

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SAKEDAP PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL, KABUPATEN BANDUNG JAWA BARAT

Anna Maulani

NPP. 29.0628

Asdaf Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: maulanianna@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background(GAP): The SAKEDAP application is one of the service innovations of the Bandung Regency Population and Civil Registration Service which is used as an effort to accelerate population administration services. **Purpose:** This study aims to determine the effectiveness of population administration services through the SAKEDAP application during the COVID 19 pandemic at the Bandung Regency Population and Civil Registration Office, to determine the supporting and inhibiting factors as well as efforts to overcome obstacles. **Method:** The method that the author uses is descriptive qualitative writing with an inductive approach. Informants in this study were determined by purposive sampling and snowball sampling. Data obtained by means of interview techniques, observation and literature study. Technical data analysis is carried out through data reduction, presentation and drawing conclusions. **Results/Findings:** Based on the results of the analysis, population administration services through the SAKEDAP application have not been implemented effectively because several indicators have not been fulfilled in measuring the effectiveness of the SAKEDAP application. The factors that hinder the process of population administration services through the SAKEDAP application are divided into two, namely in terms of the Bandung Regency Population and Civil Registration Service (too many requests for issuance of population documents, lack of experts and lack of coordination with village or sub-district officials regarding the SAKEDAP application) and in terms of society (lack of supporting facilities in the community, difficult to upload files and long service processes). While the supporting factors are the force of law, software that is constantly developing and adequate facilities and infrastructure. Efforts made by the Department of Population and Civil Registration of Bandung Regency are adding supporting facilities, recruiting new employees, and evaluating the system on a regular basis. **Conclusion:** The author suggests efforts to improve the Effectiveness of Population Administration Services through the SAKEDAP application during the COVID-19 pandemic at the Bandung Regency Population and Civil Registration Service, namely by carrying out socialization and training to the community as a whole in the use of the SAKEDAP application, recruiting new employees who are more reliable in the field technology or conducting training for employees, as well as repairing and adding supporting facilities for the SAKEDAP Application.

Keywords: Service; Population Administration; SAKEDAP Application

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang(GAP): Aplikasi SAKEDAP merupakan salahsatu inovasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Bandung yang digunakan sebagai upaya mempercepat pelayanan administrasi kependudukan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi SAKEDAP pada masa pandemi COVID 19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat serta upaya untuk mengatasi hambatan. **Metode:**

Metode yang penulis gunakan yaitu penulisan kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Informan dalam penulisan ini ditentukan dengan cara *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Data didapatkan dengan cara teknik wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Teknis analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan hasil analisis, pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP belum terlaksana secara efektif karena belum terpenuhinya beberapa indikator dalam pengukuran keefektifitasan Aplikasi SAKEDAP. Adapun faktor yang menjadi penghambat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi SAKEDAP dibagi menjadi dua yaitu dari segi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung (terlalu banyaknya permohonan penerbitan dokumen kependudukan, kurangnya tenaga ahli dan kurangnya koordinasi dengan perangkat desa atau kecamatan mengenai aplikasi SAKEDAP) dan dari segi masyarakat (kurangnya fasilitas penunjang di masyarakat, sulit mengupload berkas dan proses pelayanan yang lama). Sedangkan faktor pendukungnya yaitu adanya kekuatan hukum, *software* yang terus-menerus berkembang serta sarana dan prasarana yang memadai. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung adalah penambahan fasilitas penunjang, perekrutan pegawai baru, serta evaluasi sistem secara berkala. **Kesimpulan:** Penulis menyarankan upaya untuk meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi SAKEDAP pada masa pandemi COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung yaitu dengan melaksanakan sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat secara menyeluruh dalam penggunaan aplikasi SAKEDAP, merekrut pegawai baru yang lebih handal dibidang ilmu teknologi atau melaksanakan pelatihan kepada pegawai, serta memperbaiki dan menambah fasilitas penunjang Aplikasi SAKEDAP.

KataKunci: Pelayanan; Administrasi Kependudukan; Aplikasi SAKEDAP

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Proses pelayanan publik pada masa pandemi COVID 19 ini banyak memiliki kekurangan dikarenakan adanya kebijakan yang menghimbau kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk melaksanakan pekerjaan dirumah atau yang biasa disebut *work from home*. Seperti halnya pemerintah Kabupaten Bandung yang menerapkan sistem kerja *work from home* bagi perangkat daerah. Menghadapi pandemi COVID 19 ini penyelenggara pelayanan publik melakukan berbagai inovasi-inovasi yang berfungsi untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Inovasi pelayanan berbasis online melalui aplikasi telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Jawa Barat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sebagai salah satu instansi pemerintahan yang melaksanakan pelayanan publik dengan melaksanakan pelayanan administrasi berbasis online melalui aplikasi SAKEDAP.

