
13	LENGKONG	17.305	5.834	11.471	33.71%
14	CIBEUNYING KIDUL	30.201	10.012	20.189	33.15%
15	BANDUNG KULON	38.628	12.880	25.748	33.34%
16	KIARACONDONG	35.308	11.800	23.508	33.42%
17	BOJONGLOA KIDUL	24.546	7.622	16.924	31.05%
18	CIBEUNYING KALER	18.075	5.613	12.462	31.05%
19	SUMUR BANDUNG	9.633	4.048	5.585	42.02%
20	ANTAPANI	20.818	7.885	12.933	37.88%
21	BANDUNG KIDUL	16.447	8.016	8.431	48.74%
22	BUAHBATU	27.590	9.465	18.125	34.31%
23	RANCASARI	23.120	9.781	13.339	42.31%
24	ARCAMANIK	21.474	8.492	12.982	39.55%
25	CIBIRU	21.560	7.700	13.860	35.71%
26	UJUNGBERUNG	25.514	9.306	16.208	36.47%
27	GEDEBAGE	11.556	5.105	6.451	44.18%
28	PANYILEUKAN	10.318	4.227	6.091	40.97%
29	CINAMBO	7.125	3.073	4.052	43.13%
30	MANDALAJATI	20.911	8.299	12.612	39.69%
TOTAL		677.064	247.260	429.804	36,25%

Sumber: Data DKB Semester 1 Tahun 2021

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Bandung 2021

Berdasarkan tabel 1 mengenai kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Bandung menunjukkan bahwa jumlah Masyarakat yang tidak memiliki lebih banyak dibandingkan dengan yang memiliki Kartu Identitas Anak (KIA). Data menunjukkan bahwa masyarakat Kecamatan Babakan Ciparay masih banyak tidak memiliki KIA di Kota Bandung. Maka dari itu diperlukannya sosialisasi mengenai pentingnya memiliki Kartu Identitas Anak khususnya bagi anak yang berumur 0-17 tahun.

Tabel 1.2
Kepemilikan KIA Usia 0-17 Kota Bandung Tahun 2022

DATA KEPEMILIKAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)					
BERDASARKAN KECAMATAN					
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG					
TAHUN 2022					
NO	KECAMATAN	UMUR 0-17	MEMILIKI	BELUM MEMILIKI	PERSENTASE (%)
1	SUKASARI	19.887	8.703	11.184	43,76
2	COBLONG	30.448	12.806	17.642	42,06
3	BABAKAN CIPARAY	41.910	17.555	24.355	41,89
4	BOJONGLOA KALER	34.727	13.141	21.586	37,84
5	ANDIR	25.725	10.644	15.081	41,38
6	CICENDO	24.852	9.448	15.404	38,02
7	SUKAJADI	27.077	10.713	16.364	39,56
8	CIDADAP	14.473	6.021	8.452	41,6
9	BANDUNG WETAN	6.910	3.248	3.662	47
10	ASTANA ANYAR	18.492	7.905	10.587	42,75
11	REGOL	19.947	8.085	11.862	40,53
12	BATUNUNGGAL	32.049	14.955	17.094	46,66
13	LENGKONG	17.277	6.719	10.558	38,89
14	CIBEUNYING KIDUL	30.130	11.380	18.750	37,77
15	BANDUNG KULON	38.700	15.552	23.148	40,19
16	KIARACONDONG	35.292	13.791	21.501	39,08
17	BOJONGLOA KIDUL	24.611	8.895	15.716	36,14
18	CIBEUNYING KALER	18.037	6.648	11.389	36,86
19	SUMUR BANDUNG	10.022	4.609	5.413	45,99
20	ANTAPANI	21.073	8.953	12.120	42,49
21	BANDUNG KIDUL	16.420	8.759	7.661	53,34
22	BUAHBATU	27.918	11.369	16.549	40,72
23	RANCASARI	23.523	11.125	12.398	47,29
24	ARCAMANIK	21.910	9.751	12.159	44,5
25	CIBIRU	21.781	8.620	13.161	39,58
26	UJUNGBERUNG	25.908	10.373	15.535	40,04
27	GEDEBAGE	11.770	5.714	6.056	48,55
28	PANYILEUKAN	10.487	4.623	5.864	44,08
29	CINAMBO	7.145	3.281	3.864	45,92
30	MANDALAJATI	21.223	9.189	12.034	43,3
TOTAL		679.724	282.575	397.149	41,57%

Sumber: PDAK - Kementerian Dalam Negeri RI

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Bandung 2022

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 terkait kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Bandung, terlihat bahwa pada tahun 2022 jumlah masyarakat yang belum memiliki KIA masih lebih tinggi dibandingkan dengan yang sudah memilikinya. Hal ini mencerminkan rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kepemilikan KIA. Selain itu, kondisi ini juga mengindikasikan bahwa upaya sosialisasi dari pihak Disdukcapil belum berjalan secara optimal.

