

---

**DIGITAL GOVERNMENT DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN MELALUI  
APLIKASI SAKEDAP DI KABUPATEN BANDUNG**

Oleh

Nadiya Asyri Nur Fadillah<sup>1)</sup>, Rahayu Kusumadewi<sup>2)</sup>, Nanang Suparman<sup>3)</sup><sup>1,2,3</sup>Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Sunan  
Gunung Djati Bandung;Email: <sup>1</sup>[nadiyaasyri44@gmail.com](mailto:nadiyaasyri44@gmail.com), <sup>2</sup>[rahayukusumadewi@yahoo.com](mailto:rahayukusumadewi@yahoo.com),  
<sup>3</sup>[n.suparman69@gmail.com](mailto:n.suparman69@gmail.com)**Abstract**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *digital government* dalam pelayanan kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP (Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu) di Kabupaten Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara secara mendalam kepada informan, serta dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *digital government* dalam pelayanan kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP sudah terbilang efektif karena dapat memangkas waktu dan biaya proses permohonan dokumen, meningkatkan pelayan kepada masyarakat, serta dapat menghindari praktek pungutan liar dan percaloan. Akan tetapi penerapannya belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan beberapa hambatan seperti kurangnya SDM yang bertugas dalam mengelola proses pelayanan kependudukan. Selain itu, karena Kabupaten Bandung merupakan kabupaten dengan jumlah penduduk terbanyak ke 2 se Jawa Barat, jadi masih banyak masyarakat yang belum tahu dan belum memahami aplikasi SAKEDAP karena sosialisasi yang dilakukan masih kurang dan belum merata khususnya di daerah-daerah terpencil yang ada di Kabupaten Bandung.

**Keywords: Digital Government, Pelayanan Kependudukan, SAKEDAP.****PENDAHULUAN**

Kemajuan era digital saat ini tentu dapat berimplikasi terhadap penyelenggaraan pemerintah dalam berbagai aspek. Hal ini ditandai dengan dibentuknya berbagai inovasi yang bertujuan untuk memberikan pelayan publik yang berkualitas. Semakin berkembangnya teknologi maka dinamika antara harapan masyarakat dengan realitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah akan semakin tinggi (Suparman, 2019). Oleh sebab itu, pemerintah harus berperan aktif dalam memanfaatkan teknologi dengan menyediakan berbagai fasilitas dan infrastruktur dalam sektor publik baik yang berupa fisik maupun non fisik untuk menunjang keberhasilan serta pemenuhan target pelayanan publik yang efektif dan efisien (Fajar, et al., 2018).

Perkembangan teknologi berbasis digital sedang diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintah di Indonesia. Sebagaimana pada tahun 2020 dalam survei *electronic government* yang diadakan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), Indonesia menduduki urutan ke 88 dari 193 negara anggota. Survei ini mengukur efektivitas *e-government* dalam penyediaan layanan publik, yang terdiri dari tiga aspek utama yaitu kesiapan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, dan ketersediaan *e-service*. Tujuannya sebagai alat bantu untuk mengukur pembangunan yang dapat mengidentifikasi sejauh mana kekuatan dan kemampuan menghadapi tantangan dalam mengembangkan pelaksanaan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik (Kominfo, 2020).

Gambar 1.1

### Hasil survei *e-government* Indonesia



Sumber: [kominfo.go.id](http://kominfo.go.id)

Dari gambar di atas menunjukkan bahwa penerapan *e-government* di Indonesia mengalami perkembangan, yang semula pada tahun 2018 berada dalam peringkat ke 107 kini di tahun 2020 Indonesia menunjukkan kenaikan 19 peringkat sehingga menduduki peringkat ke 88.

Penerapan *e-government* di Indonesia saat ini sudah mengalami beberapa kemajuan, hal ini dilaksanakan dalam rangka mengoptimalkan kualitas pelayanan publik yang cepat, tepat serta memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Namun, *e-government* saat ini sudah berkembang menjadi pemerintahan berbasis digital atau dikenal dengan istilah *digital government* (Bahtiar et al., 2021). Sebagaimana dipaparkan oleh *Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD) bahwa *digital government* merupakan teknologi digital yang dimanfaatkan sebagai salah satu bagian analitis dari strategi modernisasi pemerintah dalam membentuk nilai publik berdasarkan *digital government* ekosistem. Terdiri dari beberapa aspek yaitu pemerintah, organisasi non pemerintah, bisnis, asosiasi, warga serta individu yang dapat menunjang produksi dan akses data, konten dan layanan melalui suatu hubungan dengan pemerintah (OECD, 2020).

Kendati demikian, pada tahun 2020, *The Institute of Digital Government* Universitas Waseda yang bekerjasama dengan *International Academy of CIO* (IAC) mengumumkan peringkat *digital government* negara-negara di dunia. Dalam laporan tersebut, peringkat pertama ditempati oleh USA lalu Indonesia menempati peringkat ke-40 dari

64 negara. Penilaian ini dilihat dari pengembangan pemerintahan digital di 64 negara di dunia (Obi & Iwasaki, 2020).

Tabel 1.1

*Overall Ranking Digital Government by Waseda University*

Ranking	Digital Government Ranking-64 Countries Around The World	Score
35.	Macau	66.455
36.	Philippines	66.103
37.	China	65.983
38.	Czech	65.962
39.	Poland	65.014
40.	Indonesia	64.708

Sumber: *Waseda International Digital Government Rankings Report*

Berdasarkan data dari tabel tersebut, *score digital government* Indonesia yaitu 64.708 hal ini menunjukkan bahwa pemerintah harus terus berupaya untuk melakukan berbagai perbaikan dan pengembangan agar dapat berdaya saing dan mengejar ketertinggalan transformasi *digital government* dengan negara lain. Untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan pemerintah berbasis digital, maka pemerintah harus mampu memanfaatkan percepatan perkembangan teknologi yang dapat mendorong pelayanan publik agar memiliki inovasi baru yang bertumpu pada teknologi. Oleh sebab itu, pemerintah menciptakan suatu kebijakan yaitu Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE).

