



UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI TRANSFORMASI PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KOTA BANDUNG

¹Nunung Munawaroh, ²Isnandi Abdul Rozak Riaji

¹Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jawa Barat, Indonesia

²Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP Universitas Bale Bandung, Bandung, Jawa Barat, Indonesia

Email: isnandiar1908@gmail.com

Received March 2025; Revised: May 2025; Accepted: May 2025; Published: May 2025; Available online: May 2025

ABSTRAK

Pertumbuhan penduduk yang signifikan di Kota Bandung mendorong peningkatan kebutuhan pelayanan publik, khususnya dalam layanan kependudukan dan catatan sipil. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, tuntutan terhadap pelayanan yang berbasis digital semakin meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung dalam meningkatkan pelayanan publik melalui inovasi berbasis digital. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan studi literatur sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital oleh Disdukcapil telah dilakukan dengan baik melalui berbagai layanan seperti SALAMAN+, E-Punten, E-Spasi dan lainnya. Namun, ditemukan juga beberapa kendala yang notabennya sama seperti keluhan masyarakat terkait aplikasi SALAMAN ataupun Faktor penghambat lainnya meliputi rendahnya kesadaran masyarakat, kurangnya sosialisasi, serta kendala teknis pada aplikasi. Meskipun demikian, inovasi digital yang dilakukan memberikan dampak positif terhadap peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Bandung hingga peningkatan prestasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. Kesimpulannya, meskipun masih ada tantangan, transformasi digital di Disdukcapil Kota Bandung telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Pelayanan, Inovasi, Transformasi, Disdukcapil, Kota Bandung

PENDAHULUAN

Kesejahteraan merupakan hak setiap warga negara (Elviandri, 2019). Dalam beberapa konsep kesejahteraan yang dimaksud tidak hanya terpaku mengenai kebutuhan primer warga negara; akan tetapi diantaranya termasuk mengenai ketersedianya akses pelayanan yang merata bagi seluruh warga negara (Erwin Mardinata, 2023). Terutama

di era globalisasi seperti sekarang. Pemenuhan hak kesetaraan pelayanan akses yang merata dan efisien menjadi tantangan yang secara global menjadi fokus tujuan birokrasi setiap negara (Humairah Almahdali, 2024). Tak terkecuali di Indonesia, pengefisienan terhadap pelayanan birokrasi pemerintah kepada Masyarakat harus

dipermudah dan diperluas secara merata (Dian Iskandar, 2023). Tentunya dalam hal ini agar terciptanya pelayanan prima yang mencakup setiap kalangan Masyarakat yang ada.

Perubahan atas pelayanan konvensional ke arah digital merupakan solusi moderat yang sejatinya harus selalu diupayakan oleh pemerintah Indonesia baik dari tingkatan pusat sampai dengan tingkatan Pemerintahan terkecil seperti Desa (Ani Yunaningsih, 2021). Hal tersebut nantinya akan sejalan dengan prospek dari pelayanan publik Indonesia yang harus selalu sejalan dengan tuntutan zaman dan masyarakat sebagaimana termuat dalam Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengenai pelayanan yang layak dan merata yang kelak turunannya akan berlanjut kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah yang menuntut perlu adanya inovasi

dalam ranah pelayanan publik Indonesia.

Reformasi terhadap muka dari pelayanan publik sendiri, pada akhirnya selalu dituntut berjalan seiringan dengan perubahan kebutuhan yang ada dimasyarakat tak terkecuali dalam hal ini di Kota Bandung. Sebagai Kota Administratif tentunya Bandung sendiri selalu dituntut oleh Masyarakatnya untuk selalu mentransformasi setiap dari pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat. Tuntutan perubahan tersebut tentunya berdasar, apabila melihat bagaimana berkembangnya teknologi informasi dimasyarakat Kota Bandung, yang dalam data APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) tercatat bahwa sekitar 85.2% atau sekitar 2.130.822 Jiwa mengakses internet setiap harinya (Aurellia, 2023). Yang jika dikaitkan kembali dengan data dari Badan Pusat Statistik Kota Bandung dari data yang paling update mengenai Persentase Anggota Rumah Tangga 5 Tahun ke Atas yang Mengakses Internet yang selalu menunjukan peningkatan dari tahun ketahun.