Nama aplikasi SAKEDAP merupakan singkatan dari Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu. Inovasi pelayanan ini dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sebagai upaya untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat ditengah pandemi COVID-19. Menindaklanjuti kebijakan pemerintah pusat untuk melaksanakan *Work From Home* dan pembatasan kegiatan sosial, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berinovasi untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi melalui aplikasi SAKEDAP agar masyarakat Kabupaten Bandung tetap tertib dalam administrasi kependudukan. Aplikasi SAKEDAP ini memuat beberapa pelayanan salahsatunya adalah Antrian *Online* masyarakat atau pemohon untuk mendapatkan sebuah kepastian dalam proses pelayanan kependudukan. Aplikasi SAKEDAP ini juga menyediakan berbagai pelayanan online lainnya diantaranya yaitu melayani beberapa jenis pelayanan administrasi Pencetakan KTP-EL; Kartu Keluarga *Replace*, Aktivasi Dan Validasi NIK; Akta Kelahiran; Akta Kematian; Pencetakan KIA (Kartu Identitas Anak); Akta Perkawinan; Dan Akta Perceraian. Masyarakat/pemohon dapat memilih berbagai pelayanan yang dibutuhkan dalam satu aplikasi yaitu Aplikasi SAKEDAP dengan mengikuti petunjuk yang telah ditentukan.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Pengamatan yang penulis lakukan melalui media elektronik, penulis menemukan bahwa terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi melalui aplikasi SAKEDAP. Keluhan tersebut diantaranya adalah penguploadan berkas yang sulit dilakukan oleh sebagian masyarakat dan aplikasi SAKEDAP sering dalam perbaikan sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi sulit untuk mendapatkan pelayanan.



Gambar 1.1 Rating dan Ulasan di Playstore pada Aplikasi SAKEDAP

Sumber: Rating dan Ulasan di Play Store

Berdasarkan gambar diatas dapat dikatakan bahwa aplikasi SAKEDAP belum berjalan secara optimal karena masih adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan kendala-kendala yang dihadapi masyarakat. Kendala tersebut meliputi sulitnya masyarakat dalam melakukan penguploadan berkas, kurangnya fitur chat di aplikasi SAKEDAP dan aplikasi SAKEDAP yang sering dalam masa perbaikan sehingga masyarakat sulit untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Padahal aplikasi SAKEDAP dibuat agar mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu Aplikasi SAKEDAP dibuat dengan tujuan agar dapat mencegah penyebaran virus COVID 19 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan maupun inovasi suatu program kependudukan dan pencatatan sipil. Penelitian karya Rochmah, Sakir, Abhipraya yang berjudul Efektifitas Jogja *Smart Service* Dalam Pelayanan Kependudukan Ditengah Pandemi COVID-19 dimana hasil dari penelitian tersebut adalah aplikasi Jogja *Smart Service* telah berhasil dalam melayani administrasi kependudukan masyarakat Kota Yogyakarta ditengah pandemi COVID-19 dengan efektif dan efisien meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala yaitu masih banyak masyarakat kota Yogyakarta yang gagap teknologi. Penelitian karya Lisa, Arkan, Elma, Nabila, Tri pada tahun 2021 yang berjudul Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Melalui Aplikasi “Monggo Lapor” Di Sekretariat Daerah Kota Magelang, melalui aplikasi Monggo Lapor inimemudahkan pelayanan pengaduan jika direalisasikan sesuai dengan tujuan awal dibentuk aplikasi ini namun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala dan perlu adanya perbaikan terhadap aplikasi Monggo Lapor. Penelitian karya Mia Farhatania yang berjudul Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sidekem (Sistem Informasi Desa Dan Kawasan Pemasang) Di Desa Kuta Kabupaten Pemasang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya peningkatan pelayanan publik melalui Aplikasi SIDEKEM sudah memenuhi unsur prinsip-prinsip pelayanan publik; kendala-kendala yang dihadapi oleh pemerintah Desa Kuta yaitu kendala internal dari Aplikasi SIDEKEM dan koneksi internet, yang kedua adalah kendala eksternal yaitu dari masyarakat yang memiliki keterbatasan pengetahuan teknologi; dampak setelah menggunakan Aplikasi SIDEKEM bagi pemerintah Desa Kuta adalah pemerintah merasa lebih terbantu dengan adanya Aplikasi SIDEKEM, dampak bagi masyarakat adalah masyarakat merasa pelayanan lebih mudah, cepat, responsif, transparan dan prosedurnya tidak berbelit-belit.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan penulis yakni EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SAKEDAP PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL, KABUPATEN BANDUNG JAWA BARAT, metodenya yang digunakan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif yang berbeda dengan Rochmah, Sakir, Abhipraya; Lisa, Arkan, Elma, Nabila, Tri; dan Mia Farhatania. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan teori efektivitas menurut Duncan dalam Steers yang menjelaskan pengukuran efektivitas terbagi menjadi tiga hal yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi.