Pada awal periode pemerintahan Presiden Joko Widodo menyatakan akan mereformasi pelayanan publik dalam lima tahun ke depan. Beliau ingin mewujudkan *Digital Service Government* (Pemerintahan Digital Melayani) yang berwawasan/orientasi warga (*citizen first*). Pengadopsian *digital government* di Indonesia telah diupayakan oleh Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (WANTIKNAS) agar dapat dilaksanakan di Indonesia secara menyeluruh. Tujuan tersebut

akan dicapai melalui beberapa strategi, seperti mengintegrasikan layanan nasional dan daerah, serta memperkuat layanan *online* (Rohman, 2020).

Salah satu pelayanan dari pemerintah yang diberikan kepada masyarakat yaitu pelayanan dalam bidang kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan terdiri dari pendaftaran penduduk serta pelayanan pencatatan sipil. Maka dalam penyelesaiannya harus dikelola dengan baik oleh pemerintah karena sebagai bentuk tanggung jawab pelayanan kepada publik (Cristianingsih, 2020).

Hadirnya otonomi daerah dapat membantu pemerintah daerah menyelenggarakan pelayanan publik. Seperti halnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung adalah unsur pelaksana pelayanan publik terkait administrasi kependudukan yang memiliki tugas untuk mencatat, mendaftarkan, mengelola data secara lengkap yang memuat peristiwa penting terkait pendataan setiap warga (Cristianingsih, 2020). Pemerintah Kabupaten Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik mengacu pada peraturan perundang-undangan Nomor 24 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bandung, dan Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung (Jdih.bandungkab, 2014).

Namun dalam pelaksanaannya, menurut pihak Disdukcapil Kabupaten Bandung pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung seringkali ditemukan berbagai masalah seperti sulitnya menghimpun *one big data* terkait dokumen kependudukan, dari 3.583.056 jumlah penduduk Kabupaten Bandung, masih ada ribuan data yang belum valid NIK nya. Lalu, kondisi geografis di

wilayah kabupaten Bandung yang berbeda sehingga tidak sepenuhnya bisa mengakses internet, dari segi layanan (*service*) masih dianggap belum mempercepat proses birokrasi, keterbatasan SDM yang mengelola dokumen kependudukan. Dan yang terakhir dari segi tata kelola (*governance*) banyaknya keluhan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan pemerintah entah itu secara langsung atau tidak langsung.

Dalam menanggapi hal tersebut, Disdukcapil Kabupaten Bandung menciptakan sebuah inovasi baru yang bertujuan agar kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat meningkat dengan dibentuknya sebuah aplikasi digital yang bernama Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu (SAKEDAP) yang dikeluarkan pada tahun 2021. SAKEDAP merupakan akronim dari bahasa Sunda yang bermakna sekejap atau sebentar. Regulasi tertinggi yang mengatur SAKEDAP yaitu Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang SPBE, dan Peraturan Bupati Nomor 69 tahun 2021 tentang tata kelola SPBE di Kabupaten Bandung.

Kemajuan sistem aplikasi berbasis android ini akan memberikan kemudahan pada masyarakat dalam memperoleh pelayanan untuk mengurus dokumen kependudukan agar tidak lama dan berbelit-belit. Di dalam aplikasi SAKEDAP memuat berbagai layanan seperti, Antrian *Online* (*booking* waktu dan tanggal pelayanan) agar masyarakat memperoleh kepastian layanan. SAKEDAP juga mengadakan pelayanan *online*, caranya yaitu memilih jenis layanan yang dituju serta ikuti tutorial pengisian sampai proses upload berkas (Hadiyanti, 2021).

Beberapa manfaat dari aplikasi SAKEDAP, pertama dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan antrian yang jelas serta mempermudah dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan dengan pengajuan secara *online* karena sudah berbasis *web*. Kedua, dapat meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan mengingat bahwa

sekarang masih dalam kondisi pandemi covid-19 sehingga dapat meminimalisir kontak antara petugas dengan pemohon. Ketiga, sebagai pendukung upaya tertib administrasi kependudukan karena memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan dokumen kependudukan. Keempat, dapat mengefektifkan waktu untuk penduduk yang bertempat tinggal jauh dari kantor Disdukcapil Kabupaten Bandung. Karena aplikasi ini sudah terintegrasi dengan berbagai jenis inovasi pelayanan seperti *Antrian Online*, *Dokumen Kependudukan Kami Antar (DOKKAR)*, dan *Sistem Online Cetak Sendiri (SI OCES)* (casip.bandungkab.go.id, 2021).

Menurut Kepala Disdukcapil Kabupaten Bandung memaparkan bahwa dalam masa pandemi jumlah pemohon pembuatan dokumen kependudukan mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan karena banyaknya bantuan covid-19 yang diberikan dengan syarat harus memiliki data administrasi. Beliau juga menjelaskan bahwa Kabupaten Bandung memiliki jumlah penduduk sebesar 3,5 juta jiwa, adapun jumlah penduduk yang ditargetkan wajib KTP sekitar 2,48 juta jiwa. Dan 99,032 persen target wajib KTP sudah tercapai. Sebelum ada pandemi, jumlah pemohon bisa mencapai 200-300 setiap harinya. Namun, dengan keadaan seperti saat ini maka pelayanan yang semula tatap muka langsung menjadi pelayanan online (BBCOM, 2021).

Gambar 1.2

Jumlah Penduduk Kabupaten Bandung dan Jumlah Penduduk Wajib KTP



Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bandung  
Dari gambar diatas dapat dikatakan bahwa kehadiran aplikasi SAKEDAP berbasis

