



EFEKTIVITAS APLIKASI SAKEDAP DALAM SISTEM PELAYANAN KEPENDUDUKAN TERPADU DI DISDUKCAPIL KABUPATEN BANDUNG

Dera Izhar Hasanah¹, Afifah Khoerunnisa²

¹ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Bale Bandung

ziefanigabriela@yahoo.co.id

² Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Bale Bandung

akkurniana890@gmail.com

Received: 2 Januari 2023; Revised: 10 Januari 2023; Accepted: 13 Januari 2023; Published: Januari 2023; Available online: Januari 2023.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa efektivitas aplikasi SAKEDAP oleh Disdukcapil dalam sistem pelayanan terpadu di Kabupaten Bandung sudah berjalan dengan optimal, mengetahui bagaimana cara yang dilakukan oleh masyarakat Kabupaten Bandung dalam menggunakan aplikasi SAKEDAP yang disediakan oleh Disdukcapil untuk memperoleh pelayanan, serta mengetahui upaya apa saja yang dilakukan kepada masyarakat Kabupaten Bandung agar aplikasi SAKEDAP dapat berfungsi dengan maksimal. Keberhasilan organisasi pada umumnya di ukur dengan konsep efektivitas, Dengan demikian, perlu adanya pengaturan, pengarahannya, dan pendayagunaan. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Dengan menggunakan teknik penentuan sampel *Purposive Sampling*. Aplikasi Sakedap bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk membuat administrasi kependudukan. Dengan adanya Aplikasi Sakedap ini masyarakat tidak membutuhkan waktu yang lama pada saat menunggu pengurusan di Disdukcapil. Masyarakat yang tidak memiliki alat komunikasi dan memiliki kendaraan, para warga bisa mendatangi Rt/Rw atau desa setempat yang alat komunikasi nya belum dipakai untuk meng install aplikasi sakedap, karena untuk aplikasi sakedap ini hanya bisa satu kebutuhan administrasi satu akun saja. Aplikasi Sakedap disosialisasikan untuk memudahkan para warga mengenai pembuatan administrasi kependudukan yang mereka butuhkan, sehingga tidak membuat keramaian di kantor disdukcapil pada saat masa pandemi covid berlangsung. Fakta dilapangan masih banyak masyarakat yang belum mengerti dan mengalami beberapa kendala. bisa dilihat dalam data tahun 2021 yang peneliti dapatkan, tidak semua orang memakai aplikasi tersebut mereka ada yang memilih untuk datang ke disdukcapil dengan

proses yang dianjurkan, ada juga yang memilih melakukan pengumpulan data di satu desa/kecamatan lalu mewakilkan untuk datang ke Disdukcapil.

Kata Kunci : Aplikasi, Sakedap, Administrasi, Kependudukan

PENDAHULUAN

Era digital yang mengalami kemajuan sekarang membuat adanya implikasi kepada penyelenggaraan pemerintah ditinjau dari beragam aspek. Hal ini digambarkan dengan adanya inovasi yang mempunyai tujuan supaya bisa melayani publik dengan mengedepankan kualitas yang baik. Teknologi yang mengalami perkembangan menyebabkan dinamika yang terjadi antar persepsi masyarakat dengan realitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah akan semakin meningkat. Oleh karena itu, pemerintah harus dapat berperan aktif untuk menggunakan teknologi dengan menyiapkan beragam fasilitas dan infrastruktur dalam sektor publik baik fisik atau non fisik supaya bisa mencapai keberhasilan dan memenuhi target untuk memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Aplikasi Sakedap merupakan aplikasi yang berasal dari bahasa sunda dan mempunyai arti "sekejap". Aplikasi ini merupakan sebuah bentuk pelayanan kependudukan terpadu yang berfungsi untuk memudahkan warga dalam mengurus dokumen kependudukan dengan waktu yang singkat (Jeri, 2021). Aplikasi sakedap dibentuk agar dapat

memberikan peningkatan terhadap pelayanan administrasi kependudukan karena pandemi covid-19 masih terus berlangsung. Inovasi aplikasi sakedap ini juga bertujuan agar masyarakat tetap menerapkan protokol kesehatan ketika mendapatkan pelayanan yang diberikan, ada beberapa alur yang digunakan dalam aplikasi sakedap. sistem ini memiliki prinsip input, process, output, di dalamnya sudah terdapat berbagai pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online*.