Tabel 1.3
Kepemilikan KIA Usia 0-17 Kota Bandung Tahun 2023

DATA KEPEMILIKAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)					
BERDASARKAN KECAMATAN					
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG					
TAHUN 2023					
NO	KECAMATAN	UMUR 0-17	MEMILIKI	BELUM MEMILIKI	PERSENTASE (%)
1	SUKASARI	19.108	10.004	9.104	52,36
2	COBLONG	29.491	14.510	14.981	49,20
3	BABAKAN CIPARAY	40.892	19.375	21.517	47,38
4	BOJONGLOA KALER	33.522	15.081	18.441	44,99
5	ANDIR	24.483	11.725	12.758	47,89
6	CICENDO	23.817	10.275	13.542	43,14
7	SUKAJADI	26.274	12.106	14.168	46,08
8	CIDADAP	14.041	6.989	7.052	49,78
9	BANDUNG WETAN	6.715	3.525	3.190	52,49
10	ASTANA ANYAR	17.814	8.636	9.178	48,48
11	REGOL	19.237	8.868	10.369	46,10
12	BATUNUNGGAL	30.742	15.451	15.291	50,26
13	LENGKONG	16.642	7.436	9.206	44,68
14	CIBEUNYING KIDUL	29.148	12.319	16.829	42,26
15	BANDUNG KULON	37.327	17.449	19.878	46,75
16	KIARACONDONG	34.052	15.679	18.373	46,04
17	BOJONGLOA KIDUL	23.782	10.242	13.540	43,07
18	CIBEUNYING KALER	17.419	7.413	10.006	42,56
19	SUMUR BANDUNG	10.180	5.380	4.800	52,85
20	ANTAPANI	20.624	9.977	10.647	48,38
21	BANDUNG KIDUL	15.834	9.093	6.741	57,43
22	BUAHBATU	27.299	12.528	14.771	45,89
23	RANCASARI	22.961	12.024	10.937	52,37
24	ARCAMANIK	21.383	10.803	10.580	50,52
25	CIBIRU	21.195	9.676	11.519	45,65
26	UJUNGBERUNG	25.360	11.585	13.775	45,68
27	GEDEBAGE	11.489	6.508	4.981	56,65
28	PANYILEUKAN	10.276	5.635	4.641	54,84
29	CINAMBO	6.996	3.673	3.323	52,50
30	MANDALAJATI	20.747	10.757	9.990	51,85
TOTAL		658.850	314.722	344.128	48,95

Sumber: PDAK - Kementerian Dalam Negeri RI

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Bandung 2023

Berdasarkan data pada Tabel 1.3 mengenai kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Bandung, terlihat bahwa pada tahun 2023 jumlah masyarakat yang belum memiliki KIA masih lebih tinggi dibandingkan dengan yang telah memilikinya. Rendahnya angka kepemilikan KIA tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kurangnya pemahaman masyarakat mengenai manfaat dan urgensi KIA sebagai dokumen identitas anak, keterbatasan akses terhadap layanan administrasi kependudukan, serta belum maksimalnya sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung. Meskipun demikian, jika

dilihat dari persentase pengguna KIA, setiap tahunnya menunjukkan tren peningkatan. Namun, apabila dibandingkan antara jumlah masyarakat yang memiliki dan yang belum memiliki KIA, data menunjukkan bahwa jumlah yang belum memiliki KIA masih tetap lebih besar setiap tahunnya.