Tabel 1. Persentase Anggota Rumah Tangga 5 Tahun ke Atas yang Mengakses Internet 3 Bulan Terakhir Menurut Karakteristik di Kota Bandung

Kelompok Pengeluaran	Akses Internet	
	2018	2019
Kuintil Pengeluaran		
40 persen terbawah	53,79	63,6
40 persen tengah	71,49	74,15
20 persen atas	87,16	87,54
Pendidikan Tertinggi ART		

SD ke bawah	40,11	43,05
SMP ke atas	82,75	87,76
Kota Bandung	67,8	72,82

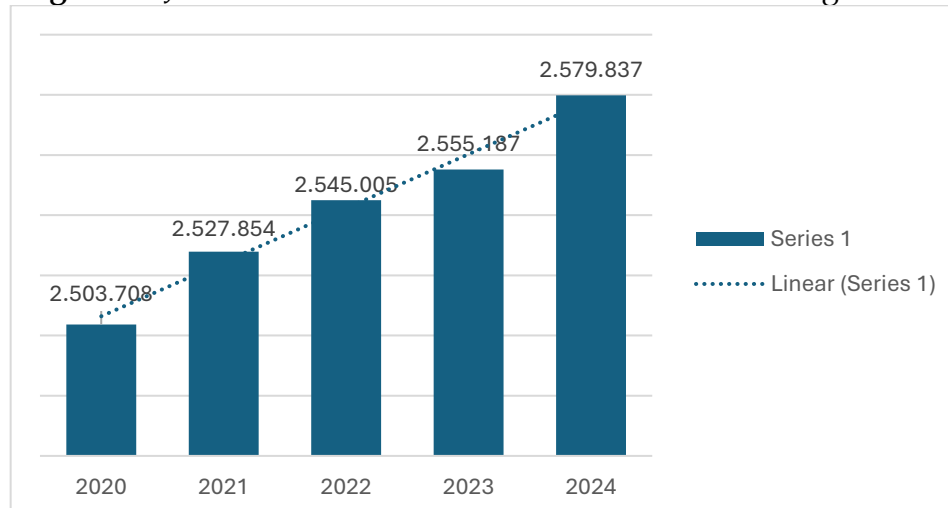
Sumber: (Badan Pusat Statistik Kota Bandung, 2021)

Terlihat kenaikan-kenaikan akses internet pada setiap kelompok pengeluaran dari tahun 2018 hingga 2019 selalu mengalami peningkatan, hal tersebut tentunya menandakan adanya perubahan paradigma dari Masyarakat mengenai pemanfaatan dan keberlangsungan hidup yang berdampingan dengan perubahan teknologi informasi (Subandowo, 2022). Mengingat dari besarnya angka tersebut dimulai dari pengguna internet yang hampir mendekati 90% Masyarakat Kota Bandung hingga penggunaannya yang secara fluktuatif selalu meningkat hal ini juga

mengindikasikan kemungkinan akan terus meningkatnya pengguna teknologi informasi di Kota Bandung dari tahun-ketahun yang secara langsung harus direspon oleh pemerintah Kota Bandung terutama dalam proses pelayanan publik yang berdampingan dengan teknologi yang modern dan progresif (Sugiono, 2021).

Perubahan tuntutan tersebut tentunya juga akan berdampak pada berbagai sektor dalam ranah pelayanan publik di Kota Bandung yang salah satunya adalah mengenai kependudukan dan Pencatatan Sipil

Diagram 1. Jumlah Pertumbuhan Penduduk Kota Bandung Pertahun



Sumber: (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung, 2025)

Terlihat dalam diagram di atas tingkat pertumbuhan penduduk di Kota Bandung setiap tahunnya

selalu menunjukkan angka peningkatan yang signifikan, dimana dalam hal ini kembali

menunjukkan akan adanya peningkatan dalam proses permintaan pelayanan publik terutama dalam ranah pelayanan kependudukan dan catatan Sipil di Kota Bandung yang nantinya akan berkolerasi dengan perkembangan teknologi informasi di masyarakat. Artinya permintaan akan pelayanan yang sejalan dengan teknologi akan terus meningkat (Jamil Bazarah, 2021).

Selain perihal permasalahan tersebut, permasalahan lainnya yang akan muncul terkait dengan meningkatnya pelayanan publik yang dipengaruhi oleh era teknologi digital di Kota Bandung adalah mengenai posisi Pelayanan publik yang efisien, efektif dan kolaboratif serta berbasis digital yang bisa diakses oleh setiap kalangan Masyarakat Kota Bandung. Dalam hal ini tentunya peran pengupayaan e-government dan inovasi pelayanan publik dalam memberikan solusi yang efektif bagi proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung sangatlah diperlukan yang salah satunya adalah dengan cara mendekatkan diri kepada Masyarakat melalui pendekatan digitalisasi (Ilham, 2019).