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). Ada beberapa jenis pelayanan yang berada di aplikasi sakedap ;

- 1) Akta kelahiran
- 2) Akta perceraian
- 3) Akta perkawinan
- 4) Biodata WNI
- 5) Kartu identitas anak
- 6) Kartu keluarga
- 7) Ktp-el
- 8) Pindah datang & pindah keluar

Beberapa langkah-langkah menggunakan aplikasi sakedap:

1. Pemohon mendownload Aplikasi SAKEDAP via Play Store.

2. Kemudian membuat Akun dengan cara isi NO NIK, Data Diri, Email Pemohon, No WhatsApp.
3. Klik daftar, lalu pilih layanan dokumen Kependudukan di maksud.
4. Isi form, kemudian upload berkas persyaratan yang di minta atau di tetapkan oleh disdukcapil sampai hasil verifikasi berkas dilakukan oleh petugas.
5. Pemohon akan menerima pesan konfirmasi DITERIMA atau DITOLAK jika berkas dinyatakan lengkap atau belum lengkap.
6. Pemohon dapat menerima dokumen yang sudah jadi melalui email yang pemohon daftarkan pada saat pendaftaran atau ke nomor WhatsApp pemohon dalam bentuk PDF.
7. Khusus untuk KTP dan KIA, dokumen akan dikirimkan melalui jasa kurir POS untuk selanjutnya dikirim ke alamat dimaksud atau pemohon.
8. Selain dokumen KTP dan KIA, dokumen dapat di download dan di cetak sendiri oleh pemohon menggunakan kertas A4 80 gram.

Identifikasi Masalah

Ada beberapa permasalahan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung yang berhubungan dengan pelayanan publik dan

sistem aplikasi sakedap, diantaranya sebagai berikut :

1. Tidak semua warga memiliki alat komunikasi, karena setengah dari warga desa hanya orang-orang tertentu yang memiliki alat komunikasi tersebut, bagi orang-orang yang ekonominya tidak mencukupi mereka mendatangi kades / rw setempat untuk mengurus tentang pelayanan yang mereka butuhkan.
2. Lambatnya respon aplikasi sakedap, dari semua pelayanan yang ada di aplikasi sakedap pada intinya sama saja tidak ada yang direspon dengan cepat, ada yang sudah mengirimkan persyaratan tapi sudah 1 bulan tidak ada direspon,
3. Minimnya pegawai yang mengurus aplikasi sakedap ini sehingga dalam sehari hanya bisa menampung berkas 50 dokumen.
4. Kurangnya penyuluhan informasi kepada masyarakat tentang kegunaan aplikasi sakedap, karena masih banyak warga yang kurang mengerti bagaimana cara memasukan sebuah dokumen ke dalam aplikasi sakedap.

Rumusan Masalah

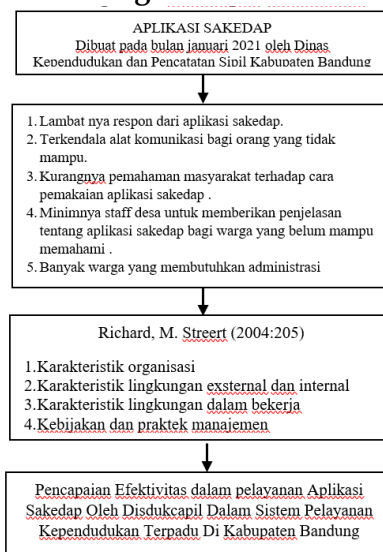
1. Bagaimana efektivitas aplikasi sakedap pelayanan terpadu di Disdukcapil Kabupaten Bandung ditinjau dari aspek karakteristik organisasi?

2. Hambatan apa saja yang mempengaruhi efektivitas aplikasi sakedap dalam sistem pelayanan terpadu di Disdukcapil Kabupaten Bandung ditinjau dari aspek karakteristik lingkungan eksternal dan internal ?
3. Upaya apa saja yang dilakukan Disdukcapil dalam meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi sakedap dalam sistem pelayanan terpadu di Disdukcapil Kabupaten Bandung ditinjau dari lingkungan dalam bekerja ?
4. efektivitas aplikasi sakedap pelayanan terpadu di Disdukcapil Kabupaten Bandung apakah sudah efektif untuk digunakan ditinjau dari praktek manajemen ?