android ini mampu membantu petugas dalam melaksanakan pelayanan kependudukan untuk memenuhi target terkait jumlah penduduk wajib KTP sebanyak 2,48 juta jiwa.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang terjadi di lapangan, maka tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan *digital government* dalam aplikasi SAKEDAP sebagai bentuk pelayanan kependudukan di Kabupaten Bandung. Oleh sebab itu, penelitian terdahulu menjadi hal penting untuk menjadi referensi bagi peneliti. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh (Soraya, 2019) dengan judul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati”. Hasilnya menunjukkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara *online* di Kabupaten Pati belum optimal karena masih menemukan beberapa hambatan, seperti masih adanya keraguan dalam keabsahan data yang diinput, pemanfaatan teknologi dari masyarakat masih kurang, serta partisipasi masyarakat masih belum maksimal dalam melakukan pengamatan dikarenakan aplikasi ini masih tergolong baru. Akan tetapi, dapat mempermudah masyarakat mengurus administrasi kependudukan secara efektif dan efisien.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Purwanti, 2021) dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa implementasi aplikasi SALAMAN sudah berjalan baik dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Namun masih terdapat beberapa hambatan, seperti adanya asumsi masyarakat bahwa pelayanan *offline* lebih mudah dilakukan, serta gangguan jaringan apabila diakses oleh banyak orang maka *server* menjadi *down*.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Bahtiar et al., 2021) berjudul “*Digital Government* Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SAMSAT Mobile Jawa Barat (SAMBARA) di Jawa Barat”. Hasilnya menunjukkan bahwa implementasinya sudah berjalan baik namun belum cukup efektif. Hal ini ditandai dengan adanya beberapa temuan, seperti sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang saat ini bereformasi dalam pemungutannya yang semula dengan sistem konvensional, kini menggunakan sistem modern yang terintegrasi. SAMBARA mendapat rating kategori baik dari asumsi pengguna yang rata-rata menyambut baik aplikasi ini. Adapun hambatan yang dihadapi yaitu pengguna memiliki kendala dalam melunasi pembayaran dan ketimpangan layanan digital masih cukup tinggi.

Adapun *novelty* dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian ini menganalisis pelayanan kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP di Kabupaten Bandung dengan menggunakan teori *digital government* yang dianggap tepat sasaran dalam mengatasi permasalahan kependudukan yang cukup kompleks di Kabupaten Bandung. Oleh sebab itu, peneliti menggunakan pisau analisis *digital government* dari (Lee et al., 2018) yang mengukur penggunaannya dari beberapa dimensi yang terdiri dari:

1. Integrasi Data (*Data*) : Persebaran data dikumpulkan dalam *database* lokal yang terpusat yang ditujukan untuk berbagai fungsi pemerintah. Selanjutnya, karena sifat data yang sinergis maka basis data lokal ini tersekat dan dikonvergensi satu sama lainnya. Orientasi dari dimensi ini yaitu menghubungkan dan mengintegrasikan.
2. Mengadopsi teknologi (*Technology*) : Pada tahun 1970-1980 data masih sederhana sehingga di tahun 1990 perlu pemisahan data kedalam basis data yang didukung dengan kemajuan teknologi.

Adanya koneksi internet dan jaringan serta instalasi *platform* lintas fungsi menjadi layak secara teknologi. Orientasi dari dimensi ini yaitu memanfaatkan dan mengadopsi teknologi. Teknologi digital harus mampu diterapkan dalam proses pembuatan suatu kebijakan dan desain layanan sejak awal. Hal ini bertujuan supaya transformasi digital pemerintah berhasil dilaksanakan. Teknologi juga digunakan untuk meningkatkan kolaborasi dengan pemangku kepentingan di berbagai tahap siklus hidup kebijakan dan layanan.

3. Berorientasi pada layanan (*Service*) : Sistem informasi pada awalnya diimplementasikan untuk mendukung rutinitas layanan, tetapi fokusnya telah bergeser ke arah mereplikasi rutinitas dalam sistem. Kemudian, ketika *reengineering* menjadi tren, fokus bergeser ke arah transformasi layanan, seperti arsitektur perusahaan (EA) untuk memperbesar transformasi digital dalam layanan publik, gagasan arsitektur perusahaan (EA) berkontribusi pada kemajuan. Lebih mungkin menjadi contoh yang baik untuk orientasi elemen layanan dan dalam mengembangkan layanan konvergensi baru di berbagai departemen dan fungsi. Orientasinya adalah beradaptasi dan fleksibel.
4. Orang (*People*) : Fokus telah bergeser dari pemanfaatan tugas yang dilakukan orang, melalui literasi dan informatisasi digital, kini berubah menjadi pengetahuan terkait pekerjaan dan proses. Orientasinya yaitu untuk membebaskan orang dari kebosanan dan beban serta mendorong mereka untuk menciptakan sebuah inovasi.
5. Tata Kelola (*Governance*) : Sejak munculnya pemerintahan digital, fokus tata kelola telah bergeser dari aturan dan

politis, melalui transaksi, layanan, interaksi, dan kepuasan, kini menjadi kolaborasi dan partisipasi. Orientasinya supaya terciptanya *open government* (pemerintah terbuka) dan memberikan ruang kepada orang untuk berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan.

Gambar 1.3

Lima Dimensi Digital Government



Sumber: Proposing a value-based digital government model

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan serta masalah yang ditemukan terkait pelayanan kependudukan di Kabupaten Bandung, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian lebih mendalam, dengan judul penelitian “*Digital Government* Dalam Pelayanan Kependudukan Melalui Aplikasi SAKEDAP Di Kabupaten Bandung”. Sedangkan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana penerapan *digital government* dalam pelayanan kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP di Kabupaten Bandung. Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis penerapan *digital government* dalam pelayanan kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP di Kabupaten Bandung.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sebagaimana dipaparkan oleh Creswell bahwa penelitian kualitatif adalah suatu permasalahan yang dapat diselesaikan dengan metode eksplorasi serta memahami arti suatu masalah. Hal ini dilakukan dengan menterjemahkan makna data, analisis data, memberikan

pertanyaan, merekap data yang merupakan sebuah urgensi dalam penelitian. Suatu permasalahan yang menjadi topik utama dalam penelitian ini adalah memahami makna individual atau kelompok dan menterjemahkan kompleksitas (Creswell, 2015). Pendekatan ini digunakan oleh peneliti karena dianggap relevan dengan apa yang diteliti yaitu menganalisis bagaimana penerapan *digital government* dalam pelayanan kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP di Kabupaten Bandung. Jenis penelitian ini bertujuan untuk memberi sebuah gambaran serta penjelasan terkait penerapan *digital government* dalam pelayanan kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP di Kabupaten Bandung.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara secara mendalam kepada informan yang bersangkutan, studi literatur serta media audio visual (Creswell, 2016). Proses penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung, dan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfo) Kabupaten Bandung.

Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari:

Tabel 2.1  
Informan Penelian

No	Informan	Jumlah
1.	Ahli Muda Fungsional Administrator Database Kependudukan (Kepala Seksi Inovasi Pelayanan)	1 Orang
2.	Kepala Bidang Aplikasi Informatika	1 Orang
3.	Petugas Pengelolaan Informasi & Dokumentasi	1 Orang
4.	Tenaga Ahli Pengembang Aplikasi	1 Orang
5.	Masyarakat	3 Orang

Sumber : Diolah oleh peneliti

Kemudian, teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *purposeful sampling* yang merupakan

pengambilan sampel dari sebuah instansi ataupun masyarakat yang dapat memberikan informasi terbaik berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu metode persiapan, penilaian informasi, data coding, *coding application*, penyajian data, dan interpretasi data (Creswell,2017). Adapun pemeriksaan keabsahan dilakukan dengan teknik triangulasi data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Integrasi Data (Data)

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan dengan tenaga ahli pengembang aplikasi menyatakan bahwa data yang dimuat dalam aplikasi SAKEDAP diolah dari sektor layanan publik, jadi semua layanan yang memungkinkan khususnya administrasi publik yang ada di Disdukcapil itu di aplikasikan dalam SAKEDAP. Hal ini disesuaikan dengan Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Aplikasi SAKEDAP melayani pembuatan dokumen administrasi kependudukan secara gratis kecuali jika hasil dokumennya ingin diantar maka membayar jasa pengiriman sebesar Rp. 12.000. Berikut merupakan beberapa pembuatan dokumen dalam aplikasi SAKEDAP, yaitu: Pembuatan Kartu Keluarga (KK), KTP-el, Kartu Identitas Anak (KIA), Surat pindah datang, Surat pindah keluar, Akta kelahiran, Akta kematian, Akta perkawinan, Akta perceraian, Aktivasi dan validasi NIK, dan sebagainya. Adapun rekapitulasi jumlah pemohon dokumen kependudukan yang menggunakan aplikasi SAKEDAP bisa dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 3.1

Laporan Permohonan Dokumen  
 Kependudukan Melalui Aplikasi SAKEDAP  
 (Periode bulan Mei – November) Tahun 2021

No	JENIS LAYANAN	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	JUMLAH
1	PENCETAKAN KIP-EL	0	20	112	1386	12454	10776	4754		29502
2	KIA (KARTU IDENTITAS ANAK)	0	4	33	173	1297	1268	850		3625
3	AKTA KELAHIRAN	251	120	57	147	1508	1256	1044		4383
4	AKTA KEMATIAN	8	3	5	9	268	191	148		632
5	AKTA PERCERAIAN	0	0	0	0	7	7	4		18
6	AKTA PERKAWINAN	0	0	1	1	31	48	46		127
7	AKTIVASI ADM	0	0	0	0	457	428	183		1068
8	KK-CETAK ULANG	0	6	17	97	961	884	616		2581
9	KK-NUMPANG	0	0	0	3	41	66	36		146
10	KK-PENAMBAHAN ANAK	0	6	27	77	762	744	629		2245
11	KK-PISAH	0	2	10	24	281	266	232		815
12	KONSOLIDASI	0	2	10	45	2246	2692	882		5877
13	PINDAH DATANG	0	0	6	60	894	866	705		2531
14	PINDAH KELUAR	0	0	2	60	795	684	644		2185
	JUMLAH	259	163	280	2082	22002	20176	10773		55735

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bandung

Dari tabel diatas menunjukkan meskipun aplikasi SAKEDAP ini terbilang aplikasi baru, tetapi antusiasme pengguna cukup banyak. Hal ini bisa dilihat dari peningkatan

jumlah pemohon tiap bulannya terutama dalam jenis pelayanan pencetakan KTP-el.

SAKEDAP merupakan jembatan atau perantara pengajuan dokumen yang mana *endingnya* yaitu SIAK. Jadi pemrosesannya bukan dalam SAKEDAP tetapi hasil *outputnya* yang nanti di upload dalam SAKEDAP. Karena jika SAKEDAP di integrasikan langsung akan menimbulkan berbagai macam kemungkinan seperti kebocoran data. Sejauh ini di Kabupaten Bandung belum ada kebocoran data, karena dari sisi infrastruktur terbagi 2 server yaitu server aplikasi dan server storage.

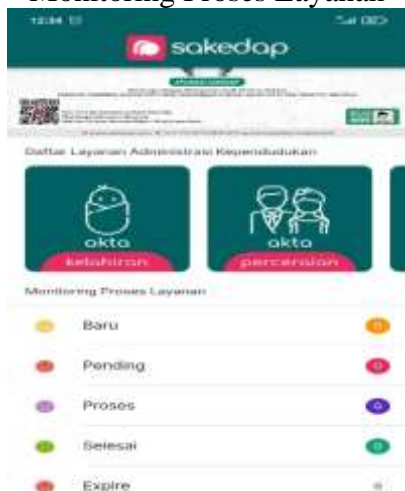
Dalam proses pengumpulan data terdapat 2 jenis yang disimpan di SAKEDAP yaitu ada formulir yang di adaptasi dari formulir

permohonan yang biasanya di mohonkan manual, misalnya formulir F1,F2, yang isinya data-data *by name by address* data identitas permohonannya. Yang kedua data yang di kumpulkan selain formulir itu yang mana berkas tersebut harus di upload. Untuk perekaman KTP-el tetap dilaksanakan di kecamatan atau lokasi terdekat.

Menurut tenaga ahli pengembang aplikasi memaparkan bahwa pihak admin sudah menerapkan konsep *marketplace* dalam aplikasi SAKEDAP sehingga masyarakat bisa mengetahui proses pengerjaan dokumen yang ia ajukan sudah sejauh mana. Terdiri dari beberapa tahapan yaitu baru-*pending*-proses-selesai-*expire*. Limit waktu untuk melengkapi persyaratan yang sudah ditentukan yaitu 3 hari, apabila lebih dari waktu yang ditentukan maka akan *expire* dan pemohon harus memilih kembali tanggal lain yang masih tersedia. Apabila tanggalnya sudah tidak bisa di klik artinya sudah *full booking*. Selain *timeline* permohonan, ada pula *timeline* pengiriman yang mana nanti pihak pos akan menginput nomer resi. Lalu pemohon dapat memilih bentuk dokumen yang akan dicetak apakah *hardfile* atau *softfile* yang dikirim melalui WA atau *email*, khusus untuk pengiriman KTP-el dan KIA dapat dikirim langsung ke rumah pemohon karena Disdukcapil bekerjasama dengan PT.POS.