1.5 Tujuan

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi SAKEDAP pada masa pandemi COVID 19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat serta upaya yang dilakukan oleh untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung untuk mengatasi hambatan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap sebelas orang informan yang terdiri dari: Kepala Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan, Kasi Inovasi Pelayanan, Kasi Pemanfaatan Data Dan Dokumen Bidang Pemanfaatan, dua orang Pegawai, tiga orang Masyarakat dan 3 orang Camat. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan. Dalam analisa data peneliti menggunakan Teori Efektivitas menurut Duncan dalam Steers. Teori tersebut menyatakan bahwa Efektivitas dapat diukur melalui tiga dimensi yaitu Pencapaian tujuan (kurun waktu pencapaian ditentukan; sasaran merupakan target yang kongkrit; dasar hukum), Integrasi (prosedur dan proses sosialisasi), dan Adaptasi (peningkatan kemampuan serta sarana dan prasarana).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis mengukur efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP dengan menggunakan teori efektivitas menurut Duncan. Teori efektivitas menurut Duncan terbagi menjadi tiga dimensi diantaranya yaitu Pencapaian tujuan (kurun waktu pencapaian ditentukan; sasaran merupakan target yang kongkrit; dasar hukum), Integrasi (prosedur dan proses sosialisasi), dan Adaptasi (peningkatan kemampuan serta sarana dan prasarana). Dengan digunakannya diemnsi tersebut diharapkan dapat membantu penulis dalam menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan yaitu Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP pada masa pandemi COVID-19, Apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung serta apa saja upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk membenahi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP pada masa pandemi COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dalam meningkatkan pelayanan publik yang hasilnya adalah sebagai berikut:

3.1. Pencapaian Tujuan

Aplikasi SAKEDAP secara umum merupakan salah satu program yang dirancang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dalam rangka mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pada masa pandemi COVID 19. Sehingga penulisan ini mencoba untuk melihat bentuk pencapaian tujuan dari Aplikasi SAKEDAP melalui tiga hal, diantaranya yaitu:

a Tujuan Konkrit

Tujuan pembuatan Aplikasi SAKEDAP yaitu untuk:

- Untuk meningkatkan kehandalan layanan, memberikan kepastian penerbitan Dokumen Kependudukan dan mendapatkan kejelasan antrian untuk menekan resiko percaloan.
- Untuk meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan, mengingat masih berlangsungnya pandemi COVID-19 saat ini, Inovasi SAKEDAP juga memenuhi tujuan pelaksanaan protokol kesehatan COVID-19 yaitu untuk menerapkan aturan Physical Distancing dan meminimalisir kontak antar manusia pada antrian dan loket.
- Untuk mengurangi peluang gratifikasi dalam penerbitan Dokumen Kependudukan.
- Memudahkan masyarakat untuk mendapatkan Dokumen Kependudukan dengan mudah dengan adanya Sistem Cetak Sendiri dan pengiriman (COD) dokumen kependudukan menggunakan jasa pengiriman PT. POS Indonesia.

Hal tersebut sejalan dengan yang diungkapkan oleh Kasi Pemanfaatan Data Dan Dokumen Bidang Pemanfaatan yaitu Bapak Wawan Saepudin, S.IP yang menyebutkan bahwa:

“Tujuan dibuatnya aplikasi SAKEDAP ini pada awalnya adanya himbauan dari pemerintah

untuk menghadapi pandemi COVID 19 yang dimana tidak diperbolehkannya adanya tatap muka, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung berinovasi dengan adanya pelayanan online yang dinamakan aplikasi sakedap sehingga masyarakat tetap mendapatkan pelayanan meskipun sedang pandemi COVID-19.”

Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Eni Akpeni, S.H sebagai Kasi Inovasi Pelayanan yang menyatakan bahwa:

“Dengan dibuatnya aplikasi SAKEDAP ini pada awalnya hanya untuk mengambil antrian secara online saja, dikarenakan banyak masyarakat yang datang ke kantor untuk mengantri sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung berinovasi untuk membuat aplikasi SAKEDAP agar masyarakat mengambil nomor antrian lewat aplikasi dan datang ke kantor sesuai dengan jam yang telah dijadwalkan lewat aplikasi. Namun seiring berjalannya waktu dan pandemi COVID 19 melanda, pemerintah menghimbau untuk meminimalisir adanya kerumunan dan pelayanan tatap muka akhirnya aplikasi SAKEDAP dialihfungsikan sebagai pelayanan online yang melayani beberapa pelayanan administrasi kependudukan.”