Tabel 1.4
Kepemilikan KIA Usia 0-17 Kota Bandung Tahun 2024

DATA KEPEMILIKAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)					
BERDASARKAN KECAMATAN					
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG					
TAHUN 2024					
NO	KECAMATAN	UMUR 0-17	MEMILIKI	BELUM MEMILIKI	PERSENTASE (%)
1	SUKASARI	19.038	11.490	7.548	60,35
2	COBLONG	29.669	18.472	11.197	62,26
3	BABAKAN CIPARAY	41.274	23.194	18.080	56,20
4	BOJONGLOA KALER	33.442	19.127	14.315	57,19
5	ANDIR	24.364	14.645	9.719	60,11
6	CICENDO	23.823	13.766	10.057	57,78
7	SUKAJADI	26.219	15.165	11.054	57,84
8	CIDADAP	14.196	8.246	5.950	58,09
9	BANDUNG WETAN	6.734	4.128	2.606	61,30
10	ASTANA ANYAR	17.706	10.207	7.499	57,65
11	REGOL	19.164	10.667	8.497	55,66
12	BATUNUNGGAL	30.624	18.767	11.857	61,28
13	LENGKONG	16.572	9.466	7.106	57,12
14	CIBEUNYING KIDUL	29.053	16.192	12.861	55,73
15	BANDUNG KULON	37.422	20.573	16.849	54,98
16	KIARACONDONG	33.983	20.123	13.860	59,21
17	BOJONGLOA KIDUL	23.943	12.829	11.114	53,58
18	CIBEUNYING KALER	17.591	10.050	7.541	57,13
19	SUMUR BANDUNG	10.291	6.556	3.735	63,71
20	ANTAPANI	20.831	12.665	8.166	60,80
21	BANDUNG KIDUL	15.950	10.417	5.533	65,31
22	BUAHBATU	27.723	16.698	11.025	60,23
23	RANCASARI	23.229	15.414	7.815	66,36
24	ARCAMANIK	21.768	13.264	8.504	60,93
25	CIBIRU	21.606	11.770	9.836	54,48
26	UJUNGBERUNG	25.679	14.646	11.033	57,03
27	GEDEBAGE	11.671	7.644	4.027	65,50
28	PANYILEUKAN	10.513	6.693	3.820	63,66
29	CINAMBO	7.073	4.222	2.851	59,69
30	MANDALAJATI	21.164	12.718	8.446	60,09
TOTAL		662.315	389.814	272.501	58,86

Sumber : PDAK - Kementerian Dalam Negeri RI Semester I 2024

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Bandung 2024

Berdasarkan data pada Tabel 1.4 mengenai kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Bandung, pada tahun 2024 terjadi perkembangan yang cukup signifikan. Untuk pertama kalinya, jumlah masyarakat yang telah

memiliki KIA tercatat lebih tinggi dibandingkan dengan yang belum memilikinya. Hal ini juga tercermin dari peningkatan persentase kepemilikan KIA yang menunjukkan tren positif dari tahun-tahun sebelumnya. Peningkatan ini tidak hanya mencerminkan keberhasilan dalam pelaksanaan program, tetapi juga menunjukkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya KIA bagi anak usia 0–17 tahun semakin meningkat. KIA mulai dipahami sebagai dokumen penting yang tidak hanya berfungsi sebagai identitas resmi anak, tetapi juga sebagai sarana perlindungan dan akses terhadap berbagai layanan publik. Pencapaian ini sekaligus mengindikasikan bahwa strategi sosialisasi dan pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung mulai menunjukkan efektivitasnya dalam mendorong partisipasi masyarakat.

Peneliti mengambil tema penelitian ini berdasarkan observasi peneliti saat melakukan pelatihan kerja lapangan di DISDUKCAPIL bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tata cara dan penggunaan aplikasi SALAMAN, khususnya pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di kota Bandung. Dikarenakan kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi salaman serta kurangnya informasi mengenai pentingnya memiliki Kartu Identitas Anak (KIA). Kurangnya pengetahuan mengenai persyaratan pencairan KIA membuat masyarakat memilih menggunakan calo, Adapun alasan masyarakat menggunakan calo disebabkan mereka bekerja dan berfikir bahwa jika mereka datang ke gerai hal itu akan menghabiskan banyak waktu dan mengira hal tersebut tidak efektif dan memilih menggunakan calo. Selanjutnya keterlambatan pencetakan Kartu Identitas Anak disebabkan oleh kurangnya Anjungan Disdukcapil Mandiri.