Kemudian permasalahan lainnya, dalam beberapa temuan penelitian terdahulu, terutama dalam proses inovasi pelayanan publik yang efektif di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung adalah mengenai keterlibatan langsung Masyarakat sebagai *designer* dan *diffuser* dengan kata lain pelibatan Masyarakat sebagai kreator serta penyabar pelayanan masih kerap dinilai kurang (Aida Alfita, 2024). Yang tentunya hal ini berkorelasi dengan proses keterlibatan langsung Masyarakat dalam pelayanan, karena pelayanan yang diberikan pada akhirnya berorientasi kepada kepuasan Masyarakat terhadap kinerja dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung itu sendiri. Sebagai tambahan argument ini dalam penelitian lainnya juga disebutkan salah satu produk dari inovasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung “SALAMAN Kota Bandung” masih mengalami kendala terutama dalam pengoprasian aplikasi layanan digital dimasyarakat (Frida Nur Oktaviani, 2023).

Tabel 2. Keluhan Masyarakat terhadap Aplikasi SALAMAN Kota Bandung

No	Layanan	Keluhan Masyarakat	Keterangan
1	SALAMAN Kota Bandung	<i>“Dengan aplikasi ini bukan semakin cepat mempermudah proses namun semakin lambat sudah 2 minggu lebih saya mengajukan surat pindah belum juga selesai”</i>	Keluhan Tertanggal: 14 April 2020
		Coba untuk diperbaiki aplikasi, sistemnya jelek dan mempersulit warga	Keluhan Tertanggal: 28 September 2020
		Aplikasi tidak bisa dibuka di versi 3.12	Keluhan Tertanggal 16 Juli 2023

Sumber: Olah Data Peneliti Via Playstore, 2025

Terlihat pada tabel di atas merupakan beberapa kutipan keluhan yang dituliskan oleh Masyarakat kota Bandung perihal salah satu Aplikasi pelayanan digital Disdukcapil Kota Bandung, dimana hal ini tentunya merupakan dampak dari kurangnya kolaboratifnya *try and error* dalam proses pembuatan layanan digital dari penyelenggara layanan terhadap penggunaan layanan (Masyarakat), yang

tentunya hal ini berdampak kepada kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Rokhi Nur Hamim, 2024).

Perlu diketahui juga dalam Layanan Disdukcapil Kota Bandung sejatinya terdiri atas dua layanan inti yaitu; Layanan Pencatatan Sipil (Capil) dan Layanan Pendaftaran Penduduk (Dafduk), adapun persebarannya sebagai berikut;

Tabel 3. Pelayanan Publik yang diberikan Disdukcapil Kota Bandung

No	Pendaftaran Penduduk (Dafduk)	Layanan Pencatatan Sipil (Capil)
1	KTP Elektronik	Akta Kelahiran
2	Kartu Identitas Anak (KIA)	Akta Kematian
3	Kartu Keluarga	Akta Perwakinan
4	Pindah Penduduk	Akta Perceraian
5	Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) Bagi Penduduk Non Permanen	Akta Lain (Akta Lahir Mati, Akta Pengesahan anak, Akta Pengakuan anak)
6	Legalisir Dokumen	Catatan Pinggir (Pembetulan Akta, Kewarganegaraan, Pengangkatan Anak)
7	SKTT Bagi Orang Asing (Oa)	
8	KK, KTP, KIA, Pindah Bagi Orang Asing (OA)	

Sumber: Disdukcapil Kota Bandung, 2025

Terlihat memang dalam segi pelayanan, jika ditotalkan ada sebanyak 14 total layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung kepada Masyarakat yang terbagi menjadi dua kategori yaitu; Layanan Pencatatan Sipil (Capil) dan Layanan Pendaftaran Penduduk (Dafduk). Mengingat banyaknya pelayanan yang diberikan tentunya hal ini juga menjadi tantangan dalam proses pelayanan diberikan, dimana kesemua layanan tersebut harus dilakukan secara prima dan *advance (maju)* terutama mengarah ke arah

digitalisasi yang memerlukan inovasi dalam pelaksanaannya, karena inovasi itu sendiri merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menghadapi dan mengatasi berbagai masalah yang melibatkan individu, masyarakat, organisasi, dan negara (Rianandita 'Arsy Elkesaki, 2021). Yang pada akhirnya inovasi pelayanan ini harus sejalan dengan perkembangan teknologi informasi yaitu berbasis digital (Amelia Tasyah, 2021). Berdasarkan kepada hal tersebut, dalam hal ini kami akan membahas terkait dengan upaya-upaya yang dilakukan oleh

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung dalam meningkatkan pelayanan publik yang diberikan kepada Masyarakat melalui transformasi pelayanan berbasis digital yang ada di Kota Bandung.