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Wawan dan Ibu Eni Akpeni dapat diketahui bahwa tujuan dibuatnya aplikasi SAKEDAP ini sebagai inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dan sebagai tindak lanjut dari adanya himbauan pemerintah dalam menghadapi pandemi COVID 19 dengan mengurangi adanya kerumunan ditempat umum dan tidak diperbolehkan adanya tatap muka. Apabila dilihat dari tujuan konkrit dan pernyataan dari Bapak Wawan dan Ibu Eni Akpeni penulis menyimpulkan bahwa dibuatnya aplikasi SAKEDAP ini dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan dan dapat menghambat penyebaran virus COVID 19. Dengan adanya aplikasi SAKEDAP ini juga dapat membantu masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu mengantri dan menunggu lama di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

b Kurun Waktu

Aplikasi SAKEDAP ini telah diuji cobakan sejak tahun 2021. Hal tersebut sejalan dengan yang diungkapkan oleh Pak Moko sebagai pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung:

“Aplikasi SAKEDAP pertengahan tahun 2021 lalu mulai diujicobakan. Dalam proses perjalanannya tentunya suatu aplikasi tidak dapat berjalan efektif dan efisien secara langsung. Sehingga dalam perjalanannya selalu ada perbaikan-perbaikan pada aplikasi SAKEDAP agar masyarakat dapat menggunakannya dengan mudah. Namun sampai dengan saat ini, aplikasi SAKEDAP sudah berjalan dengan normal. Sebelumnya di aplikasi SAKEDAP ini hanya digunakan untuk nomor antrian online dikarenakan banyaknya daftar melalui antrian online dan puncaknya COVID-19 akhirnya diterbitkan Aplikasi SAKEDAP untuk melayani pengajuan pembuatan dokumen dirumah tanpa harus ke disdukcapil sebagai upaya pencegahan penyebaran virus COVID 19, dokumen bisa dicetak dirumah dengan kertas A4 80 gram, kecuali KIA dan KTP harus diantar melalui PT.Pos.”

Penyampaian dari Pak Moko diatas sejalan juga dengan yang disampaikan oleh Pak Wawan yang menyatakan bahwa:

“Mulai diujicobakannya Aplikasi SAKEDAP ini adalah pada tahun 2021 dimana pada awalnya aplikasi ini diperuntukan sebagai antrian online saja, namun karena adanya himbauan dari bupati untuk mengurangi kerumunan pada masa pandemi maka aplikasi ini berfungsi sebagai pelayanan administrasi kependudukan berupa ktp-el, kartu keluarga, akta kelahiran, dan lain-lain. Namun dalam pengaplikasiannya sebuah aplikasi tidak dapat 100% langsung berjalan dengan baik, selalu ada masukan dan kritik dari masyarakat sehingga aplikasi ini secara berkala diperbaiki dan diperbaharui agar nantinya masyarakat dapat dengan mudah melakukan permohonan pelayanan melalui aplikasi ini. Namun hingga sekarang aplikasi SAKEDAP sudah berjalan normal kembali.”

Pernyataan yang disampaikan oleh Pak Moko dan Pak Wawan diatas dapat penulis simpulkan bahwa kurun waktu yang diperlukan dalam pengaplikasian aplikasi SAKEDAP sudah efektif karena saat ini aplikasi SAKEDAP berjalan normal setelah dilakukannya perbaikan-perbaikan. Namun hal tersebut tidak sejalan dengan yang disampaikan oleh Pak Rahmat sebagai Camat di Kecamatan Baleendah yang menyebutkan bahwa:

“Itu kan aplikasinya bukan hanya di Kecamatan Baleendah saja namun itu aplikasi dibuat oleh Disdukcasip Kabupaten Bandung namun ada plus minusnya. Aplikasi itu diluncurkan karena adanya corona jadi untuk mengurangi tatap muka orang, nah itu positifnya. Tetapi segi negatifnya tidak semua masyarakat bisa menggunakan aplikasi SAKEDAP karena terkendala oleh tidak adanya handphone, ada yang punya handphone android tapi tidak mempunyai kuota, dan tidak semua orang mampu mengoperasikannya. Karena yang datang ke pelayanan itu tidak semua anak muda sehingga ada yang tidak mengerti bagaimana menggunakan aplikasi SAKEDAP itu. Apalagi untuk yang lansia inginnya tatap muka langsung.”

Berdasarkan pendapat dari narasumber diatas dapat penulis simpulkan bahwa Aplikasi SAKEDAP masih membutuhkan kurun waktu yang lama untuk untuk mencapai tujuan. Hal tersebut dikarenakan masih terdapat masyarakat Kabupaten Bandung yang belum bisa memahami cara menggunakan aplikasi SAKEDAP ini.

c Dasar Hukum

Penggunaan Aplikasi SAKEDAP belum memiliki produk hukum yang spesifik namun terdapat dalam surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung nomor 470/185/DISDUKCAPIL/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung seperti yang diungkapkan oleh Pak Wawan Saepudin, S.IP:

“Untuk dasar hukum yang spesifik dalam melandasi Aplikasi SAKEDAP belum ada, karena Aplikasi SAKEDAP dibuat secara spontan untuk menjawab permasalahan adanya pandemi COVID 19. Namun pedoman dalam penggunaan aplikasi SAKEDAP ada dalam surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung nomor 470/185/DISDUKCAPIL/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.”