Kerangka berpikir merupakan gambar alur pemikiran peneliti sebagai proses selanjutnya dari perbincangan kajian teori untuk memberikan penjelasan kepada pembaca mengenai hipotesis atau asumsi dasarnya. Kerangka berpikir dapat dilengkapi dengan sebuah bagan yang menunjukkan alur pikir peneliti serta kaitan antar variabel yang diteliti. Bagan tersebut disebut paradigma atau model penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang "Efektivitas Aplikasi Sakedap Oleh Disdukcapil Dalam Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu Kabupaten Bandung", setelah peneliti melakukan observasi dan mendapatkan informasi dari berbagai sumber

khususnya pihak dari disdukcapil ditemukan beberapa masalah. Penelitian yang akan diteliti oleh peneliti menggunakan Teori efektifitas dari Richard, M. Streert (2004:205). Untuk menggambarkan alur pikir peneliti, berikut peneliti lampirkan penjelasan paradigma penelitian yang dituangkan dalam bentuk berupa gambar atau bagan.

Bagan 1 Kerangka Pemikiran



Sumber. olahan penulis, 2022

LANDASAN TEORI

Teori Efektifitas Richard, M. Streert (2004:205).

Richard, M. Streert (2004:205) mengemukakan ada empat faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi yaitu :

- 1) Karakteristik organisasi terdiri dari struktur organisasi dan teknologi struktur adalah cara organisasi untuk menyusun orang-orang untuk menciptakan sebuah organisasi.

- 2) Karakteristik lingkungan mencapai dua aspek yang saling berhubungan yaitu lingkungan ekstren dan lingkungan intern. Lingkungan ekstren yaitu semua lingkungan kekuatan yang timbul diluar batasan-batasan organisasi. Lingkungan intern pada umumnya dikenal sebagai iklim organisasi yang meliputi bermacam-macam atribut-atribut lingkungan saja.
- 3) Karakteristik lingkungan dalam bekerja memiliki pandangan tujuan kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda individu ini memiliki pengaruh langsung terhadap rasa keterkaitan pada organisasi dan prestasi kerja.
- 4) Kebijakan dan praktek manajemen dibutuhkan suatu organisasi untuk mewujudkan suatu keberhasilan melalui perencanaan, koordinasi, sehingga dapat memperlancar kegiatan yang dituju kearah sasaran.

Pengertian yang memadai mengenai tujuan ataupun sasaran organisasi merupakan langkah pertama dalam pembahasan mengenai efektifitas tersebut seringkali berhubungan sangat erat dengan tujuan ataupun sasaran yang ingin dicapai oleh organisasi. Efektifitas ini sesungguhnya merupakan suatu konsep yang luas, mencakup

beberapa faktor di dalam maupun di luar organisasi.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek peneliti misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara holistik dan dengan suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Adapun sumber data dalam penelitian ini diperoleh 3 (tiga) sumber yaitu:

1. Data premier: diperoleh dari pihak disdukcapil dan masyarakat pengguna aplikasi Sakedap.
2. Data Sekunder diperoleh dari Literatur, dokumendokumen, aturan perundang-undangan dan sumber lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
3. Data Tersier diperoleh melalui kliping dan internet

Teknik analisis dpada penelitian ini dimulai dari pengumpulan data serta menganalisisnya secara akurat diteruskan kepada teknik penyusunan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif, maka hasil atau data yang diperoleh penulis dikumpulkan dan dikaji kemudian diolah

secarasistematis dan akurat dengan sebelumnya melalui metode observasi, wawancara, dokumentasi, pengolahan data, mengklarifikasi hingga pada sebuah kesimpulan sebagai pemecahan masalah pada penelitian ini.

PEMBAHASAN

Data Dalam Setahun Aplikasi Sakedap

Data dalam setahun pengguna aplikasi sakedap pada masa pandemi covid 2021, Berdasarkan tabel dibawah tidak semua masyarakat menggunakan aplikasi sakedap, dengan berbagai keluhan yang ada, bisa dilihat dari tabel yang peneliti dapatkan, sebagaimana yang diamati oleh peneliti saat turun kelapangan bahwa banyak keluhan warga mengenai permasalahan tentang aplikasi sakedap ini :

Tabel 1
Penggunaan Aplikasi Sakedap

NO	NAMA	JUMLAH
1	PENCETAKAN KTP-EL	34056
2	KIA (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

Dalam tabel diatas kenapa pencetakan KTP-EL lebih banyak ? karena operator aplikasi sakedap

lebih mengutamakan masyarakat yang belum mempunyai KTP-EL sama sekali, bukan berarti mengabaikan kebutuhan administrasi kependudukan yang lain, karena kalau belum ada KTP-EL administrasi kependudukan yang lain tidak bisa diproses.