METODE

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengertian kualitatif dalam hal ini diartikan sebagai penelitian yang berbasis analisis (Wekke, 2019) yang sejalan dengan pendekatan deksriptif dimana pendekatan ini diartikan sebagai pendekatan yang mengedepankan data deskriptif (kata-kata) guna memperoleh gambaran yang lebih mendalam serta pemahaman yang holistik atau menyeluruh, berdasarkan situasi yang wajar (*natural setting*) dari fenomena yang akan diteliti, dan peneliti sendiri bertindak sebagai instrument kunci memperoleh data yang dibutuhkan (Yusanto, 2019).

Kemudian, adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pengumpulan data studi literatur. Dimana dalam hal ini peneliti akan mengumpulkan sumber-sumber tertulis (Muannif Ridwan, 2021) dengan menggunakan kata kunci yang sesuai konsep penelitian yang diambil dari sumber-sumber ilmiah yang dapat dipertanggung jawabkan (Paskalia Yasinta, 2020).

Lalu, untuk tahap akhir penyajian hasil penelitian, peneliti akan menggunakan teknik analisis data yang terbagi menjadi beberapa

tahapan pertama, reduksi data berkaitan dengan proses pemilihan dan penyederhanaan data (Rifda El Fiah, 2017), kedua Penyajian Data berkaitan dengan tahapan dimana peneliti menyusun data yang didapat secara sistematis (M Askari Zakariah, 2020) dan terakhir ketiga penarikan Kesimpulan.

PEMBAHASAN

Transformasi Pelayanan Publik berbasis digital oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung

Perubahan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung dari arah manual kearah digital sejatinya merupakan tahapan transformasi pelayanan publik yang sedang dilakukan oleh Dukcapil Kota Bandung beberapa tahun terakhir ini dalam rangka meningkatkan progresi pelayanan yang ada menjadi lebih baik. Bahkan tidak hanya Dukcapil saja, bisa dikatakan hampir seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Kota Bandung saling berkolaborasi dalam meningkatkan pelayanan publik yang ada melalui proses digitalisasi. Dimana harapannya perubahan transformasi pelayanan ini akan menjadi sebuah inovasi dan gagasan dalam merubah seluruh wajah pelayanan publik di Kota Bandung menjadi lebih efektif, efisien dan aksesibel bagi seluruh Masyarakat Kota Bandung.

Namun, perlu diingat bahwa tidak setiap transformasi ini dapat berjalan dengan baik dan efektif. Dalam beberapa penelitian pun ditemukan hasil yang cukup *negative*

mengenai proses pelaksanaannya dengan hasil dimana pelayanan digital kendati lebih memudahkan dan efektif dibandingkan pelayanan

secara manual namun pada praktiknya kerap terhambat oleh berbagai permasalahan-permasalahan yang ada.

Tabel 4. Penelitian lain mengenai inovasi pelayanan digital Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di beberapa Kota di Indonesia

No	Judul	Peneliti	Hasil	Keterangan
1.	Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data pribadi (Kabupaten Banyumas)	1. Ikhsan Bagus Permadi 2. Ali Rokhman	Tidak terlalu efektif	Perlu adanya peningkatan Sosialisasi mengenai tata cara aktivasi dan Manfaat aplikasi
2.	Anjungan Dukcapil Mandiri (Transformasi Digital Disdukcapil Bireuen)	1. M. Fadhil	Tidak terlalu efektif	Belum berjalan secara maksimal dan masih mengalami banyak kendala dan faktor-faktor dalam penerapannya
3	Inovasi Pelayanan Kartu Identitas Anak melalui Website Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang	1. Annemarie Fatimah Fauziyah 2. Agus Suherman 3. Fitria Firdiyani	belum maksimal	Perlu adanya peningkatan dan perbaikan pada <i>website</i> sobat Disdukcapil agar memberikan pelayanan yang optimal
4	Analisis Implementasi Program Dukcapil <i>Smart</i> Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul	1. Ikhsan Adit Setiawan 2. Agustina Rahmawati	Belum masimal	Terkendala teknis, informasi dan sasaran yang belum memahami pengoprasian media digital

Sumber: Hasil Oalahan Peneliti

Berdasarkan penelitian terdahulu dengan tema yang sama, 2025

Mengingat masih adanya kendala-kendala baik secara internal maupun eksternal yang menghambat proses transformasi digital pelayanan publik di beberapa kota di Indonesia oleh Dukcapil masing-masing Kabupaten/Kota hal ini seharusnya menjadi *concern* bagi Dukcapil lainnya tak terkecuali Kota Bandung untuk bersiap diri dalam

memberikan solusi inovatif demi kelancaran pelayanan digital yang akan dilakukan.