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa aplikasi SAKEDAP telah efektif digunakan meskipun tidak ada dasar hukum yang mengatur secara langsung mengenai aplikasi SAKEDAP namun telah ada Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung nomor 470/185/DISDUKCAPIL/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung yang mengatur dalam penggunaan aplikasi SAKEDAP.

3.2. Integrasi

Integrasi merupakan suatu indikator untuk mengukur sejauh mana kemampuan suatu instansi maupun organisasi dalam melaksanakan sosialisasi dan melaksanakan suatu prosedur yang berhubungan dengan Aplikasi SAKEDAP. Dalam penerapan aplikasi SAKEDAP di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, indikator integrasi diukur dengan melihat pada indikator sosialisasi dan prosedur, sebagaimana berikut:

a Sosialisasi

Aplikasi SAKEDAP telah digunakan mulai dari tahun 2021 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Adanya Aplikasi SAKEDAP telah disosialisasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dengan menggunakan beberapa cara yaitu dengan sosialisasi kepada setiap kecamatan dan desa di Kabupaten Bandung, melalui *zoom meeting* dengan masyarakat Kabupaten Bandung, melalui media sosial dan selebaran-selebaran.

Hal tersebut sejalan dengan pernyataan dari Pak Wawan sebagai Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Bidang Pemanfaatan yang menyatakan bahwa:

“Sosialisasi adanya Aplikasi SAKEDAP ini dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya yaitu melalui disdukcapil menyapa masyarakat yang dilaksanakan melalui *zoom meeting*, sosialisasi di tempat-tempat tertentu, sosialisasi di desa dan kecamatan se-Kabupaten Bandung, melalui media sosial dan selebaran-selebaran.”

Namun hal diatas bertentangan dengan yang diungkapkan oleh Pak Ahmad sebagai masyarakat Kabupaten Bandung yang membutuhkan pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung:

“Sebelumnya saya tidak tahu ada aplikasi SAKEDAP dan tidak tahu juga kalo pelayanan E-KTP harus melalui aplikasi SAKEDAP juga sehingga tadi saya dibantu oleh petugas untuk mendapatkan pelayanan E-KTP melalui Aplikasi SAKEDAP sekaligus dibuatkan email dan memasukan persyaratannya melalui *handphone* saya.”

Pernyataan yang disampaikan oleh Pak Ahmad sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Marsinah selaku masyarakat yang membutuhkan pelayanan pembuatan kartu keluarga. Ibu Marsinah menyatakan bahwa:

“Saya tidak tahu kalo sekarang mengurus kartu keluarga bisa melalui aplikasi SAKEDAP jadi saya datang langsung saja ke kantor disdukcapil untuk mengurusnya tetapi tadi pegawai bilang harus melalui aplikasi SAKEDAP dulu. Jadi pegawai tadi membantu saya mengurus kartu keluarga melalui aplikasi tersebut di *handphone* saya.”



Gambar 2 Diagram Funnel pada bulan Januari

Sumber: DISDUKCAPIL 2022

Gambar 2 yang merupakan diagram funnel dari aplikasi SAKEDAP menunjukkan bahwa

dalam kurun waktu kurang dari satu tahun sudah tercatat sebanyak 36.914 user yang mencetak KTP-EL, 8.194 user yang mencetak akta kelahiran, 6.968 user yang mengurus konsolidasi NIK, sebanyak 4.638 user yang mencetak KIA, 4.037 user yang mengurus pindah datang, 3.934 user yang mengurus Kartu Keluarga cetak ulang dan sebagainya. Berdasarkan wawancara dan data diatas dapat penulis simpulkan bahwa dalam indikator sosialisasi, aplikasi SAKEDAP masih belum efektif dikarenakan masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya Aplikasi SAKEDAP dan bagaimana langkah-langkah dalam menggunakan aplikasi SAKEDAP, mengingat banyaknya masyarakat yang terdapat di Kabupaten Bandung sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam proses sosialisasi. Berdasarkan hal tersebut diperlukan adanya sosialisasi yang lebih lanjut dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dalam mensosialisasikan adanya Aplikasi SAKEDAP dan bagaimana cara penggunaannya agar dapat memudahkan masyarakat dalam peggunaan aplikasi SAKEDAP.