Gambar 3.1

## Monitoring Proses Layanan



Sumber: Diolah oleh peneliti

Menurut Kasi Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Bandung memaparkan bahwa data yang ada dalam SAKEDAP digunakan oleh Pemkab. Bandung untuk pelayanan publik, perencanaan pembangunan, penegakan hukum, pencegahan kriminal, serta untuk pembangunan demokrasi. Misalnya pada saat pemilu, KPU mengambil data kependudukan yang sudah di konsolidasi bersih oleh pusat bukan data dari BPS. Jadi terdapat 4 data kependudukan diluar data agregat, tetapi apabila menyangkut data pribadi maka harus ada PKS (Perjanjian bersama pemanfaatan data kependudukan).

## 2. Mengadopsi Teknologi (*Technology*)

Terkait *grand design* pemrograman aplikasi SAKEDAP berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan tenaga ahli pengembang aplikasi menjelaskan bahwa dari segi teknis lokus SAKEDAP sudah dipindahkan *servernya* ke pusat data nasional kominfo. Jadi sebelumnya mengalami 3 kali migrasi *server*, yang pertama dari *cPanel* jadi sama-sama web *server* tetapi di satukan dengan *website* yang lain yang kita pindahkan ke *server* yang virtual yang sudah disiapkan *servernya* jadi khusus untuk aplikasi itu saja berjalan jadi 1 IT 1 aplikasi, karena jumlah pemohonnya membludak, kemudian di awal tahun ini dipindahkan ke pusat data nasional kominfo.

Aplikasi SAKEDAP ini memiliki 2 *platform* yang bisa dibuka melalui *website* atau *play store*, juga memakai *neoserver* untuk mengirim notifikasi *email* melalui aplikasi, jadi admin bisa memantau apakah *email* yang dikirim *user* itu sampai atau tidak, contoh misalnya pemohon yang verifikasi akun apakah *user* tersebut menerima akunnya atau tidak. Jadi untuk monitoring ini dipantau apabila mengalami kesulitan di verifikasinya tidak masuk maka akan dibantu oleh petugas.

Kemudian admin juga memantau melalui analitik, jadi selain jumlah permohonan ada pula jumlah pengunjung SAKEDAP. Adapun



yang dicatat di Diskominfo adalah aktifitasnya, jadi selama pengguna masuk SAKEDAP tercatat misalnya pengunjung pakai jam berapa, apa saja menu yang di klik, dan *device* apa yang ia pakai. Dilihat dari sisi *traffict*, SAKEDAP ini cukup besar sebagaimana di pertengahan tahun 2021 *evennya* ada 12 juta aktivitas, dari *page view* sekitar 4 juta yaitu jumlah yang ketika masuk lalu meng-klik menu apa saja, dan dari sisi *usernya* 75 ribu. Biasanya jika waktu pagi jumlah pemohon bisa membludak sekitar 300-400 orang, akan tetapi permohonan dokumen melalui aplikasi di Disdukcapil ini dibatasi agar pemohon yang sudah mengajukan dokumen yang lengkap bisa segera di proses.

Selanjutnya terkait infrastruktur teknologi dan *platform* yang digunakan dalam aplikasi SAKEDAP sejauh ini sudah mendukung, ditambah dari kementerian juga menyediakan *server* yang memang direkomendasikan untuk aplikasi-aplikasi berat yang *usernya* banyak dan SAKEDAP termasuk kriteria tersebut, yang mana layanan publik ini memiliki *user* yang banyak. Dari segi infrastruktur ini, Diskominfo mempunyai bidang TIK yang mengatur internet dan *server*, tetapi untuk internet dan bidang keamanan memakai pihak ketiga.

Dari sisi *server* SAKEDAP memakai 2 *server* yaitu *server* aplikasi dan *server storage*. Masing-masing mempunyai spek tersendiri dan dilihat sesuai kondisi, jika masih membludak maka spesifikasinya dinaikan, tetapi jika masih bisa ke *handle* tetap di spesifikasi yang sekarang. Untuk sistem operasinya memakai *ubuntu* dan *web servernya* memakai *Nginx*, kemudian *database servernya* menggunakan *MySQL*. Tapi tetap akan di evaluasi keterlambatannya dari sisi apa, apakah dari sisi *database*, internet, *server*, atau dari sisi aplikasi.

Lalu hambatan yang ditemukan dalam penggunaan SAKEDAP ini menurut Kepala Bidang (Kabid) Aplikasi Informatika bukan hanya dari aplikasi saja tapi juga dari

manusianya yang kurang disiplin, masyarakatnya yang terkadang belum paham sehingga membutuhkan oranglain untuk membantu mengoperasikannya. Hal ini juga ditambahkan oleh Kasi Inovasi Pelayanan yang memaparkan bahwa hambatan lain yang sering ditemukan yaitu jaringan yang belum bisa semuanya akses karena perbedaan kondisi geografis, serta masih rendahnya tingkat pendidikan dan ekonomi.

Solusi dari hambatan tersebut, Disdukcapil membuat pelayanan keliling yang bernama Jempol Pelanduk (Jemput bola pelayanan adminduk) yang langsung datang ke desa-desa. Selain itu, disdukcapil juga mempunyai petugas registrasi desa untuk membantu masyarakat di desa dan kelurahan. Pemkab Bandung juga melayani pencetakan KTP langsung di desa-desa terluar yang mana di sediakan mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri), untuk *update* datanya bisa melalui SAKEDAP, dan untuk percetakannya bisa lewat desa. Contoh di nagrek nanti di berikan mesin ADM untuk mencetak sendiri KTP. Jadi inti dari SAKEDAP yaitu mempermudah masyarakat agar lebih efektif dan efisien.

Hambatan lain yang ditemukan oleh admin dari Diskominfo yang menangani SAKEDAP juga biasanya tentang *complain* yang masuk dari pengguna terkait dokumen yang sudah di proses dan dikirim via *email*, jika di monitoring admin dokumennya sudah masuk, padahal dalam *email* pengguna belum ada. Dari sisi teknis, optimalisasi sistem yang di demokan, atau dari *database* khususnya jika jumlah pengunjungnya semakin banyak maka solusinya yaitu *databasenya* di naikan.