Kemudian, dalam lingkup penelitian ini, peneliti mendata beberapa upaya yang menjadi bentuk inovasi pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kota Bandung sebagai berikut;

Tabel 5. Upaya Inovasi Pelayanan Publik Dukcapil Kota Bandung

Inovasi Pelayanan	Kategori Pelayanan Digital	Jenis Layanan
1. e-SPASI	E-Spasi	Elektronik Sistem Pendaftaran Antrean Via Whatsapp (e-SPASI) 24 jam dengan sistem <i>booking</i>
2. Akta Kelahiran Braille		

Inovasi Pelayanan	Kategori Pelayanan Digital	Jenis Layanan
3. Kartu Identitas Anak (KIA)	Mapeling	Layanan program pelayanan keliling (jemput bola) berbasis mobil IT
4. Memberikan Pelayanan Keliling (Mapeling)	Ruangan Galeri	Layanan Informasi fasilitas <i>mini command center</i> untuk memantau hasil kerja input dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, seperti melihat berapa hasil input semua dokumen akta, KTP-el, dan Kartu Keluarga
5. Delivery Service Akta Kelahiran		
6. Ruang Bermain Anak		
7. Pohon Harapan		
8. ruang laktasi		
9. Ruang Galeri	E-PunTEN	Elektronik Pendaftaran Penduduk Non Permanen (e-PunTEN) merupakan terobosan untuk pelayanan administrasi kependudukan Disdukcapil Kota Bandung dalam bentuk aplikasi untuk pendataan penduduk pendatang di Kota Bandung
10. e-PunTEN	SALAMAN+	Layanan Berbasis Aplikasi untuk pengurusan dokumen Akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA, dan Surat Pindah Keluar Kota Bandung
11. Gerai Untuk Layanan Istimewa (Geulis)	Anjungan KIA Mandiri dan Anjungan Dukcapil Mandiri	Layanan berbasis perangkat layanan cetak dokumen kependudukan secara mandiri. Untuk KTP elektronik, Kartu Idetitas Anak, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian
12. Senam Gaya Tiga Menit (Segitiga)		
13. Bi EHa (Bisa Euy Hebat) dan Mang Udin (Mengga Urus Identitas Kependudukanna)		
14. SALAMAN+		
15. Anjungan KIA Mandiri	Adu Cepat	Adu Cepat atau Pengaduan Untuk Cek Pemanfaatan Data adalah aplikasi untuk penanganan pengaduan terhadap data kependudukan bermasalah di lembaga pengguna, sekaligus monitoring evaluasi konektifitas jaringan dan laporan secara periodik
16. Anjungan Dukcapil Mandiri		
17. Pengaduan Untuk Cek Pemanfaatan Data (Adu Cepat)		
18. Pemutakhiran Data Mandiri (Pemuda)		
19. Layad Hati (Layanan Dukcapil Hadir Di Panti)		
20. Pelaminan Jempol (Pelayanan Pencatatan Perkawinan Jemput Bola)	Pemuda	Pemutakhiran Data Mandiri atau Pemuda merupakan aplikasi berbasis <i>web</i> dan <i>mobile</i> yang difungsikan untuk pembaruan data kependudukan yang dilakukan secara mandiri.
21. Kadoku Jempol (Perekaman Dokumen Kependudukan Jemput Bola)		
22. Sila Duduk (Silaturahmi Dengan Warga Bincang Admuduk)		
23. KISANAK (KIA Kerjasama dengan Sekolah Anak)		
24. Inovasi Drive Thru (Layanan tanpa turun - Lantatur), LANTATUR dan LUMPAT (Layanan Tanpa Turun - Layanan Untuk Pengambilan Cepat).		

Sumber: (Dukcapil Kota Bandung, 2025)

Terlihat memang dari 18 Inovasi Pelayanan publik yang telah diluncurkan, jika didasarkan kepada *website* Dukcapil Kota Bandung hanya beberapa saja yang terkategori sebagai pelayanan berbasis digital, baik itu berupa aplikasi, *website*, layanan *online* ataupun melalui perangkat keras modern yang tercatat juga sudah berlangsung paling lama dari tahun 2016 (E-Spasi) hingga yang paling baru di tahun 2020 (Adu Cepat).