Selama hari kerja (Senin hingga Jumat), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung beroperasi dari pukul 08.00 hingga 15.00 WIB. Selain itu, ada layanan tambahan melalui program Mepeling (Memberikan Pelayanan Keliling) dan layanan akhir pekan di beberapa lokasi tertentu, seperti Geulis MIM dan Geulis FCL, yang beroperasi pada Sabtu dan Minggu dari pukul 10.00 hingga 14.00 WIB.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, penulis merumuskan beberapa identifikasi masalah yang diantaranya sebagai berikiut:

1. Kurangnya sosialisasi mengenai pentingnya anak di bawah 17 tahun mempunyai kartu identitas anak
2. Rendahnya kualitas dan profesionalisme sumberdaya manusia bidang pelayanan.
3. Terdapat adanya calo dan pungli untuk membantu mengurus pembuatan Kartu Identitas Anak yang dimana masyarakat masi berpikir sulit untuk mengurus pembuatan Kartu Identitas Anak dan lebih baik menggunakan calo untuk membantu mengurus berkas pembuatan KIA
4. Keterlambatan pencetakan kartu dimana ketika masyarakat datang ke mall pelayanan disdukcapil untuk mengambil hasil cetak kartu KIA namun kartu KIA belum tercetak

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, penulis merumuskan beberapa identifikasi masalah yang diantaranya, sebagai berikiut:

1. Bagaimana komunikasi antar organisasi dalam implementasi e-government melalui aplikasi SALAMAN dalam pembuatan Kartu Identitas Anak di Kota Bandung?
2. Bagaimana ketersediaan sumber daya dalam implementasi kebijakan peluncuran aplikasi SALAMAN?
3. Bagaimana disposisi atau sikap pelaksana dalam implementasi e-government melalui aplikasi SALAMAN dalam pembuatan Kartu Identitas Anak di Kota Bandung?
4. Sejauh mana koordinasi antar instansi pemerintah dalam struktur birokrasi mempengaruhi efektivitas aplikasi Salaman dalam memberikan layanan pembuatan Kartu Identitas Anak?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui komunikasi antar organisasi dalam implementasi e-government melalui aplikasi SALAMAN dalam pembuatan Kartu Identitas Anak di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui sumberdaya dari implementasi *E Government* melalui aplikasi SALAMAN.
3. Untuk mengetahui disposisi atau sikap pelaksana dalam implementasi e-government melalui aplikasi SALAMAN dalam pembuatan Kartu Identitas Anak di Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui koordinasi antar instansi pemerintah dalam struktur birokrasi mempengaruhi efektivitas aplikasi Salaman dalam memberikan layanan pembuatan Kartu Identitas Anak.

E. Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat secara teoritik
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai implementasi kebijakan *e government* khususnya tentang penguncuran aplikasi salaman.
 - b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk langkah-langkah penelitian berikutnya.
2. Manfaat secara praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
 - b. Sebagai sumber tambahan bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian tentang Implementasi dan Pemerintahan.
 - c. Penelitian ini akan menambah pengetahuan penulis dan institusi pendidikan tentang *Implementasi e Government* dalam aplikasi selesai dalam gengaman.

F. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengambil judul penelitian mengenai “Implementasi *E Government* Melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak Di Kota Bandung”. Sehingga peneliti mengambil teori mengenai Administrasi Publik, *E Government*, Implementasi Kebijakan.

Teori Implementasi Kebijakan Sitomurang mengatakan bahwa keberadaan implementasi kebijakan sangat luas dan mencakup bagaimana implementasi dilihat sebagai alat administrasi hukum dan juga dianggap sebagai fenomena kompleks dari proses atau hasil kebijakan. Kartu Identitas Anak (KIA) ini merupakan bagian dari melaksanakan kebijakan pemerintah.

Menurut model implementasi kebijakan George Edward III, implementasi didefinisikan sebagai tahap pembuatan kebijakan antara penetapan kebijakan dan konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Implementasi mencakup tindakan-tindakan oleh berbagai aktor, khususnya para birokrat, yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan. Model ini berfokus pada hubungan antara tujuan kebijakan, kinerja organisasi, dan faktor-faktor yang memengaruhi implementasi. Komunikasi ini adalah para Masyarakat khususnya orangtua yang memiliki anak berusia 0-17 tahun. Sumber daya ini meliputi Masyarakat di Kota Bandung dalam pencatatan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA). Disposisi ini mengacu pada sikap kinerja organisasi implementasi pada pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Pentingnya Koordinasi antar organisasi dan Lembaga pelaksana dalam memberikan sosialisai mengenai kepemilikan Kartu Identitas Anak.

Teori *E government* menurut website Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007), "E-Goverment" berarti penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendorong pemerintahan yang lebih efisien dan pengurangan biaya. fasilitas layanan kepada masyarakat umum dan meningkatkan tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat. Dalam implentasi e govermen, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN).

Gambar 1.1
Kerangka Berpikir