Hasil penelitian dan pembahasan merupakan isi dari hasil analisis data dan fakta yang peneliti dapatkan di lapangan serta peneliti sesuaikan dengan teori yang di gunakan yaitu teori efektivitas Teori yang dipakai peneliti yaitu teori Richard M Street (2004:205) dimana terdapat beberapa aspek yang digunakan yaitu karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan eksternal dan internal, karakteristik lingkungan, kebijakan dan praktek manajemen. Hasil penelitian dan pembahasan dilaporkan secara bersamaan agar lebih efektif dan efisien serta lebih mempermudah menjawab permasalahan dalam penelitian.

Karakteristik Oorganisasi

Karakteristik organisasi sebagaimana yang telah di definisikan oleh Richard M Steers (1985:209), merupakan hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan

sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas. Kualitas SDM aparatur sebagai salah satu faktor penentu yang mempengaruhi efektivitas kerja, termasuk hubungan antar pegawai dan kemampuan atau kompetensi para aparatur.

Begitupun di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung, pimpinannya senantiasa menerapkan prinsip *the right man on the right place* (menempatkan manusia sesuai dengan bidangnya) hal ini sebagai upaya untuk menunjang kinerja yang baik dan setiap program yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung berjalan dengan efektif.

Adapun salah satu program yang peneliti kaji yaitu yang berkaitan dengan aplikasi Sakedap, aplikasi sakedap ini merupakan salah satu program yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan melalui *on line*. Hal ini tentunya membutuhkan tenaga kerja yang mumpuni dibidang IT (ilmu Teknologi). Supaya program ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan

tentunya dapat memuaskan para penggunaanya tanpa harus mengantri lama hingga berjam-jam di kantor pelayanan. Hasil temuan peneliti di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) SDM yang menangani program aplikasi SAKEDAP, sudah menerapkan prinsip *the right man on the right place*, akan tetapi masih kurang optimal sehingga masih ada beberapa pelanggan SAKEDAP yang mengeluhkan pelayanan khususnya di pelayanan E-KTP, yang notabene mereka sudah mengirimkan persyaratan melalui media *Whats App* (WA), akan tetapi kurang cepat merespon sehingga sampai beberapa hari tidak kunjung di respon, yang pada akhirnya pelanggan datang ke kantor pelayanan untuk sesegera mungkin diproses.

akan membahas beberapa bagian operator yang mengurus tentang pelayanan yang berada di dalam aplikasi sakedap ini

Tabel 2

Operator Aplikasi Sakedap

Lampiran Surat Perintah Tugas
Nomor : 090/ /Bd.PDIP

DAFTAR ADMINISTRATOR, OPERATOR/ADMIN DAN PENGELOLA DATA DALAM PELAYANAN ONLINE MELALUI APLIKASI SAKEDAP (SISTEM PELAYANAN KEPENDUDUKAN TERPADU)

NO.	NAMA	TUGAS
1.	VIEN AURA PRATIWI	OPERATOR/ADMIN KIA
2.	NIA FITRIA, SE	
3.	MILLATI SAPARYANI	
4.	ANUGRAH PRATAMA PUTRA, S.Sos	OPERATOR/ADMIN KTP
5.	AGUNG JULIANTO MUNDAR, S.Kom	
6.	SUSILAWATI	
7.	WANDITA UFAIRA RAHAYU SETIAWAN PUTRI, S.Pd	OPERATOR/ADMIN KARTU KELUARGA
8.	WILMAN WILIYANTO, S.Sos	
9.	HASAN SANTANA	OPERATOR/ADMIN SURAT PINDAH DATANG/ KELUAR
10.	RICKY AGUSMAN RYADI, A.Md	
11.	AI ROSYANTI, A.Md	KONSOLIDASI/VALIDASI DATA
12.	LEGIA SWASTIKSI, S.Sos	
13.	WIDIASTUTI, S.Pd	
14.	RIANA AJI ISKANDAR, ST	PENGELOLA DATA
15.	DIKOT SUGENG ASTOMO	
16.	DEDAH WINENGSIH, S.Sos	OPERATOR/ADMIN AKTA PERKAWINAN
17.	AGUS TARYADI SANIYA, SE	OPERATOR/ADMIN AKTA KELAHIRAN
18.	YOGA GUNAWAN, S.Pd	
19.	RIZKA MAULIDA, S.I.Kom	ADMINISTRATOR DAN CUSTOMER SERVICE
20.	PANJI GUNARA DIATMIKO, S.IP	OPERATOR/ADMIN AKTA KEMATIAN
21.	WULAN CITRA LESTARI	

Sumber, Disdukcapil 2022

Berdasarkan hasil wawancara lapangan, dikatakan oleh Rizka sebagai customer service aplikasi sakedap

“kami pihak Disdukcapil sudah melakukan kewajiban kami sebaik mungkin, hanya saja mungkin dari aplikasi sakedap tersebut masih kurang memuaskan pelayanan nya bagi masyarakat”.