Kendati memang upaya transformasi digital ini masih terbilang sedikit. Akan tetapi jika dilihat dan dibandingkan dengan jenis layanan yang peneliti data di pendahuluan mengenai layanan-layanan yang disediakan Dukcapil Kota Bandung. Layanan digital yang diberikan tersebut, cukup menutupi seluruh layanan yang ada di Kota Bandung. Dimulai dari layanan penduduk hingga layanan catatan

sipil. Terlebih transformasi digital ini juga memberikan tata Kelola informasi yang cukup baik dengan adanya layanan seperti Adu Cepat, Pemuda dan Ruangan Galeri. Walaupun dalam hal ini layanan seperti Akta Pengesahan dan Pengakuan anak, Pembentukan Akta Kewarganegaraan hingga KK, KTP, KIA, dan SKTT Bagi Orang Asing dalam pengumpulan data peneliti masih belum terintegrasi layanan digital.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Digital Publik Kota Bandung

Dalam menyajikan data penelitian, peneliti akan memuatnya dalam bentuk tabel di bawah ini dengan menuliskan faktor-faktor penghambat serta pendukung pada setiap pelayanan digital yang tersedia.

Tabel 6. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Digital Kota Bandung

No	Layanan Digital	Faktor Pendukung (Beserta Sumber)	Faktor Penghambat (Beserta Sumber)
1	SALAMAN+	Adanya <i>Support</i> (Dukungan Pemerintah (Naomi Rosdamia Sitompul, 2023))	Kurangnya Sosialisasi kepada Masyarakat yang menyebabkan ketidak tahuan dan kesadaran pengguna (masyarakat) (Naomi Rosdamia Sitompul, 2023) (Ella Lesmanawaty Wargadinata, 2025)
		Relatif Murah (<i>Low Budget</i>) (Naomi Rosdamia Sitompul, 2023)	Kapabilitas Pengelola (Ella Lesmanawaty Wargadinata, 2025)
		Infrastruktur teknologi informasi yang cukup baik (Naomi Rosdamia Sitompul, 2023)	Rumit dan Eksklusif. (Ella Lesmanawaty Wargadinata, 2025)
		sumber daya manusia yang kompeten (Naomi Rosdamia Sitompul, 2023)	Layanan terbatas. (Ella Lesmanawaty Wargadinata, 2025)
		kemudahan, pelayanan yang cepat, adanya transparansi kepada masyarakat, serta prinsip <i>zero visit</i> (Naomi Rosdamia Sitompul, 2023)	Belum diterima baik oleh Masyarakat karena mayoritas kelompok <i>Digital immigrant</i> yang tidak <i>gadget friendly</i> . (Ella Lesmanawaty Wargadinata, 2025)

No	Layanan Digital	Faktor Pendukung (Beserta Sumber)	Faktor Penghambat (Beserta Sumber)
2	E-Spasi	Mempermudah pendataan antrian layanan dan pengkoordinasian antrian. (Rianandita 'Arsy Elkesaki, 2021)	Pelayanan yang membludak akibat banyaknya antrian yang menyebabkan meningkatnya volume Masyarakat yang datang ke Kantor Disdukcapil ((Disdukcapil Kota Bandung, 2024)
		Sistem yang berjalan selama 24 Jam (Kartika Shara Ningsih, 2023).	
3	Ruangan Galeri	Memberikan Tata Kelola Informasi yang mudah dan efektif	
4	E-PunTEN	Pendataan dan Mobilitas yang lebih maksimal (Rianandita 'Arsy Elkesaki, 2021)	Perlu adanya Pengembangan Aplikasi pelayanan online pasca SIAK (Disdukcapil Kota Bandung, 2025)
		Faktor SDM, Organisasi dan Teknologi yang cukup memuaskan bagi Masyarakat (Rizal Rachman, 2020)	Kesadaran Masyarakat dalam penggunaan Aplikasi yang kurang akibat terkendala <i>Social Influence</i> dan <i>Behavioral Intention</i> (Emza Qinan Fansuri, 2021)
5	Mapeling	Layanan yang dilakukan dihari libur kerja (Rianandita 'Arsy Elkesaki, 2021)	Sumber dana dari APBD jadi kurang efektif. (Rianandita 'Arsy Elkesaki, 2021)
		Memudahkan mobilitas Masyarakat. (Rianandita 'Arsy Elkesaki, 2021)	Tidak memiliki jadwal tetap. (Rianandita 'Arsy Elkesaki, 2021)
		Informasi Mapeling yang update dan informatif dilaman media sosial. (Rianandita 'Arsy Elkesaki, 2021)	SDM yang tersedia masih terhitung kurang memadai. (Rianandita 'Arsy Elkesaki, 2021)
6	Anjungan KIA Mandiri dan Anjungan Dukcapil Mandiri	Aksesibilitas layanan (Aziza, 2024)	Kurangnya jumlah operator khusus mesin. (Aziza, 2024)
		Sosialisasi rutin kepada Masyarakat. (Aziza, 2024)	Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya KIA. (Aziza, 2024)
		Solusi bagi tantangan dalam proses penerbitan dokumen kependudukan. (Aziza, 2024)	Kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pendaftaran dan lokasi layanan ADM. (Aziza, 2024)
7	Adu Cepat dan Pemutakhiran Data Mandiri (Pemuda)	-	Dalam temuan peneliti, tidak terdapat aplikasi dengan nama yang tertera baik melauai google, playstore hingga media sosial. Padahal di laman resmi Disdukcapil Kota Bandung terdapat informasi yang menyebutkan bahwa ada peluncuran aplikasi Adu Cepat dan Pemuda pada february 2020 di web dan <i>mobile</i> . Adapun kemungkinan yang peneliti temukan adalah bahwa aplikasi aduan cepat dan Pemuda termuat dalam fitur di aplikasi Salaman +.