Adapun hambatan terkait *server down* biasanya dari sisi pengunjung yang selalu membludak banyak, kemudian dari sisi *database* nya. Sebagaimana hasil wawancara dengan tenaga ahli pengembang aplikasi memaparkan sebagai berikut: “*Jadi kalau server sih biasanya engga terlalu berpengaruh, yang berpengaruh ketika pengunjung membludak itu pasti di database servernya.*”

Kalau cuma melihat saja kan tidak ada proses apa-apa ini aman gitu. Tapi kalau misalnya sudah masuk perhitungan akun jumlah permohonan perpengguna di prosesnya di database". Dari pemaparan tersebut menunjukkan bahwa semakin banyak aktivitas proses data di database nya, itu yang akan membuat lambat. Menurut admin pengelola, beberapa proses yang memungkinkan berat itu di optimalisasi, salah satunya untuk database server biasanya di optimalisasi menggunakan cache. Jadi, selain di aplikasi kita juga evaluasi dari sisi jumlah datanya.

Selanjutnya terkait sistem jaringan yang digunakan oleh implementor dan user SAKEDAP, jika dari non teknisnya misal di daerah-daerah yang jauh biasanya di fasilitasi oleh desa, dengan dibantu proses pendaftarannya. Lalu untuk pengambilan dokumen karena sudah bekerjasama dengan PT.POS jadi bisa dikirim langsung ke rumah pemohon, dan ada juga yang datang langsung ke Disdukcapil. Jadi setiap hari, apabila pemohon sudah melengkapi data dokumen yang dimohonkan, maka Disdukcapil akan memproses langsung kemudian direkap dan di packing untuk diberikan ke kantor POS bagi pemohon yang dokumennya akan diantarkan ke rumahnya.

### 3. Beorientasi Pada Layanan (Service)

Aplikasi SAKEDAP memiliki SOP (Business Process) pelayanan kependudukan sebagai berikut:

Gambar 3.2

Skema/Proses bisnis SAKEDAP



Sumber: casip.bandungkab.go.id

Berdasarkan gambar skema/proses SAKEDAP dapat di deskripsikan sebagai berikut: (1) Pemohon/masyarakat membuat akun di aplikasi dan memilih jenis pelayanan yang akan di proses; (2) Pemohon bisa memilih untuk menentukan antrian secara online atau memilih untuk proses mengupload berkas sesuai persyaratan layanan dokumen kependudukan yang dipilih; (3) Setelah berkas terupload, pemohon menunggu verifikasi operator/petugas; (4) Berkas permohonan diperiksa oleh operator dan di verifikasi (konfirmasi berkas diterima atau ditolak) jika berkas yang di upload sudah memenuhi persyaratan. Jika berkas belum lengkap akan ada pemberitahuan; (5) Pemohon bisa melacak proses jika berkas sudah masuk ke bagian proses SIAK; (6) Berkas yang sudah di verifikasi tersambung ke operator yang memproses, dan melalui validasi oleh Pejabat Disdukcapil (Tanda Tangan Elektronik) sampai menjadi dokumen yang diinginkan; (7) Berkas dokumen kependudukan yang sudah terbit seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan lain-lain akan dikirim ke email pemohon, untuk KTP-el dan KIA selanjutnya akan melalui tahap pengepakan menggunakan amplop PT.POS Indonesia untuk dikirim ke alamat pemohon; (8) Dari nomor register masing-masing akun pemohon yang didaftarkan sejak awal pembuatan akun permohonan, akan muncul nama, alamat lengkap, nomor handphone agar bisa langsung dicetak menggunakan printer invoice untuk ditempelkan di amplop dokumen kependudukan yang akan dikirimkan melalui ekspedisi PT.POS Indonesia.

Menurut Kasi Inovasi Pelayanan, pengembangan aplikasi SAKEDAP dapat dilihat dari banyaknya masukan-masukan dari masyarakat yang mana nantinya akan di evaluasi dan disesuaikan dengan keinginan pengguna. Jika ada masalah, maka pihak Disdukcapil akan melakukan evaluasi para admin, operator, dan tentunya mengundang programmer dari Diskominfo. Hal ini

dipaparkan juga oleh tenaga ahli pengembang aplikasi SAKEDAP, sebagai berikut “*Kan di play store juga memang banyak masukan dari sisi teknis dan non teknis juga, kalau dari sisi teknis aplikasi sih ada saja improvement perbaikan dan evaluasi yang harus diperbaiki apa*”. Adapun yang sedang dirintis saat ini yaitu adanya *tracking* proses agar pengguna dapat mengetahui dokumen yang sedang dikirim sudah sampai mana. Pengembangan ini sedang di ajukan karena pihak Disdukcapil sudah membuat perjanjian dengan kantor pos, dan memperbaharui aplikasi ke pihak Diskominfo.

Adanya kolaborasi dalam SAKEDAP ini dianggap sudah memangkas waktu dan biaya proses pembuatan dokumen. Masyarakat jadi tidak perlu datang ke kantor kecamatan, jadi hanya daftar melalui aplikasi dan menunggu hasil pengerjaannya dirumah. Fitur-fitur yang ada dalam SAKEDAP juga sudah *user friendly* sehingga memudahkan pengguna untuk memilih layanan sesuai dengan kebutuhannya.

Adapun bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil yaitu dengan cara membuat tutorial di Youtube, melalui media sosial, sosialisasi dengan perangkat desa, operator, mengadakan BIMTEK yang sudah dilaksanakan sebanyak 5 kali, lalu ada Disdukcapil menyapa masyarakat yang diadakan 1 bulan 2 kali, selain itu juga wawancara di tv, radio, penyebaran brosur sambil mengundang RT & RW, pemasangan spanduk, poster. Akan tetapi, meskipun sudah diadakan sosialisasi tapi tetap saja ada masyarakat yang belum paham menggunakan SAKEDAP, maka Disdukcapil membantunya dengan menyediakan petugas 2 orang untuk membuat akun langsung sampai tuntas dokumennya atau ada pula masyarakat yang memilih untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil Kabupaten Bandung.