Disdukcapil Kabupaten Bandung mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar. Organisasi tersebut memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan adil sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Disdukcapil Kabupaten Bandung membentuk aplikasi sakedap bertujuan supaya masyarakat merasa mudah untuk memperoleh pelayanan dari rumah sehingga efisien dilakukan

di masa kini. Mengingat pada masa kini banyak masyarakat yang menggunakan handphone sebagai alat komunikasi. Dengan menggunakan handphone yang masyarakat miliki masyarakat bisa menjalankan aplikasi sakedap yang dibentuk oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung.

Bu Rizka sebagai *customer service* aplikasi sakedap juga mengatakan:

“Lingkungan internal dan eksternal sangat bekerja sama, karena saling membantu disaat masa pandemic waktu itu, tidak memberatkan bagi para warga yang memang banyak kendala dari berbagai hal”.

Disdukcapil Kabupaten Bandung mempunyai karakteristik yang mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat sehingga masyarakat semakin mudah memperoleh pelayanan. Dari pihak Disdukcapil Kabupaten Bandung sendiri merasa adanya aplikasi sakedap memberikan kemudahan kepada mereka untuk melayani masyarakat. Dengan adanya aplikasi tersebut mereka sebagai pihak yang menyediakan layanan juga merasa mudah sebab mereka tidak perlu membiarkan untuk antri berlama-lama. Sedangkan masyarakat senantiasa merasa mudah dengan adanya pelayanan dari Disdukcapil Kabupaten Bandung yang dikenal dengan nama aplikasi sakedap.

Karakteristik lingkungan

Richard, M. Streert (2004:205) mengemukakan

karakteristik mencapai dua aspek yang saling berhubungan yaitu lingkungan ekstren dan lingkungan intern. Lingkungan ekstren yaitu semua lingkungan kekuatan yang timbul diluar batasan-batasan organisasi. Lingkungan intern pada umumnya dikenal sebagai iklim organisasi yang meliputi bermacam-macam atribut-atribut lingkungan saja.

Lingkungan Internal

Lingkungan internal adalah semua sumber daya manusia dan fisik yang mempengaruhi organisasi. Pihak yang berkepentingan internal yaitu organisasi itu sendiri. Unsur-unsur dari lingkungan internal antara lain:

1. Pegawai, para pegawai Disdukcapil dituntut untuk lebih meningkatkan ketrampilan dan kemampuannya dalam menangani aplikasi sakedap, seperti *programer* komputer mensyaratkan pegawai Disdukcapil untuk menguasai *software* terbaru.
2. Dalam Manajemen, Disdukcapil menjalankan tujuannya Disdukcapil memerlukan koordinasi atau pengaturan agar sasaran yang mereka harapkan untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan dapat tercapai.
3. Modal dan peralatan fisik. Organisasi atau perusahaan

membutuhkan modal untuk kelangsungan hidupnya. Untuk organisasi yang telah *go public* modal diperoleh dari para penanam saham. Peralatan fisik seperti sarana dan prasarana juga menjadi modal suatu organisasi.

Lingkungan eksternal

Lingkungan eksternal adalah lingkungan yang berada di luar organisasi, dalam hal ini adalah Disdukcapil pentingnya pengenalan lingkungan eksternal secara tepat semakin penting karena beberapa hal dibawah ini (Siagian (2001) dalam Slamet Riyanto, 2018:161):

1. Jumlah faktor yang berpengaruh tidak pernah konstan melainkan selalu berubah
2. Intensitas dampaknya beraneka ragam
3. Adanya faktor eksternal yang merupakan “kejutan” yang tidak dapat diperkirakan sebelumnya betapapun cermatnya analisis “SWOT” dilakukan
4. Kondisi eksternal berada diluar kemampuan organisasi untuk mengendalikannya

Oleh karena itu aplikasi Sakedap yang di canangkan oleh Disdukcapil tidak terlepas dengan tantangan dan terus menerus di analisis sejauhmana program ini dapat berjalan dengan efektif dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya

dalam berbagai pelayanan yang terdapat di Disdukcapil.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama rizka sebagai customer service aplikasi sakedap : “Lingkungan internal dan eksternal sangat bekerja sama , karena saling membantu disaat masa pandemic waktu itu , tidak memberatkan bagi para warga yang memang banyak kendala dari berbagai hal”.