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2025

KESIMPULAN

Dalam Kesimpulan penelitian, maka dengan ini upaya transformasi digital yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung sudah dilakukan dengan baik. Menimbang

bahwa pelayanan digitalisasi sudah dilakukan dengan cara maksimal serta memadai ditambah bahwa setiap inovasi pelayanan publik termasuk digitalisasi pelayanan tidak mengharuskan penemuan

baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan dan kualitas pada inovasi yang ada dengan konsep penyesuaian terhadap kebutuhan yang ada dimasyarakat (Kartika Shara Ningsih, 2023).

Namun perlu ditekankan, sebenarnya dalam beberapa terapan pelayanan digital Disdukcapil Kota Bandung masih kerap ditemukan

beberapa faktor penghambat yang secara dasar merupakan faktor yang sama seperti pada setiap layanannya yaitu; kurangnya kesadaran Masyarakat, kurangnya sosialisasi hingga faktor teknis dari pelayanan digital itu sendiri (seperti perlunya *Maintenance* untuk meminimalisir *Aplication Error* atau *Data Errors*). Akan tetapi secara keseluruhan pelayanan inovasi digital yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung cukup memiliki dampak terutama kepada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Bandung.

Tabel 7. Dampak Transformasi Pelayanan Digital Dukcapil Kota Bandung terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Bandung

No	Indeks Kepuasan Masyarakat	Hasil
1	Tahun 2022	90.96
2	Tahun 2023 Semester 1	91.08
3	Tahun 2023 Semester 2	91.14
4	Tahun 2024 Semester 1	91.24

Sumber: Hasil Olah Peneliti, 2025

Terlihat memang dalam ranah IKM yang diterima oleh Disdukcapil Kota Bandung dalam kurun waktu 3 tahun terakhir sejak tahun 2022 hingga 2024 disetiap tahunnya selalu mengalami peningkatan hal ini menandakan adanya peningkatan

kualitas pelayanan setiap tahunnya dari Disdukcapil Kota Bandung yang tentunya berkorelasi dengan prestasi yang didapatkan Disdukcapil Kota Bandung sebagaimana terlihat di bawah ini;

Tabel 8. Dampak Transformasi Pelayanan Digital Dukcapil Kota Bandung terhadap Prestasi Dukcapil Kota Bandung

No	Kategori Prestasi	Tahun
1	Terbaik Pertama Kategori Kabupaten/Kota dengan Tingkat Kepadatan Penduduk Tinggi/Besar dalam Penilaian Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab/Kota se-Jawa Barat Adminduk Prima Tingkat Daerah Provinsi Jawa Barat	2024
2	Penyelenggara Pelayanan Administrasi Kependudukan Drestanta Teladan/Panutan Tingkat Daerah Provinsi Jawa Barat	2024

No	Kategori Prestasi	Tahun
3	Front Office Terbaik Ketiga Kategori Kabupaten/Kota dengan Tingkat Kepadatan Penduduk Tinggi/Besar dalam Penilaian Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab/Kota se-Jawa Barat Adminduk Prima Tingkat Daerah Provinsi Jawa Barat	2024
4	Public Service Of The Year Jabar & Banten	2024