Gambar 3.3  
Disdukcapil Menyapa Masyarakat



Sumber: Diolah oleh peneliti

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan kepada masyarakat, mereka berharap agar sosialisasi yang dilakukan harus lebih gencar agar masyarakat dapat memahami dengan jelas terkait penggunaan aplikasi SAKEDAP terutama masyarakat terpencil yang ada di Kabupaten Bandung. Selanjutnya, menyediakan fitur chat yang terhubung dengan *customer service* agar masyarakat dapat dengan mudah menyelesaikan kendala yang mereka hadapi. Selain itu, aplikasi SAKEDAP harus terus di kembangkan agar sesuai dengan perkembangan kebutuhan juga permintaan masyarakat serta sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik yakni selalu melakukan pembaruan untuk mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

Mengenai fleksibilitas *upgrade* sistem layanan yang diberikan oleh SAKEDAP waktunya tidak ditentukan. Selama 1 tahun aplikasi SAKEDAP ini berjalan, hampir tiap bulan ada *upgrade* atau perbaikan, misalnya dari fitur di sisi masyarakat dan fitur di sisi operator. Adapun tambahan perbaikannya yaitu modul ADM, karena Disdukcapil mempunyai inovasi cemara desa (cetak mandiri di kelurahan desa) yang mana ada 31 desa yang sudah diberikan mesin ADM. Jadi sebelumnya belum ada modul untuk mendapatkan pin cetak ADM, untuk mencetaknya kita harus mempunyai pin *barcode* misalnya apabila akan mencetak KTP di mesin ADM caranya harus ada pin *barcode*. Saat ini sudah ada pendaftaran untuk mendapatkan pin *barcode* untuk

mencetak dokumen kependudukan melalui mesin ADM.

Gambar 3.4

31 Desa Di Kabupaten Bandung Diberikan Mesin ADM



Sumber: (Radar Bandung.id, 2021)

#### 4. Orang (*People*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Inovasi Pelayanan menyatakan bahwa aktor yang terlibat dalam pembuatan SAKEDAP sebagai berikut:

Tabel 3.2

Aktor yang terlibat dalam pembuatan SAKEDAP

No	Aktor yang terlibat
1.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung
2.	Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kabupaten Bandung
3.	BAPPEDA bagian Penelitian dan Pengembangan
4.	Sekretariat Daerah (Setda) bagian Organisasi Tata Pemerintahan

Sumber: Diolah oleh peneliti

Secara tidak langsung tentu masyarakat juga terlibat dalam pembuatan SAKEDAP karena dari masukan-masukan yang mereka berikan menjadi bahan dalam mengembangkan aplikasi. Namun, pengetahuan masyarakat dalam memahami SAKEDAP ini masih relatif karena ada yang paham dan ada yang tidak tahu sama sekali jadi masih memerlukan bantuan.

Saat ini aktor yang terlibat dalam SAKEDAP sudah terimplementasi dengan baik, karena dari awal pembuatan aplikasi ini sering diadakan evaluasi serta rapat koordinasi

terkait apa saja kendala yang dihadapi para admin selama mengoperasikan aplikasi SAKEDAP. Setiap jenis pelayanan yang ada dalam SAKEDAP memiliki admin masing-masing yang mengatur jumlah kuota pemohon perhari yang tercantum dalam surat tugas. Para admin tersebut rata-rata sudah memahami tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan yang sudah ditetapkan. Adapun lintas sektor yang terbangun dalam pembuatan aplikasi ini yaitu pihak ketiga yang mengelola keamanan dalam aplikasi SAKEDAP.

#### 5. Tata Kelola (*Governance*)

Berdasarkan hasil penelitian, menurut Kasi Inovasi Pelayanan Disdukcapil memaparkan bahwa yang melatarbelakangi adanya proses pembuatan kebijakan tentang pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP oleh Pemerintah Kabupaten Bandung salah satunya karena adanya pandemi yang masuk ke Indonesia, Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil pusat menyatakan bahwa pelayanan dokumen kependudukan tidak boleh ada tatap muka antara pemohon dengan petugas pelayanan. Maka Disdukcapil menciptakan sistem pelayanan pendaftaran dokumen melalui WA (PANDAWA), akan tetapi ada beberapa kendala yang dihadapi karena jumlah pendaftaran dalam 1 hari bisa mencapai 1000 pendaftar, sedangkan pelayanan dibuka pada pukul 08.00 – 11.00 WIB sehingga tidak bisa di proses secepatnya. Dengan adanya kendala tersebut, maka Disdukcapil Kabupaten Bandung membentuk SAKEDAP yang merupakan aplikasi penyempurnaan PANDAWA sebagai solusi untuk memudahkan pemohon mendapatkan dokumen yang dibutuhkan. Selain itu, SAKEDAP juga diciptakan karena di latar belakang oleh kondisi geografis Kabupaten Bandung yang cukup kompleks dengan jarak yang terbilang luas dan cukup jauh sehingga tidak semua masyarakat mampu menempuh perjalanan untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil. Dengan adanya SAKEDAP, maka tujuan utama

untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien serta meningkatkan kualitas layanan kepada publik dapat tercapai.

Untuk mekanisme koordinasi dan kerjasama yang dilakukan oleh para stakeholder dilakukan melalui rapat evaluasi dengan tujuan mencari solusi terkait kendala dan masukan dari masyarakat. Lalu dari segi anggaran pihak Disdukcapil menggunakan anggaran tersebut untuk penyediaan sarana dan prasarana, sosialisasi yang volumenya harus ditambahkan agar pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi ini dapat tersebar luas, mengganti fasilitas seperti PC dengan kualitas yang lebih memadai, serta membutuhkan SDM yang lebih banyak supaya tidak *double job* antara petugas yang turun langsung ke lapangan dengan petugas yang mengelola SAKEDAP.

Selanjutnya bentuk penyelesaian permasalahan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan yaitu dengan cara memperbaiki kualitas pelayanan, memperbaiki sumber daya manusianya dengan cara diberikan bimbingan secara terus menerus sebagai bentuk pertanggung jawaban terhadap publik. Selain itu, menerima pengaduan baik secara langsung maupun *online*. Apabila secara langsung, ada petugas khusus yang menangani pengaduan dan ada pula ruang konsultasi dan pengaduan, kemudian bisa juga melalui WA dan *website*, lalu pihak penyelenggara pelayanan akan menyelesaikannya. Salah satu caranya yaitu *upgrade* aplikasi SAKEDAP itu sendiri sesuai permintaan dari pengguna. Keluhan-keluhan tersebut ditanggapi dengan responsif sepanjang persyaratan permohonan dokumen terpenuhi.

Gambar 3.5  
Alur Pengaduan Masyarakat



Sumber: (casip.bandungkab.go.id, n.d.)