Disdukcapil Kabupaten Bandung mempunyai karakteristik yang mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat sehingga masyarakat semakin mudah memperoleh pelayanan. Dari pihak Disdukcapil Kabupaten Bandung sendiri merasa adanya aplikasi sakedap memberikan kemudahan kepada mereka untuk melayani masyarakat. Dengan adanya aplikasi tersebut mereka sebagai pihak yang menyediakan layanan juga merasa mudah sebab mereka tidak perlu membiarkan untuk antri berlama-lama. Sedangkan masyarakat senantiasa merasa mudah dengan adanya pelayanan dari Disdukcapil Kabupaten Bandung yang dikenal dengan nama aplikasi sakedap.

Dengan adanya aplikasi sakedap ternyata belum bisa menyelesaikan permasalahan yang ada, maka dari itu pihak Disdukcapil memutuskan untuk tidak menggunakan aplikasi lagi untuk menyelesaikan permasalahan administrasi kependudukan, di dalam aplikasi sakedap untuk sekarang mereka

hanya menggunakan untuk pendaftaran nomer antrian saja. Adapun hambatan-hambatan yang selama ini ada di dalam aplikasi sakedap diantaranya;

- a. Sistem aplikasi yang cukup lama diproses, dikatakan proses cukup lama karena saat peneliti melakukan wawancara dengan informan ternyata memang dari aplikasi sakedap nya pun sangat lambat lalu dari segi penerimaan berkasnya mereka hanya bisa menampung 50 berkas.
- b. Jarak dari rumah masyarakat ke Dinas Kependudukan Catatan Sipil, bisa dikatakan tidak semua masyarakat Kabupaten Bandung memiliki kendaraan, bagi warga pelosok mereka hanya bisa mengandalkan dibantu oleh pihak RT/RW.
- c. Masih ada warga yang belum paham mengenai aplikasi sakedap, karena kurang nya sosialisasi sehingga kebanyakan masyarakat Kabupaten Bandung lebih memilih mendatangi kecamatan / mendatangi Dinas Kependudukan Catatan Sipil secara langsung untuk membereskan permasalahan administrasi kependudukan yang mereka butuhkan.
- d. Kurangnya operator yang mengurus tentang aplikasi sakedap sehingga dalam sehari mereka hanya bisa menerima 50 dokumen dalam 1 administrasi kependudukan.

Berikut data responden yang tidak menggunakan aplikasi sakedap dengan berbagai alasan yang mereka keluhkan, diantaranya;

tabel 3
Pengguna Aplikasi Sakedap

Tabel 3.6
Pengguna Aplikasi Sakedap

No	Nama	Umur	Menggunakan aplikasi sakedap, ya / tidak	Alasannya
1	Tuti	60	Tidak	lebih memilih melewat orang desa saja.
2	Fitri	19	Ya	supaya lebih hemat pengeluaran dan tidak memakan waktu mendatangi Disdukcapil.
3	Reni	22	Ya	tidak mempunyai kendaraan, jadi lebih memilih pakai aplikasi sakedap, meski proses nya cukup lama.
4	Arlin	26	Tidak	sistem aplikasi sakedap yang terlalu ribet.
5	Ai Ratna	37	Ya	ada dokumen yang dibutuhkan yang tidak mengejar waktu.
6	Erna	36	Tidak	tidak mempunyai alat komunikasi.
7	Elias	28	Tidak	proses nya cukup lama, sedangkan butuh dokumentasi harus di segerakan.
8	Emur	46	Tidak	tidak mempunyai alat komunikasi.
9	Yudis	23	Ya	menghemat biaya kendaraan, meski proses nya cukup lama.
10	Dina	19	Ya	tidak mempunyai kendaraan, dan tidak punya biaya untuk pergi ke Disdukcapil, lebih memilih memakai aplikasi sakedap saat pembuatan ktp, meski proses nya 2 bulan.
11	Affifah	23	Tidak	butuh dokumen kependudukan segera.
12	Rika	35	Tidak	sistem aplikasi sakedap yang terlalu ribet.
13	Robi	37	Tidak	sistem aplikasi sakedap yang terlalu ribet.
14	Teti	32	Tidak	tidak mempunyai alat komunikasi.
15	Cicah	65	Tidak	butuh dokumen segera.
16	Wildan	45	Ya	karena ada dokumen yang dibutuhkan tidak mendesak.
17	Gini	55	Ya	karena ada dokumen yang dibutuhkan tidak mendesak.
18	Demu	26	Tidak	butuh dokumen segera mendesak.
19	Nandang	43	Tidak	sistem aplikasi sakedap yang terlalu ribet.
20	Dedi	52	Ya	karena ada dokumen yang dibutuhkan tidak mendesak.
21	Ade	42	Ya	karena ada dokumen yang dibutuhkan tidak mendesak.
22	Eni	46	Tidak	tidak mempunyai alat komunikasi.
23	Baru	27	Ya	karena ada dokumen yang dibutuhkan tidak mendesak.
24	Wawan	57	Tidak	butuh dokumen segera.
25	Ira	24	Tidak	sistem aplikasi yang terlalu ribet.
26	Eni	43	Ya	ada dokumen yang dibutuhkan tidak mendesak.
27	Tita	40	Ya	ada dokumen yang dibutuhkan tidak mendesak.
28	Dinda	45	Tidak	sistem aplikasi yang terlalu ribet.
29	Rosmanti	62	Tidak	butuh dokumen segera.
30	Ella	58	Ya	ada dokumen yang dibutuhkan tidak mendesak.

Sumber: Peneliti 2022

Sumber, Peneliti 2022

Berdasarkan hasil wawancara terdapat banyak juga keluhan yang muncul di instagram Disdukcapil Kabupaten Bandung Min.... Bagaimna Poto KTP ku tidak muncul di Dukcapilnya saat mau Bikin atm gak bisa ...verifikasi wajah dan lewat web vc juga gak bisa @Disdukcapilbandungkab ? mohon perhatiannya,"tanya akun @zakanahawand "@ridwankamil @Disdukcapilbandungkab Pengajuan surat pindah secara online di aplikasi sakedap belum

di proses juga ,gimana ini ?,"tanya akun @11112020._.

"jadi klo bikin KTP gimna pa saya butuh buat sekarang apa bisa bikin dulu suket nya disana??"@dandelion_018."

Penggunaan aplikasi Sakedap semakin memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan. Namun, sangat disayangkan tidak semua orang paham dengan cara penggunaan aplikasi sakedap. Oleh karena itu diharapkan pihak dari Disdukcapil Kabupaten Bandung harus turun langsung ke lapangan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat Kabupaten Bandung tentang cara penggunaan aplikasi sakedap menggunakan handphone dengan baik dan benar. Hal tersebut akan semakin memberi kemudahan kepada masyarakat untuk menggunakan pelayanan dalam bentuk aplikasi.

Kebijakan dan Praktek Manajemen

Kebijakan manajemen dibutuhkan suatu organisasi untuk mewujudkan suatu keberhasilan melalui perencanaan, koordinasi, sehingga dapat memperlancar kegiatan yang dituju kearah sasaran kebijakan yang menyangkut apa yang akan dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

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. 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.

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.

Kebijakan dan praktek yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung sudah dapat berjalan namun masih belum optimal. Kebijakan tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan situasi saat ini, virus covid-19 semakin merebak dan ditakutkan membahayakan masyarakat jika datang ke kantor Disdukcapil. Maka dari itu Disdukcapil Kabupaten Bandung menetapkan kebijakan untuk membentuk sebuah aplikasi yang dikenal dengan nama Sakedap.

Kebijakan yang telah ditetapkan, beserta praktiknya harus sejalan dan dipahami oleh para pegawai

Disdukcapil, khususnya dalam menangani aplikasi Sakedap yang pada dasarnya aplikasi sakedap ini mempunyai tujuan untuk melayani masyarakat yang tidak bisa datang dan mengantri ke kantor Disdukcapil, sehingga mendapatkan pelayanan yang efisien, tapi pada kenyataannya aplikasi Sakedap ini masih terdapat beberapa kendala, salah satu diantaranya kurangnya responsif dari pegawai Disdukcapil ketika masyarakat pengguna aplikasi Sakedap ini menempuh prosedur melalui *on line Whats up*, yang pada akhirnya masyarakat datang dan mengantri ke kantor Disdukcapil untuk mengkonfirmasi dan menindak lanjuti dan menyelesaikan kebutuhan administrasinya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan tentang “Bagaimana efektivitas aplikasi Sakedap pada masa Pandemi *Covid-19* Tahun 2021” maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Adanya tujuan yang sama antara pihak kecamatan setempat dengan Dinas Kependudukan Catatan Sipil untuk membantu memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan.
2. Dengan adanya Aplikasi Sakedap ini masyarakat tidak membutuhkan waktu yang lama pada saat menunggu pengurusan di Disdukcapil.
3. Masyarakat yang tidak memiliki alat komunikasi dan memiliki kendaraan , para warga bisa mendatangi Rt/Rw atau desa setempat yang alat komunikasi nya belum dipakai untuk meng install aplikasi sakedap, karena untuk aplikasi sakedap ini hanya bisa satu kebutuhan administrasi satu akun saja.
4. Fakta dilapangan masih banyak masyarakat yang belum mengerti dan mengalami beberapa kendala . bisa dilihat dalam data tahun 2021 yang peneiliti dapatkan, tidak semua orang memakai aplikasi tersebut mereka ada yang memilih untuk datang ke Disdukcapil dengan proses yang dianjurkan, ada juga yang memilih melakukan pengumpulan data di satu desa/kecamatan lalu mewakili untuk datang ke Disdukcapil
5. Aplikasi Sakedap disosialisasikan untuk memudahkan para warga mengenai pembuatan administrasi kependudukan yang mereka butuhkan, sehingga tidak membuat keramaian di kantor Disdukcapil pada saat masa

- pandemi *Covid-19* berlangsung.
6. Kurang nya pegawai operator yang berada di Dinas Kependudukan Catatan Sipil, sehingga membuat para masyarakat kabupaten bandung kesal menunggu administrasi kependudukan yang lama sekali diproses.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, maka peneliti ingin memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi hal yang bermanfaat bagi Disdukcapil khususnya, antara lain :

1. Jika Aplikasi Sakedap ingin diteruskan kembali pihak Dinas Kepependudukan Catatan Sipil harus menambahkan lagi beberapa operator yang menangani administrasi kependudukan yang berada di dalam aplikasi sakedap.
2. Bekerja sama dengan pihak kecamatan masing-masing, agar bisa menyelesaikan kebutuhan masyarakat dengan sesegara mungkin jika ada kekurangan sebuah data atau hal lainnya.
3. Perbanyak lagi penambahan dokumen dalam sehari, supaya administrasi kependudukan yang masyarakat butuhkan bisa diterima dengan secepat mungkin.

4. Pihak Disdukcapil harus lebih memperhatikan spesifikasi dari Aplikasi Sakedap tersebut, diantaranya harus mengikuti spesifikasi yang sesuai dengan perangkat sistem pengguna misal dengan melakukan update dan upgrade dari sistem pengoprasian Android sehingga melancarkan proses penggunaan aplikasi pada saat masyarakat menggunakan aplikasi sakedap tersebut.
5. Pihak Disdukcapil harus lebih memperhatikan dan melakukan sosialisasi lebih dalam lagi mengenai tata cara penggunaan aplikasi sakedap sehingga warga mengerti akan kegunaan Aplikasi Sakedap dan fitur fitur apa saja yang bisa digunakan dan dimaksimalkan oleh masyarakat kabupaten Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadillah, N. A., & Suparman, N. (2022). Digital Government Dalam Pelayanan Kependudukan Melalui Aplikasi Sakedap Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 4067-4082 .
- Fadillah, N. A., Kusumadewi, R., & Suparman, N. (2022). Digital Govenment dalam pelayanan kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP di Kabupaten

- Bandung. Jurnal Inovasi Penelitian, 4067-408.
- Jeri, R. (2021, November 10). Aplikasi Pelayanan Kependudukan Terpadu (Sakedap). Retrieved Maret 20, 2022, from Website Resmi Desa Neglasari: <https://neglasari.desa.id/artikel/2021/11/10/aplikasi-pelayanan-kependudukan-terpadu-sakedap>
- Latifah. (2021). Alih Kode dan Campur Kode Dalam Presentase Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Zoom Clouds Meeting Di Ikip Siliwangi. *Semantik*, 65-76.
- Lubis, H., & Huseini, M. (1987). *Teori Organisasi (Pendekatan Makro)*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial UI.
- Mulyanudin, Utami, & Halim. (2022). Strategi Teknologi Inovasi Kebijakan Pendaftaran Dokumen Kependudukan Melalui WA (Pandawa) di Kabupaten Bandung. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 269-275.
- S, S. (2005). Pengaruh Strategi Pengorganisasian Pembelajaran dan Kemampuan Berpikir Logis Terhadap Hasil Belajar teknik Digital (Studi Eksperimen pada siswa SMK Swasta teladan Medan). Jakarta: PPs Universitas Negeri Jakarta.
- Siagian, P. S. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, & Lijan, P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, M. R., Mowday, R. T., & Shapiro, D. L. (2004). Introduction To Special Topic Forum The Future Of Work Motivation Theory. *Academy of Management Review*.
- Steers, R. M. (1980). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Thoha, M. (2010). *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media.