b Prosedur

Prosedur dalam permohonan pembuatan dokumen kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP dapat dilakukan dengan alur permohonan sebagai berikut:

- Pemohon mengakses aplikasi SAKEDAP melalui Playstore Android untuk membuat akun dengan cara mengisi no NIK KTP-el, data diri, alamat E-mail atau nomor Whatsapp.
- Klik DAFTAR, pilih layanan Dokumen Kependudukan sesuai permohonan.
- Pemohon mengisi formulir, kemudian mengupload formulir tersebut beserta berkas persyaratan yang telah ditetapkan.
- Setelah selesai mengupload, pemohon menunggu hasil verifikasi berkas yang dilakukan oleh petugas/admin.
- Pemohon akan menerima pesan konfirmasi DITERIMA atau DITOLAK jika berkas dinyatakan lengkap dan benar maka dokumen kependudukan akan langsung diproses dan apabila berkas tidak lengkap maka akan ada pemberitahuan kepada pemohon untuk melengkapinya.
- Pemohon dapat mengakses tracking process jika berkas sedang diproses melalui aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).
- Berkas dokumen kependudukan yang sudah terbit akan dikirim ke E-mail atau nomor Whatsapp pemohon dalam bentuk PDF (Portable Document Format), khusus untuk KTP-el dan KIA di packing menggunakan amplop POS untuk di Kirim ke alamat sesuai permohonan.
- Pemohon dapat mendownload dan mencetak sendiri dokumen kependudukan dengan menggunakan kertas HVS ukuran A4 80 gram.



Gambar 3. Alur permohonan pembuatan dokumen kependudukan dengan menggunakan aplikasi SAKEDAP

Sumber: DISDUKCAPIL KABUPATEN BANDUNG 2021

Berdasarkan wawancara dan data diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur dalam penggunaan aplikasi SAKEDAP telah diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung nomor 470/185/DISDUKCAPIL/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

3.3. Adaptasi

Indikator adaptasi dalam hal ini diartikan sebagai kemampuan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dan masyarakat Kabupaten Bandung dalam menggunakan aplikasi SAKEDAP sebagai pelayanan administrasi kependudukan berbasis online yang baru. Dalam indikator ini kemampuan adaptasi dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dan masyarakat Kabupaten Bandung dilihat dari dua faktor yaitu peningkatan kemampuan dan sarana prasarana yang digunakan dengan penjelasan sebagai berikut:

a Peningkatan Kemampuan

Penggunaan aplikasi SAKEDAP yang awal mulanya digunakan sebagai antrian online, membuat pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung harus meningkatkan kemampuannya dalam mengelola aplikasi SAKEDAP tersebut. Adaptasi tersebut dimulai dari adanya sosialisasi dan pelatihan yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi SAKEDAP di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Dalam observasi yang dilakukan oleh penulis terlihat bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung telah memahami dengan baik dalam penggunaan aplikasi SAKEDAP. Hal tersebut dikarenakan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sebelumnya telah melaksanakan pelatihan yang berkaitan dengan aplikasi SAKEDAP sebelum diluncurkannya aplikasi tersebut. Hal tersebut sejalan dengan yang diungkapkan oleh Ibu Ira selaku pegawai di ruangan pelayanan administrasi:

“Dulu sebelum aplikasi SAKEDAP ada, kami pegawai pelayanan administrasi kependudukan melakukan pelatihan secara berkala tentang gimana caranya menggunakan

aplikasi SAKEDAP. Lalu kami ditempatkan dibagian pelayanan administrasi kependudukan. Disini ada dua pegawai yang melayani lewat aplikasi SAKEDAP yang satu untuk melayani secara *online* yang satu lagi *offline*.”

Pernyataan dari Ibu Ira diatas sependapat juga dengan yang diungkapkan oleh Pak Wawan selaku Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Bidang Pemanfaatan:

“Pada bagian pelayanan terdapat tim khusus yang mengelola penerimaan melalui aplikasi sakedap yang sebelumnya telah diberikan pelatihan terlebih dahulu. Ada dua petugas yang tersedia yang satu untuk online dan satu untuk offline karena banyak masyarakat yang belum bisa menggunakan aplikasi sakedap dan banyaknya masyarakat yang ingin cepat dalam pelayanannya apalagi sekarang COVID sedang rendah. Ada pelatihan khusus bagi pegawai yang berkaitan langsung dengan aplikasi sakedap termasuk para petugas di kecamatan kita undang untuk mengadakan pelatihan aplikasi sakedap.”

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh Pak Wawan, Ibu Ira dan hasil observasi penulis dapat disimpulkan bahwa dalam peningkatan kemampuan pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung telah efektif dilaksanakan sehingga para pegawai telah memahami dengan baik cara penggunaan aplikasi SAKEDAP. Selain pegawai, masyarakat Kabupaten Bandung juga harus beradaptasi dengan pelayanan administrasi online melalui aplikasi SAKEDAP sebagai upaya dalam pencegahan penularan virus COVID-19. Hasil observasi yang penulis lakukan, masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung terlihat hanya beberapa orang yang memahami cara penggunaan aplikasi SAKEDAP dan selebihnya meminta bantuan kepada pegawai di kantor tersebut untuk membantu mengajarkan cara penggunaan aplikasi SAKEDAP. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan dari Ibu Marsinah sebagai masyarakat yang memerlukan pelayanan kartu keluarga yang menyebutkan bahwa:

“Susah neng untuk menggunakannya karena saya tidak tahu cara menggunakan handphone ini dan tidak tahu bagaimana cara memakai aplikasi SAKEDAP. Tapi tadi didepan, saya dibantu cara daftarnya bagaimana jadi tinggal nunggu jadi saja.”

Berdasarkan hasil observasi penulis dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa perlunya peningkatan kemampuan kepada masyarakat yang berkaitan dengan penggunaan Aplikasi SAKEDAP. Hal tersebut dikarenakan masih ada masyarakat Kabupaten Bandung yang kesulitan dalam menggunakan aplikasi SAKEDAP. Selain itu diperlukannya juga perbaikan-perbaikan dalam aplikasi SAKEDAP tersebut sehingga proses pelayanan administrasi kependudukan dapat dilaksanakan dengan cepat dan tepat.

b Sarana dan Prasarana

Aplikasi SAKEDAP atau Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu dalam pengaplikasiannya membutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung Aplikasi SAKEDAP. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung adalah seperangkat komputer, software yang mendukung Aplikasi SAKEDAP, kuota internet/wifi dan printer. Hal ini disampaikan oleh Pak Wawan sebagai yang menyebutkan bahwa:

“Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam menggunakan Aplikasi SAKEDAP ini yaitu android, sistem dalam komputer, serta dikecamatan juga difasilitasi komputer dan printer sebagai penunjang jalannya Aplikasi Sakedap. Sedangkan untuk masyarakat hanya membutuhkan smartphome, kuota android dan jaringan yang stabil.”

Penyampaian yang disampaikan oleh Pak Wawan ini sejalan juga dengan yang disampaikan oleh Pak Rahmat sebagai camat Baleendah yang mengatakan bahwa:

“Ini kan berbentuk aplikasi, jadi sarana dan prasarana yang mendukungnya untuk di

Kecamatan itu ada komputer, wifi, dan printer. Namun untuk masyarakat yang ingin menggunakan aplikasi ini ya harus mempunyai hp android dan kuota. Tapi kan disini masyarakatnya rata-rata lansia jadi untuk seumuran mereka kadang suka langsung datang ke kantor atau memakai hp anaknya tapi tetap tidak mengerti juga.”

Seperti yang dituturkan oleh Pak Wawan dan Pak Rahmat, sarana dan prasarana yang digunakan untuk mendukung jalannya aplikasi SAKEDAP di kantor yaitu komputer, wifi/kuota, jaringan internet dan printer. Dalam hal ini tentunya dibutuhkan anggaran yang besar dalam pengimplementasian aplikasi SAKEDAP. Hal tersebut dikarenakan sarana dan prasarana yang mendukung aplikasi SAKEDAP tidak hanya diperlukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung saja namun juga diperlukan di setiap kantor kecamatan di Kabupaten Bandung. Sedangkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan masyarakat apabila ingin menggunakan aplikasi SAKEDAP yaitu handphone/smartphone android, kuota/wifi dan jaringan internet. Namun yang terjadi dilapangan masih banyak masyarakat di Kabupaten Bandung yang tidak memiliki smartphone android, jaringan internet yang kurang bagus, dan kurang pahaman masyarakat terhadap pengoperasian handphone android. Dari informasi diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang menunjang pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dalam penerapan aplikasi SAKEDAP sudah memadai, namun untuk masyarakat yang ingin melakukan permohonan penerbitan administrasi kependudukan lewat aplikasi SAKEDAP sarana dan prasarannya belum memadai sepenuhnya. Hal tersebut dikarenakan banyak masyarakat yang tidak memiliki handphone android dan kualitas jaringan internet yang kurang baik.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Aplikasi SAKEDAP merupakan salah satu inovasi yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Aplikasi SAKEDAP mulai dipublikasikan pada tahun 2020 yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* untuk mencegah penyebaran virus COVID 19. SAKEDAP merupakan singkatan dari Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu. Aplikasi SAKEDAP ini menyediakan berbagai pelayanan online terkait administrasi kependudukan. Pelayanan *online* yang terdapat dalam aplikasi SAKEDAP diantaranya yaitu pencetakan KIA (Kartu Identitas Anak), pencetakan KTP-EL, kartu keluarga *replace*, aktivasi dan validasi NIK, akta perceraian, akta kematian, akta perkawinan, akta kelahiran dan antrian *online* masyarakat. Faktor yang menjadi pendukung efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP ini diantaranya yaitu adanya kekuatan hukum dimana adanya anjuran dari Bupati Bandung dan surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung nomor 470/185/DISDUKCAPIL/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung agar pelayanan administrasi kependudukan dapat dilaksanakan melalui aplikasi SAKEDAP. Selain itu faktor pendukung lainnya yaitu *software* aplikasi SAKEDAP yang terus menerus berkembang, sarana dan prasarana berupa *handphone android*, komputer dan jaringan internet. Namun pada kenyataannya pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP ini belum berjalan secara efektif. Hal tersebut dikarenakan terdapat beberapa faktor penghambat yang dibagi menjadi dua. Yang pertama dari segi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung faktor penghambatnya yaitu terlalu banyaknya permohonan penerbitan dokumen yang tidak sebanding dengan jumlah pegawai, kurangnya tenaga ahli di bidang ilmu teknologi dan perangkat desa atau kecamatan yang kurang mengsosialisasikan Aplikasi SAKEDAP dan dari segi masyarakat yaitu kurangnya fasilitas penunjang di masyarakat, sulitnya mengupload berkas dan proses pelayanan yang membutuhkan waktu yang lama.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan bahwa Aplikasi SAKEDAP yang sudah berjalan dari tahun 2020 ini belum memiliki regulasi yang mengatur aplikasi tersebut secara khusus, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung berpedoman kepada surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung nomor 470/185/DISDUKCAPIL/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang dilakukan selama lebih dari dua minggu dan analisis yang berpedoman pada teori Efektivitas menurut Duncan, efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP pada masa pandemi COVID 19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dianalisis menggunakan tiga dimensi yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi. Berdasarkan analisis tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP pada masa pandemi COVID 19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung belum berjalan secara efektif. Hal tersebut dikarenakan belum terpenuhinya beberapa indikator dalam pengukuran keefektifitasan Aplikasi SAKEDAP. Dalam perjalanannya aplikasi SAKEDAP memiliki beberapa faktor penghambat dan faktor pendukung. Faktor penghambat terbagi menjadi dua, yang pertama dari segi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung yaitu terlalu banyaknya permohonan penerbitan dokumen yang tidak sebanding dengan jumlah pegawai, kurangnya tenaga ahli di bidang ilmu teknologi dan perangkat desa atau kecamatan yang kurang mengsosialisasikan Aplikasi SAKEDAP dan dari segi masyarakat yaitu kurangnya fasilitas penunjang di masyarakat, sulitnya mengupload berkas dan proses pelayanan yang membutuhkan waktu yang lama. Sedangkan faktor pendukungnya adalah adanya kekuatan hukum yang mengatur pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP, *software* yang terus menerus berkembang dan sarana prasarana berupa *handphone android*, komputer dan jaringan internet. Serta upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Untuk Membenahi Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi SAKEDAP pada masa pandemi COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung adalah dengan penambahan fasilitas penunjang seperti mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) sehingga pencetakan dokumen kependudukan dapat dilakukan di tiap Kecamatan di Kabupaten Bandung. penambahan jangkauan jaringan internet yang lebih luas, Merekrut pegawai baru yang handal di bidang ilmu teknologi, serta melakukan evaluasi dan perbaikan aplikasi SAKEDAP secara berkala

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang cukup singkat.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupayang berkaitan dengan pelayanan Administrasi Kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Faizatur Rochmah. (2021). EFEKTIFITAS JOGJA SMART SERVICE DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DITENGAH PANDEMI COVID-19. Diakses dari: 13899-Article Text-47884-1-10-20210706.pdf
- Farhatania. 2020. UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SIDEKEM (SISTEM INFORMASI DESA DAN KAWASAN PEMALANG) DI DESA KUTA KABUPATEN PEMALANG. Diakses dari: <http://lib.unnes.ac.id/42263/1/3301416059.pdf>
- Lisa, Arkan, Elma, Nabila, Tri. 2021. PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK MELALUI APLIKASI “MONGGO LAPOR” DI SEKRETARIAT DAERAH KOTA MAGELANG. Diakses dari: 1507-4199-1-PB (1).pdf
- Hadiyanti. 2021. APLIKASI SAKEDAP (SISTEM PELAYANAN KEPENDUDUKAN TERPADU). Diakses dari: <https://www.babakan-ciparay.desa.id/artikel/2021/4/19/aplikasi-sakedap-sistem-pelayanan-kependudukan-terpadu>. Diakses pada 07 September 2021
- <https://casip.bandungkab.go.id/article/inovasi-pelayanan-sakedap>. Diakses pada 07 September 2021