Dalam rangka menciptakan *open government* (pemerintahan terbuka) dalam proses pembuatan kebijakan terkait SAKEDAP, Disdukcapil mengundang beberapa elemen dalam sebuah forum untuk ikut berpartisipasi seperti Diskominfo, Bappeda, Setda bagian organisasi, Kepala Desa, Ibu-Ibu PKK, serta petugas registrasi desa yang gunanya untuk menampung berbagai masukan dan saran dalam penyempurnaan aplikasi SAKEDAP.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan *digital government* dalam pelayanan kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP sudah terbilang efektif karena dapat memangkas waktu dan biaya proses permohonan dokumen, pelayanan kepada masyarakat jadi meningkat sebab dengan adanya aplikasi ini pelayanan jadi terurai sehingga masyarakat memiliki banyak pintu pelayanan yang bisa dipilih apakah datang langsung ke dinas atau *online*, serta dapat menghindari praktek pungutan liar dan percaloan. Meskipun penerapannya belum sepenuhnya optimal, karena kurangnya SDM yang bertugas mengelola proses pelayanan administrasi kependudukan mengingat padatnya jumlah penduduk di Kabupaten Bandung. Selain itu, karena Kabupaten Bandung merupakan kabupaten dengan jumlah penduduk terbanyak ke 2 se Jawa Barat, jadi masih banyak masyarakat yang belum tahu dan belum memahami aplikasi SAKEDAP karena sosialisasi yang dilakukan masih kurang dan belum merata khususnya di daerah-daerah terpencil. Maka dari itu, pemerintah Kabupaten Bandung melalui Disdukcapil terus menerus melakukan perbaikan dan pengembangan terkait aplikasi SAKEDAP yang disesuaikan dengan kebutuhan dan permintaan dari masyarakat.

### Saran

Peneliti memiliki saran yang dapat digunakan sebagai rekomendasi untuk menyelesaikan beberapa hambatan yang ditemukan dalam penerapan *digital government* dalam pelayanan kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP di Kabupaten Bandung, diantaranya sebagai berikut: (1) Mempererat kerjasama multi sektoral untuk menciptakan sinkronisasi antar aktor yang terlibat dalam mengembangkan aplikasi SAKEDAP agar dapat terakses sampai ke daerah-daerah terpencil di Kabupaten Bandung; (2) Membentuk regulasi yang kuat dalam proses pendataan agar menciptakan sebuah data kependudukan yang valid; (3) Pemerintah Kabupaten Bandung harus memiliki komitmen yang kuat serta terus berupaya melakukan penyempurnaan baik dari segi aplikasinya dan sumber daya manusia dalam melayaninya.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bahtiar, R., Myrna, R., & Susanti, E. (2021). Digital Government Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SAMSAT Mobile Jawa Barat (SAMBARA) di Jawa Barat. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 230–253. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>
- [2] BBCOM. (2021). *Alami Peningkatan Layanan, Disdukcapil Kab Bandung Lakukan Pelayanan Online*. <https://bandungberita.com/alami-peningkatan-layanan-disdukcapil-kab-bandung-lakukan-pelayanan-online/#.YX1fy2DMLIV>
- [3] casip.bandungkab.go.id. (n.d.). *Alur Pengaduan Masyarakat*. <https://www.casip.bandungkab.go.id/article/alur-pengaduan-masyarakat>
- [4] casip.bandungkab.go.id. (2021). *SAKEDAP (Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu)*.
- [5] Creswell. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset: Memilih di antara Lima Pendekatan*.
- [6] Creswell. (2016). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif Kuantitatif dan Campuran*. Thousand Oaks, California:
- [7] Cristianingsih, E. (2020). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 12(2). <http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/329>
- [8] Fajar, et al. (2018). E-PARTICIPATION MELALUI IMPLEMENTASI PROGRAM PESAN SINGKAT PENDUDUK (PESDUK). *Penelitian Komunikasi*, 21.
- [9] Hadiyanti, A. I. (2021). *APLIKASI SAKEDAP (SISTEM PELAYANAN KEPENDUDUKAN TERPADU)*. <https://www.babakan-ciparay.desa.id/artikel/2021/4/19/aplikasi-sakedap-sistem-pelayanan-kependudukan-terpadu>
- [10] Jdih.bandungkab. (n.d.). *PERATURAN DAERAH KABUPATEN BANDUNG NOMOR 12 TAHUN 2014*. <https://jdih.bandungkab.go.id/wp-content/uploads/2014/01/Perda-no-12.pdf>
- [11] Kominfo. (2020). *Hasil Survei PBB, e-Government Indonesia Naik Peringkat*. <https://www.kominfo.go.id/content/detail/30024/hasil-survei-pbb-e-government-indonesia-naik-peringkat/0/artikel>
- [12] Lee, J., Kim, B. J., Park, S. J., Park, S., & Oh, K. (2018). Proposing a value-based digital government model: Toward broadening sustainability and public participation. *Sustainability (Switzerland)*, 10(9). <https://doi.org/10.3390/su10093078>
- [13] Obi, T., & Iwasaki, N. (2020). The 15th WASEDA International Digital Government Rankings Report. *Institute of Digital Government at Waseda*

- University. [https://idg-waseda.jp/pdf/WASEDA\\_Digital\\_Government\\_Ranking\\_2019\\_2020.pdf](https://idg-waseda.jp/pdf/WASEDA_Digital_Government_Ranking_2019_2020.pdf)
- [14] OECD. (2020). *OECD Digital Kebijakan pemerintah Kerangka: Enam dimensi dari Pemerintah Digital*.
- [15] Purwanti, Y. (2021). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SELESAI DALAM GENGAMAN (SALAMAN) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG*.  
<http://repository.unpas.ac.id/53170/>
- [16] Radar Bandung.id. (2021). *31 Desa Di Kabupaten Bandung Terima Mesin ADM*.  
<https://www.radarbandung.id/2021/12/23/31-des-a-di-kabupaten-bandung-terima-mesin-adm/>
- [17] Rohman, H. (2020). *Indonesia's vision for digital government in 2025*.  
<https://govinsider.asia/inclusive-gov/indonesia-digital-government-bappenas-joko-widodo/>
- [18] Soraya, T. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Astuti, Puji*, 1–10.  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/22273>
- [19] Suparman, M. (2019). *Pelayanan Publik Kontemporer*.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN