

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI SAKEDAP DI KABUPATEN BANDUNG

Ranti Tri Gislawati¹, Nia Karniawati²

¹ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Komputer Indonesia. Jalan Dipatiukur No. 102-116, Kota Bandung, Jawa Barat, 40132, Indonesia
rantitrig@gmail.com
(corresponding author)

² Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Komputer Indonesia. Jalan Dipatiukur No. 102-116, Kota Bandung, Jawa Barat, 40132, Indonesia
nia.karniawati@email.unikom.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effectiveness of e-Government-based public services through the Bandung Regency SAKEDAP application. The method used in this research is Descriptive Method with Qualitative Approach. The results of this study that the effectiveness of the SAKEDAP application so far can help the community in accessing or requesting data submissions such as KTP, KK, Birth Certificate, Death Certificate and others to DISDUKCAPIL Bandung Regency. However, the implementation of organizational characteristics is still not optimal because the right man on the right place program still lacks human resources who are experts in IT. The impact in the implementation of the Sakedap Application in Bandung Regency has a positive impact on the quality of public services during the Pandemic. In conclusion, the effectiveness of the SAKEDAP application so far can help the community in accessing or requesting data submission, even though the community still has to come directly to the office to complete administrative matters to speed up the document processing process.

Keywords: Effectiveness, Public Service, E-Government

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik berbasis e-Government melalui aplikasi SAKEDAP Kabupaten Bandung. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Metode Deskriptif dengan Pendekatan Kualitatif Hasil dari penelitian ini bahwa efektivitas aplikasi SAKEDAP sejauh ini dapat membantu Masyarakat dalam mengakses atau memohon pengajuan data seperti KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan lain lain ke DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung. Namun dalam implementasi karakteristik organisasi masih belum optimal karena program the right man on the right place masih kekurangan SDM yang ahli di dalam IT. Dampaknya dalam penerapan Aplikasi Sakedap di Kabupaten Bandung berdampak positif terhadap kualitas layanan publik di masa Pandemi. Kesimpulannya efektivitas aplikasi SAKEDAP sejauh ini dapat membantu Masyarakat dalam mengakses atau memohon pengajuan data, meskipun demikian masyarakat tetap harus datang langsung ke kantor untuk menyelesaikan urusan administrasi untuk mempercepat proses pengurusan dokumen.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, E-Government

PENDAHULUAN

Pada hakikat nya semua manusia membutuhkan pelayanan khususnya pelayanan publik, seorang manusia tentunya memerlukan identitas sebagai data diri sebagai warga negara Indonesia, di sebuah negara memiliki beberapa syarat ketentuan bagi warga negara nya yaitu berupa identitas, dengan hal itu diperlukan nya pemberi layanan sebagai pemenuhan kebutuhan warga negara tersebut. Peran pemerintah lah yang melaksanakan hal tersebut, dahulu sistem pelayanan pemerintah masih bersifat manual dan cenderung tidak efisien karena dikerjakan dengan waktu yang cenderung lama karena bermodalkan tenaga manusia saja, hal tersebut yang menjadi acuan sebagai bahan evaluasi untuk pemerintah melakukan perubahan dalam pelayanan publik. Seiring perkembangan

jaman dan terdapat pandemi di tahun 2019 yang mengharuskan semua kegiatan bersifat online atau tidak berinteraksi secara langsung pada saat itu juga berbagai upaya evaluasi dari pemerintah diciptakanlah implementasi kebijakan *e-Government* sebagai sarana pemanfaatan teknologi untuk mendukung pelayanan yang di berikan pemerintah agar lebih efektif dan efisien mengingat masa pandemi aktivitas pelayanan yang terbatas secara kontak fisik.

Mendasar pada Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Teknologi Informasi dan Transaksi elektronik. Berdasarkan Undang-Undang tersebut *goals* dari penggunaan teknologi berbasis informasi ialah memajukan pelayanan agar lebih efektif dan efisien. Hingga saat ini teknologi informasi menjadi alat yang paling di andalkan dalam melaksanakan pelayanan, agar terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat bagi masyarakat. Perubahan yang ada di Indonesia menumbuhkan kontrol terbaru khususnya bagi ilmu pemerintahan, Masyarakat semakin menuntut peningkatan kualitas layanan dari pemerintah. Hal ini mencerminkan adanya kebutuhan yang perlu dipenuhi oleh aparatur negara sebagai penyedia layanan publik.

Pada masa pandemi seluruh Proses pelayanan publik COVID-19 kurang efektif disebabkan adanya kebijakan yang menghimbau bahwasanya ASN dituntut untuk bekerja dari rumah atau *Work From Home* (WFH), untuk menghadapi pandemi seluruh Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik menciptakan berbagai inovasi penggunaan TIK untuk mempermudah masyarakat mendapatkan segala kebutuhannya, dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Bandung melalui Aplikasi Sakedap inovasi pelayanan administrasi online yang digunakan untuk memenuhi segala kebutuhan administrasi baik pembuatan Kartu Keluarga, KTP-Elektronik, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian dll. Dengan adanya aplikasi ini pelayanan publik di masa pandemi dapat terbantu dari segi waktu dan biaya karena bagi masyarakat yang bertempat tinggal jauh aplikasi ini sangat efektif karena tidak perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengurus segala kebutuhan administrasi.

Pemerintah Kabupaten Bandung, dengan fokus pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, telah mengembangkan aplikasi Sakedap. Asal kata "Sakedap" dalam bahasa Sunda berarti "sekejap". Aplikasi ini dirancang untuk mempercepat dalam mengurus dokumen kependudukan. Aplikasi ini dikembangkan untuk memperlancar proses administrasi kependudukan di tengah pandemi COVID-19. Walaupun belum ada regulasi khusus, namun penggunaannya telah dilegitimasi melalui Surat Keputusan yang dikeluarkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Surat Keputusan bernomor 470/185/DISDUKCAPIL/2021 ini mengatur standar pelayanan di lingkup kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

Aplikasi Sakedap ini dikembangkan untuk memastikan agar masyarakat mempraktikkan protokol kesehatan saat menggunakan layanan yang disediakan. Aplikasi ini memiliki struktur yang terdiri dari input, proses, dan output juga telah dilengkapi dengan bermacam-macam pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi Sakedap menawarkan beberapa bentuk layanan yang dapat diakses antara lain;

1. Akta kelahiran
2. Akta perceraian
3. Akta perkawinan
4. Biodata sebagai WNI
5. KIA
6. KK
7. KTP-ELEKTRONIK
8. Surat pindah datang/keluar

Adapun langkah-langkah yang perlu di perhatikan dalam menggunakan aplikasi SAKEDAP Kabupaten Bandung :

- 1) Mengunduh Aplikasi SAKEDAP Kabupaten Bandung di *Play Store*.
- 2) Kemudian buat akun baru dengan mengisi : NIK, Biodata diri, Email dan Nomor *Whatsapp*
- 3) Setelah mendaftar, klik layanan dokumen kependudukan yang diinginkan.
- 4) Lengkapi formulir dan unggah dokumen yang dipersyaratkan oleh Disdukcapil. Tunggu sampai diverifikasi berkas oleh admin.
- 5) Pemohon akan menerima notifikasi apakah permohonan diterima atau ditolak berdasarkan kelengkapan berkas.
- 6) Dokumen yang sudah selesai akan dikirim ke email atau nomor WhatsApp yang terdaftar dalam format PDF.
- 7) Untuk pembuatan KTP dan KIA dikirim melalui pos ke alamat yang tercantum.
- 8) Dokumen lainnya dapat diunduh dan dicetak sendiri menggunakan kertas A4 80 gram.

Dalam penggunaan aplikasi SAKEDAP di Kabupaten Bandung ini didapat beberapa masalah telah ditemukan, yaitu:

1. Banyak warga yang tidak memiliki akses ke alat komunikasi, karena hanya sebagian kecil warga desa yang memiliki alat tersebut.
2. Aplikasi SAKEDAP memiliki respon yang lambat, tidak ada respons yang cepat.
3. Keterbatasan SDM atau ASN yang mengatur aplikasi SAKEDAP, akibatnya hanya dapat menghimpun kurang lebih hanya 50 dokumen per hari.
4. Kurangnya kampanye sosialisasi terkait penggunaan aplikasi SAKEDAP, sehingga warga Kabupaten Bandung banyak yang tidak memahami cara memasukkan persyaratannya kedalam aplikasi tersebut.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dera Izhar Hasanah dan Afifah Khoerunnisa (2023), Ditemukan bahwa masih banyak masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi SAKEDAP ini. Data tahun 2021 menunjukkan bahwa tidak semua orang menggunakan aplikasi ini. Sebagian orang memilih untuk datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, sementara yang lain memilih untuk mengumpulkan data di desa/kecamatan mereka dan kemudian mewakilkan salah satu orang untuk datang ke Disdukcapil.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nadiya Asyri Nur Fadillah, Rahayu Kusumadewi, dan Nanang Suparman (2022), dapat disimpulkan bahwa implementasi pemerintahan digital (*Digital Government*) dalam pelayanan

kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP dapat dikatakan efektif. Aplikasi ini mampu memotong waktu dan biaya dalam proses permohonan dokumen, serta memajukan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini karena aplikasi SAKEDAP memberikan pilihan layanan baik secara langsung maupun daring, sehingga masyarakat memiliki banyak opsi pintu pelayanan yang dapat dipilih. Selain itu, aplikasi ini juga dapat menghindari praktik pungutan liar dan percaloan. Meskipun demikian, penerapannya belum sepenuhnya optimal karena kurangnya sumber daya manusia yang bertugas mengelola proses pelayanan administrasi kependudukan, mengingat padatnya jumlah penduduk di Kabupaten Bandung.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Khoerunisa (2024), ditemukan fakta bahwa aplikasi SAKEDAP belum beroperasi secara optimal. Hal ini tercermin dari penilaian dan ulasan yang kurang menggembirakan terhadap aplikasi tersebut. Penyebab utamanya adalah banyaknya keluhan dari masyarakat terkait berbagai kendala yang mereka hadapi saat menggunakan aplikasi ini. Kendala-kendala tersebut antara lain kesulitan dalam mengunggah berkas, minimnya fitur obrolan, serta antrean yang tidak pernah sepi. Bahkan, masyarakat mengunjungi langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengambil nomor antrean tetap diminta untuk mengambil antrean melalui aplikasi SAKEDAP yang sedang dalam proses perbaikan. Kondisi ini membuat masyarakat kesulitan untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan. (Khoerunisa, 2024)

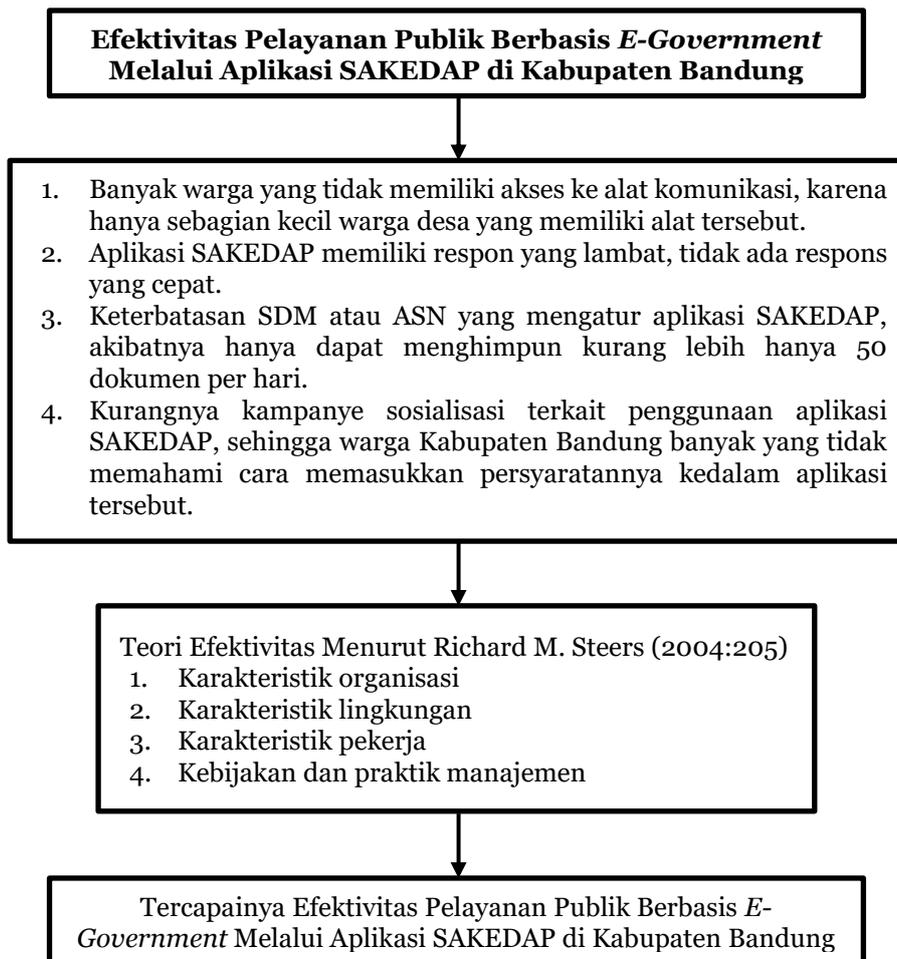
Maka dengan latar belakang diatas penelitian ini dibuat tujuannya untuk mengetahui bahwa Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Penerapan Aplikasi Sakedap di Kabupaten Bandung berdampak positif terhadap kualitas layanan publik di masa Pandemi. Hal ini tercermin dari peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam penyediaan layanan kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Bandung maka dari itu penulis mengambil judul “Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Aplikasi Sakedap di Kabupaten Bandung”

Dengan demikian berdasarkan latar belakang di atas penulis mencoba untuk merumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas aplikasi SAKEDAP dilihat dari karakteristik organisasi ?
2. Apa hambatan yang mempengaruhi efektivitas aplikasi SAKEDAP apabila dilihat dari faktor lingkungan baik Eksternal maupun Internal ?
3. Bagaimana efektivitas aplikasi SAKEDAP dilihat dari sisi karakteristik pekerja ?
4. Bagaimana efektivitas aplikasi SAKEDAP dilihat dari kebijakan dan praktik manajemen?

Kerangka teori berfungsi sebagai kerangka konseptual yang memetakan aspek-aspek kunci dalam suatu penelitian, dibangun berdasarkan akumulasi pengetahuan dari studi-studi sebelumnya. Ia merangkum dan mengintegrasikan temuan-temuan relevan dari berbagai sumber ilmiah, mengilustrasikan hubungan antar variabel - baik yang bersifat sebab-akibat maupun interaktif. Sebagai landasan intelektual, kerangka teori dikembangkan sebelum dimulainya penelitian aktual, memberikan struktur dan orientasi bagi proses investigasi yang akan dilakukan. Kerangka teori juga dapat disajikan dalam bentuk bagan yang dimana menyatakan alur berpikir untuk menggambarkan keterkaitan antar variabel yang diteliti. Bagan yang menggambarkan kerangka konseptual penelitian

disebut sebagai paradigma atau model penelitian. Studi ini berfokus pada “Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Aplikasi Sakedap di Kabupaten Bandung” Melalui pengumpulan informasi, terutama dari pihak Disdukcapil, peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan. Analisis akan dilakukan menggunakan Teori Efektivitas yang dikemukakan oleh Richard M. Steert (2004:205). Untuk memvisualisasikan alur pemikiran penelitian, sebuah bagan atau gambar yang merepresentasikan paradigma penelitian akan disertakan.



Gambar 1. Kerangka Teori
Sumber: Olahan penulis 2024

TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas

Konsep efektivitas lebih menekankan pada mencapai tujuan tanpa memperhitungkan biaya yang dikeluarkan. Kata efektif berarti terjadi akibat yang diinginkan dari suatu tindakan, serta berarti berhasil dan tepat. Efektivitas adalah keadaan yang mengandung pengertian terjadinya suatu efek yang dikehendaki. Jika seseorang melakukan tindakan dengan tujuan tertentu dan berhasil mencapai tujuan tersebut, maka orang itu dikatakan efektif.

Konsep efektivitas kerja menggabungkan dua elemen: "efektivitas" dan "kerja". Richard M. Steers (1990) mendefinisikan efektivitas sebagai kemampuan suatu aktivitas untuk menghasilkan output yang diharapkan. Pekerjaan dianggap efektif ketika

diselesaikan secara tepat waktu dan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Steers menggunakan efektivitas sebagai alat ukur untuk menilai seberapa baik suatu kelompok atau organisasi mencapai tujuannya. Dalam konteks kerja, efektivitas mengacu pada tingkat keberhasilan individu atau tim dalam menyelesaikan tugas utama mereka untuk mencapai target yang ditetapkan.

Teori efektivitas menurut Richard M. Steers (2004;205) berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi. Steers berpendapat bahwa efektivitas organisasi dipengaruhi oleh interaksi kompleks antara faktor-faktor tersebut. Pendekatan ini menekankan pentingnya mempertimbangkan berbagai aspek dalam meningkatkan efektivitas organisasi Steers mengemukakan ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi yaitu :

- 1) Karakteristik organisasi: Karakteristik organisasi terdiri dari struktur organisasi dan teknologi. Struktur mengacu pada cara organisasi menyusun sumber daya manusianya untuk membentuk sebuah organisasi yang solid.
- 2) Karakteristik lingkungan: Lingkungan eksternal dan internal. Karakteristik lingkungan mencakup dua aspek yang saling terkait, yaitu lingkungan eksternal dan lingkungan internal. Lingkungan eksternal merujuk pada semua kekuatan dan faktor yang berasal dari luar batas-batas organisasi. Sementara lingkungan internal umumnya dikenal sebagai iklim organisasi yang mencakup berbagai atribut lingkungan di dalam organisasi itu sendiri.
- 3) Karakteristik pekerja: Keterikatan pada organisasi dan kinerja individu. Di lingkungan kerja, setiap individu memiliki pandangan, tujuan, kebutuhan, dan kemampuan yang berbeda-beda. Perbedaan individual ini memiliki pengaruh langsung terhadap rasa keterikatan mereka pada organisasi serta prestasi kerja yang dihasilkan.
- 4) Kebijakan dan praktik manajemen: Penetapan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan sumber daya, lingkungan kerja, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi dan inovasi organisasi. Suatu organisasi membutuhkan kebijakan dan praktik manajemen yang baik untuk mencapai keberhasilan melalui perencanaan yang tepat, sehingga dapat mempercepat kegiatan menuju pencapaian sasaran. Pemahaman yang memadai mengenai tujuan atau sasaran organisasi merupakan langkah awal dalam membahas efektivitas, karena efektivitas sering kali berkaitan erat dengan tujuan atau sasaran yang hendak dicapai oleh organisasi tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Metode Deskriptif dengan Pendekatan Kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk menggali dan menafsirkan pengalaman subjek penelitian secara menyeluruh dalam situasi yang natural. Fokusnya adalah memahami berbagai aspek seperti tingkah laku, cara pandang, dorongan, dan aksi subjek dengan menggunakan beragam pendekatan ilmiah. Penelitian dilakukan dalam konteks tertentu yang spesifik dan alami. lingkungan sumber data pada penelitian ini diperoleh dari data sekunder dengan cara mencari, mengumpulkan, dan mengolah

berbagai sumber literatur seperti mengutip jurnal terdahulu, buku milik pribadi, aturan perundang-undangan, artikel ilmiah dan situs web juga informasi di internet yang berkaitan dengan dengan judul yaitu tentang Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Aplikasi Sakedap di Kabupaten Bandung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data penggunaan aplikasi Sakedap selama pandemi COVID-19 pada tahun 2021, terlihat bahwa penggunaan aplikasi ini di masyarakat belum menyeluruh. Tabel yang disajikan mengindikasikan adanya beragam masalah yang dihadapi pengguna. Permasalahan-permasalahan ini tercermin dalam data yang telah dikumpulkan dan disajikan dalam tabel dibawah

Tabel 1. Data Aplikasi SAKEDAP

NO	NAMA	JUMLAH
1	PENCETAKAN KTP-EL	34056
2	KARTU IDENTITAS ANAK	4177
3	AKTA KELAHIRAN	5146
4	AKTA KEMATIAN	760
5	AKTA PERCERAIAN	22
6	AKTA PERKAWINAN	164
7	AKTIVASI ADM	1212
8	KK-CETAK ULANG	3170
9	KK-NUMPANG	178
10	KK-PENAMBAHAN ANAK	2794
11	KK-PISAH	997
12	KONSOLIDASI	6628
13	PINDAH DATANG	3149
14	PINDAH KELUAR	2800

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bandung, 2022

Tabel 1 diatas menunjukkan pencetakan KTP-ELEKTRONIK lebih mendominasi dibandingkan layanan pencetakan lainnya. Hal ini disebabkan oleh prioritas yang diberikan oleh operator aplikasi Sakedap kepada warga yang belum memiliki KTP-ELEKTRONIK. Meskipun demikian, bukan berarti kebutuhan administrasi kependudukan lainnya diabaikan. Prioritas ini didasarkan pada fakta bahwa KTP-EL merupakan dokumen dasar yang diperlukan untuk memproses berbagai layanan administrasi kependudukan lainnya. Tanpa KTP-EL, warga akan mengalami kesulitan dalam mengakses layanan-layanan administrasi kependudukan yang lain.

Hasil pembahasan pada penelitian ini menyajikan analisis data dan temuan lapangan yang telah peneliti kumpulkan. Analisis ini diintegrasikan dengan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Richard M. Steers (2004:205). Teori ini mencakup

beberapa aspek kunci, yaitu karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja serta kebijakan dan praktik manajemen. Peneliti memilih untuk menyajikan hasil penelitian dan pembahasannya secara bersamaan. Pendekatan ini dipilih untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyajian, serta memudahkan dalam menjawab permasalahan penelitian yang telah dirumuskan

Karakteristik Organisasi

Menurut Richard M. Steers Karakteristik organisasi terdiri dari struktur organisasi dan teknologi. Struktur mengacu pada cara organisasi mengatur sumber daya manusianya untuk membentuk sebuah organisasi yang solid, Richard M. Steers (1985:209) menggambarkan karakteristik organisasi sebagai suatu pola hubungan yang relatif stabil, terutama dalam hal penempatan sumber daya manusia. Struktur organisasi dipandang sebagai metode unik dalam mengatur individu untuk membentuk sebuah organisasi. Kualitas sumber daya manusia (SDM) aparatur memegang peran krusial sebagai faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas kerja. Ini mencakup aspek-aspek seperti hubungan antar pegawai serta kemampuan atau kompetensi para pegawai. Dengan demikian, struktur organisasi tidak hanya tentang penempatan, tetapi juga tentang bagaimana SDM berinteraksi dan menggunakan kompetensinya dalam mencapai tujuan organisasi.

Hal ini diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung mengimplementasikan prinsip "*the right man on the right place*" yang berarti menempatkan pegawai sesuai bidangnya. Strategi ini bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja dengan menempatkan setiap individu pada posisi yang sesuai dengan keahlian dan kompetensinya. Disdukcapil Kabupaten Bandung berupaya meningkatkan efektivitas pelaksanaan setiap program yang ada di instansi tersebut. Dengan mencocokkan kemampuan pegawai dengan tuntutan pekerjaan, diharapkan dapat tercipta sinergi yang mendukung kelancaran dan keberhasilan berbagai program yang dijalankan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung.

Tabel 2. Daftar administrator Aplikasi SAKEDAP

NO	NAMA	TUGAS
1	VIENTAURA PRATIWI	Operator/Admin KIA
2	NIA FITRIA, SE	
3	MILLATI SAPARYANI	Operator/Admin KTP
4	ANUGRAH PRATAMA P, S.Sos	
5	AGUNG JULIANTO M, S.Kom	
6	SUSILAWATI	Operator/Admin KK
7	WANDITA UFAIRA RAHAYU S P, S.Pd	
8	WILMAN WILYANTO, S.Sos	Operator/ Admin Surat Pindah Datang/Keluar
9	HASAN SANTANA	
10	RICKY AGUSMAN RYADI, A.Md	Konsolidasi/Validasi Data
11	AI ROSYANTI, A.Md	
12	LEGIA SWASTIKASI, S.Sos	
13	WIDIASTUTI, S.Pd	Pengelola Data
14	RIANA AJI ISKANDAR, ST	
15	DIKOT SUGENG ASTOMO	

16	DEDAH WINENGSIH, S.Sos	Operator/Admin Akta Perkawinan
17	AGUS TARYADI SANJAYA, SE	Operator/Admin Akta Kelahiran
18	YOGA GUNAWAN, S.Pd	Administrator dan Customer Service
19	RIZKA MAULIDA, S.I.Kom	Operator/Admin Akta Kematian
20	PANJI GUNARA DIATMIKO, S.IP	
21	WULAN CITRA LESTARI	

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Bandung, 2022

Penerapan layanan online menjadi salah satu strategi untuk menambah kualitas pelayanan. Implementasi ini memerlukan tenaga kerja yang kompeten di bidang Teknologi Informasi (IT) untuk memastikan program berjalan sesuai harapan dan memberikan kepuasan kepada pengguna tanpa harus menghabiskan waktu lama mengantri di kantor pelayanan. Berdasarkan Tabel 2 diatas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) dengan prinsip "*the right man on the right place*" telah diterapkan dalam pengelolaan program aplikasi SAKEDAP. Namun, dalam implementasinya masih belum optimal dapat dilihat dari tabel masih kekurangan SDM yang ahli di dalam IT. Hal ini terlihat dari adanya keluhan dari beberapa pengguna SAKEDAP, terutama terkait layanan E-KTP. Meskipun persyaratan telah dikirimkan melalui WhatsApp (WA), respon yang diberikan cenderung lambat, bahkan terkadang memakan waktu beberapa hari. Akibatnya, beberapa pengguna akhirnya memilih untuk datang langsung ke kantor pelayanan demi mempercepat proses pengurusan dokumen.

Karakteristik Lingkungan

Menurut Richard M. Steers Karakteristik Lingkungan terdiri dari struktur lingkungan Internal dan Lingkungan Eksternal. Lingkungan Internal Mengacu pada persepsi bersama karyawan tentang lingkungan kerja mereka. Meliputi aspek seperti komunikasi, pengambilan keputusan, dan dukungan manajemen. Iklim yang positif cenderung meningkatkan motivasi dan kinerja aparatur. Sedangkan Lingkungan Eksternal Mengacu pada jumlah dan keragaman elemen di luar organisasi yang mempengaruhi operasinya. Sebagai contoh regulasi pemerintah, perkembangan teknologi, kompetisi pasar, dan tren sosial-ekonomi, semakin kompleks lingkungan, semakin besar tantangan bagi organisasi untuk memahami dan meresponsnya.

Lingkungan Internal

Lingkungan internal merujuk pada keseluruhan elemen SDM dan fisik yang memiliki dampak terhadap organisasi. Dalam konteks ini, organisasi itu sendiri merupakan pihak utama yang berkepentingan. Faktor Lingkungan internal Disdukcapil Kabupaten Bandung antara lain:

1. Disdukcapil Kabupaten Bandung menekankan pentingnya peningkatan keterampilan dan kemampuan pegawainya dalam mengelola aplikasi Sakedap. Khususnya, pegawai dituntut untuk menguasai *software* terkini, terutama bagi mereka yang berperan sebagai *programmer* komputer. Hal ini bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan dan efektivitas aplikasi Sakedap.
2. Modal dan peralatan fisik merupakan komponen penting bagi keberlangsungan organisasi. Bagi lembaga pemerintah seperti Disdukcapil Kabupaten Bandung, modal umumnya berasal dari anggaran negara. Sementara itu, peralatan fisik contohnya sarana dan prasarana yang menjadi aset vital dalam mendukung operasional organisasi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
3. Dalam aspek manajemen, Disdukcapil Kabupaten Bandung menerapkan sistem koordinasi dan pengaturan yang terstruktur. Tujuannya adalah untuk mencapai sasaran utama, yaitu memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan. Koordinasi yang baik dipandang sebagai kunci untuk mewujudkan tujuan pelayanan yang efektif dan efisien.

Lingkungan Eksternal

Lingkungan eksternal mengacu pada faktor-faktor di luar kendali langsung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung. Aplikasi Sakedap yang diimplementasikan oleh Disdukcapil menghadapi berbagai tantangan dan terus dievaluasi untuk memastikan efektivitasnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait layanan kependudukan. Berdasarkan wawancara dengan *customer service* aplikasi SAKEDAP, terungkap bahwa lingkungan eksternal dan internal berkolaborasi erat, terutama selama masa pandemi, untuk mengurangi beban warga yang menghadapi berbagai kendala.

Disdukcapil Kabupaten Bandung telah menunjukkan karakteristik yang berorientasi pada kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Pihak Disdukcapil merasakan manfaat dari aplikasi Sakedap dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrian panjang, dan mempermudah proses administrasi. Namun, meskipun aplikasi Sakedap awalnya dirancang untuk menyelesaikan berbagai permasalahan administrasi kependudukan, dalam perkembangannya ternyata belum sepenuhnya mampu mengatasi semua kendala yang ada. Sebagai respons terhadap situasi ini, Disdukcapil telah memutuskan untuk membatasi fungsi aplikasi Sakedap. Saat ini, penggunaannya difokuskan hanya untuk pendaftaran nomor antrian, sementara penyelesaian masalah administrasi kependudukan lainnya dialihkan ke metode lain yang dianggap lebih efektif. Aplikasi Sakedap menghadapi beberapa hambatan dalam implementasinya:

- a. Kinerja sistem yang lambat, berdasarkan wawancara dengan informan, proses dalam aplikasi Sakedap cenderung lambat. Selain itu, kapasitas penerimaan berkas terbatas hanya 50 dokumen per hari.
- b. Aksesibilitas geografis, tidak semua warga Kabupaten Bandung memiliki kendaraan pribadi, terutama yang tinggal di daerah terpencil. Mereka sering bergantung pada bantuan RT/RW untuk mengakses layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
- c. Kesenjangan pemahaman, kurangnya sosialisasi menyebabkan banyak warga belum memahami cara penggunaan aplikasi Sakedap. Akibatnya, mereka lebih memilih untuk mengurus administrasi kependudukan secara langsung di kecamatan atau Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
- d. Keterbatasan sumber daya manusia, jumlah operator yang menangani aplikasi Sakedap tidak memadai, sehingga hanya mampu memproses 50 dokumen per hari untuk satu jenis layanan administrasi kependudukan.

Disisi lain hambatan hambatan yang ada, Aplikasi Sakedap telah terbukti meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Namun, masih terdapat kendala berupa kesenjangan pemahaman di kalangan pengguna potensial. Untuk mengatasi hal ini, disarankan agar Disdukcapil Kabupaten Bandung mengambil inisiatif proaktif dengan melakukan sosialisasi langsung ke lapangan.

Tujuan utamanya adalah memberikan edukasi menyeluruh kepada warga Kabupaten Bandung bagaimana cara menggunakan aplikasi Sakedap melalui perangkat seluler dengan efektif dan efisien. Pendekatan ini diharapkan dapat memperluas jangkauan penggunaan aplikasi, sehingga semakin banyak masyarakat yang dapat memanfaatkan kemudahan layanan berbasis *online* ini. Dengan meningkatkan pemahaman dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan Sakedap, diharapkan akan tercipta ekosistem pelayanan publik yang lebih inklusif dan efisien, sesuai dengan tujuan awal pengembangan aplikasi tersebut.

Karakteristik Pekerja

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung sebagai penyedia layanan publik administrasi kependudukan menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan tugas nya, salah satu nya berdasarkan karakteristik pekerja, yang dimana hal ini dapat diukur berdasarkan minat dan keterlibatan kerja, Komitmen organisasi, Kebutuhan untuk berprestasi, Usia, Pendidikan. Seperti Minat dan keterlibatan kerja, setiap pegawai yang memiliki minat tinggi terhadap pekerjaannya cenderung lebih terlibat dan berkomitmen. Mereka sering merasa pekerjaan adalah bagian penting dari identitas mereka pada Disdukcapil Kabupaten Bandung dapat dilihat bahwa jabatan yang diduduki nya merupakan minat dari seorang pegawai. Komitmen organisasi mengacu pada loyalitas pekerja terhadap organisasi. Pekerja dengan komitmen tinggi cenderung lebih produktif dan memiliki keinginan kuat untuk tetap di organisasi seperti motto Disdukcapil Kabupaten Bandung BEDAS “Bersih tanpa pungli, Efektif dan efisien dalam pelayanan, Data akurat untuk di manfaatkan, aman dan Amanah dalam kerahasiaan data, senantiasa membahagiakan masyarakat.”

Kebutuhan untuk berprestasi pegawai dengan kebutuhan berprestasi tinggi cenderung mencari tantangan dan berusaha keras untuk mencapai tujuan. Mereka sering

kali lebih produktif dan inovatif terbukti dengan Disdukcapil Kabupaten Bandung meraih berbagai macam penghargaan salah satunya penghargaan dari Bupati Bandung pada Kategori Penganugerahan predikat penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik Tahun 2023. Faktor usia dapat mempengaruhi kinerja, motivasi, dan kemampuan belajar pekerja. Pekerja yang lebih tua mungkin memiliki pengalaman lebih banyak, sementara yang lebih muda mungkin lebih adaptif terhadap teknologi baru dilihat dari usia rata-rata pegawai Disdukcapil Kabupaten Bandung masih di usia produktif. Pendidikan, tingkat dan jenis pendidikan dapat mempengaruhi kemampuan analitis, pengetahuan teknis, dan keterampilan komunikasi pekerja. Pendidikan yang sesuai dengan pekerjaan dapat meningkatkan kinerja yang rata-rata pegawai Disdukcapil Kabupaten Bandung berpendidikan strata 1 atau jenjang S1. Steers berpendapat bahwa memahami karakteristik-karakteristik ini dapat membantu organisasi dalam merekrut, mengelola, dan memotivasi pekerja secara lebih efektif. Setiap karakteristik ini dapat mempengaruhi bagaimana seorang pekerja berinteraksi dengan lingkungan kerjanya dan berkontribusi pada organisasi.

Kebijakan dan Praktek Manajemen

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung, menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan tugasnya. Permasalahan utama meliputi kesulitan dalam mengintegrasikan data kependudukan, keterbatasan akses internet di beberapa wilayah, proses birokrasi yang masih lambat, keterbatasan SDM, serta keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan. Merespons tantangan tersebut, Disdukcapil Kabupaten Bandung meluncurkan inovasi berupa aplikasi SAKEDAP di tahun 2021. Aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, menyediakan fitur antrian online dan pelayanan dokumen kependudukan secara digital.

Meskipun kebijakan dan praktik ini telah diimplementasikan, efektivitasnya masih belum optimal. Aplikasi SAKEDAP, yang awalnya bertujuan untuk memfasilitasi pelayanan jarak jauh selama pandemi *COVID-19*, masih menghadapi kendala operasional. Salah satu masalah utama adalah kurangnya responsivitas pegawai Disdukcapil dalam menangani permintaan melalui platform online seperti *WhatsApp*, yang mengakibatkan masyarakat tetap harus datang langsung ke kantor untuk menyelesaikan urusan administrasi mereka. Situasi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan dan implementasinya di lapangan. Diperlukan upaya lebih lanjut untuk menyelaraskan pemahaman dan praktik pegawai dengan tujuan inovasi digital ini, serta meningkatkan responsivitas dan efisiensi layanan *online* untuk benar-benar mewujudkan manfaat yang diharapkan dari aplikasi SAKEDAP.

KESIMPULAN

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas aplikasi SAKEDAP sejauh ini dapat membantu Masyarakat dalam mengakses atau memohon pengajuan data seperti KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan lain lain ke DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung. Namun dalam implementasi karakteristik organisasi masih belum optimal karena program *the right man on the right place* masih kekurangan SDM yang ahli di dalam IT. Hal ini terlihat dari adanya keluhan dari beberapa pengguna SAKEDAP, terutama terkait layanan E-KTP. Meskipun persyaratan telah dikirimkan melalui *WhatsApp*, respon yang diberikan cenderung lambat, bahkan terkadang memakan waktu beberapa hari. Akibatnya, beberapa pengguna akhirnya memilih untuk datang langsung ke kantor pelayanan demi mempercepat proses pengurusan dokumen dan Disdukcapil dalam menangani permintaan melalui platform *online* seperti *WhatsApp*, meskipun begitu yang masyarakat tetap harus datang langsung ke kantor untuk menyelesaikan urusan administrasi mereka. Pada karakteristik lingkungan ditemukan kinerja sistem yang lambat, Kesenjangan Pemahaman dan Keterbatasan SDM. Pada karakteristik pekerja cukup optimal dengan berbagai aspek diantaranya segi minat dan keterlibatan kerja, Komitmen organisasi, Kebutuhan untuk berprestasi, Usia, Pendidikan sudah cukup memadai, Dalam implementasi Kebijakan dan Praktek manajemen kesulitan dalam mengintegrasikan data kependudukan, keterbatasan akses internet di beberapa wilayah, proses birokrasi yang masih lambat, keterbatasan SDM, serta keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada ibu Assoc. Prof. Dr. Nia Karniawati S.IP., M.Si selaku dosen pengampu mata kuliah Kapita Selekta Ilmu Pemerintahan Universitas Komputer Indonesia yang telah memberikan bantuan bahasa serta mengkoreksi artikel ini sampai menjadi artikel yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, G. S. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung* (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS).
- Aryani, N. I. (2023). *Efektivitas Penerbitan Akta Kematian Melalui Aplikasi Sakedap Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat* (Doctoral dissertation, IPDN).
- Aushap, A., Naufal, M. L., Nurjaman, M., & Darmawan, I. (2023). Pengaruh Penerapan E-Government (SPBE) Melalui Penggunaan Aplikasi “Sakedap” Terhadap Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Smart City (Studi Kasus Pelayanan Publik di Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung). *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(5).
- Dera Izhar Hasanah, & Afifah Khoerunnisa. (2023). Efektivitas aplikasi Sakedap Dalam Sistem Pelayanan Kependudukan terpadu di Disdukcapil Kabupaten Bandung. *Jurnal JISIPOL*, 7, 57–71.

- <https://unibba.ac.id/ejournal/index.php/jisipol/article/view/1073/877>
- Fadillah, N. A. N., Kusumadewi, R., & Suparman, N. (2022). Digital Government Dalam Pelayanan Kependudukan Melalui Aplikasi Sakedap Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(12), 4067–4082.
- Khoerunisa, K., Najatin, A., Anwar, F. E. M., Santa, R., & Yusuf, J. M. (2024). Inovasi Teknologi Pelayanan Publik Dalam Implementasi E-Government Studi Kasus Aplikasi Sakedap di Kabupaten Bandung. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(1).
- Kristiawan, K. (2024). *Efektivitas Pelayanan Pada Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Sakedap) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung* (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS).
- Lestari, W. A. (2023). *Inovasi Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu (Sakedap) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung* (Doctoral dissertation, PERPUSTAKAAN).
- Sakedap, K. A., Kabupaten, D., Khoerunisa, B., Najatin, A., Eka, F., Anwar, M., Santa, R., Yusuf, J. M., Tinggi, S., Administrasi, I., & Bandung, B. (2024). Inovasi Teknologi Pelayanan (Khoerunisa pertama dkk.) | 473 Madani. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(1), 473–479. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10580723>
- Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*, 5(1), 69-86.