Sumber: Hasil Olah Peneliti, 2025

Dengan adanya temuan tersebut, maka peneliti dapat simpulkan bahwa upaya transformasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung sudah berjalan dengan baik dan Optimal sesuai dengan kebutuhan Masyarakat di era globalisasi. Adapun saran untuk kedepannya adalah mengenai peningkatan *awareness* bagi Masyarakat terutama dalam penggunaan aplikasi yang telah disediakan melalui sosialisasi yang tidak terbatas hanya di media sosial tetapi juga secara langsung kemasyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aida Alfita, B. S. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Co Creation. *Filosofi : Publikasi Ilmu Komunikasi, Desain, Seni Budaya*, 92-102.
- Amelia Tasyah, P. A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 212-224.
- Ani Yunaningsih, D. I. (2021). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 9-16.
- Annemarie Fatimah Fauziyah, A. S. (2024). Inovasi Pelayanan Kartu Identitas Anak melalui Website Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 160-173.
- Aurellia, A. (2023, June 14). *Polesan Digital Pelayanan Publik Bandung*. Retrieved from DetikJabar: <https://www.detik.com/jabar/jabar-gaskeun/d-6771731/polesan-digital-pelayanan-publik-bandung#:~:text=Sekadar%20diketahui%20jumlah%20penduduk%20Kota,total%20populasi%20penduduk%20Kota%20Bandung>.
- Aziza, T. N. (2024). Efektivitas Penggunaan Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat. *Doctoral dissertation, IPDN*.
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2021, February 1). *Persentase*

- Anggota Rumah Tangga 5 Tahun ke Atas yang Mengakses Internet 3 Bulan Terakhir Menurut Karakteristik di Kota Bandung, 2018-2019. Retrieved from Badan Pusat Statistik Kota Bandung: <https://bandungkota.bps.go.id/id/statistics-table/1/MTM4NiMx/persen-tase-anggota-rumah-tangga-5-tahun-ke-atas-yang-mengakses-internet-3-bulan-terakhir-menurut-karakteristik-di-kota-bandung--2018-2019.html>
- Dian Iskandar, A. C. (2023). Penerapan Sistem Informasi Dukcapil Oleh Itah SI-DOI Dalam Menunjang Efisiensi Tata Kelola Pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palangka Raya. *The Indonesian Journal of Politic and Policy (IJPP)*, 234-242.
- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. (2025, February 4). *Pertumbuhan Penduduk Kota Bandung 5 Tahun Terakhir*. Retrieved from Disdukcapil Kota Bandung: <https://disdukcapil.bandung.go.id/data-demografi/pertumbuhan-penduduk>
- Dukcapil Kota Bandung. (2025, February 01). *Inovasi Pelayanan Dukcapil Kota Bandung*. Retrieved from Inovasi Pelayanan Dukcapil Kota Bandung: <https://disdukcapil.bandung.go.id/inovasi-pelayanan>
- Ella Lesmanawaty Wargadinata, N. I. (2025). Analisis Penerimaan Aplikasi Salaman, Pelayanan Administrasi Kependudukan Digital Kota Bandung. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1-18.
- Elviandri. (2019). Quo vadis negara kesejahteraan: meneguhkan ideologi welfare state negara hukum kesejahteraan indonesia. *Mimbar Hukum-Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, 252-266.
- Emza Qinan Fansuri, E. S. (2021). Pemanfaatan Aplikasi E-Punten Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara (Skts) Di Kota Bandung. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 17-35.
- Erwin Mardinata, T. D. (2023). Transformasi digital desa melalui sistem informasi desa (sid): meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat. *Parta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 73-81.
- Fadhil, M. (2021). Anjungan Dukcapil Mandiri (Transformasi Digital Disdukcapil Bireuen). *Doctoral dissertation, UIN AR-RANIRY*.
- Frida Nur Oktaviani, K. Y. (2023). Penerapan E-Government Dalam Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman) Dinas

- Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Madani : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 737-744.
- Humairah Almahdali, E. Q. (2024). *Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital*. Agam: Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Ikhsan Adit Setiawan, A. R. (2023). Analisis Implementasi Program Dukcapil Smart Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokras*, 91-110.
- Ikhsan Bagus Permadi, A. R. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data pribadi. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 80-88.
- Ilham, M. F. (2019). Peranan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (Gisa) Di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Registratie*, 1-20.
- Indonesia, Pemerintah Pusat. (2009, July 18). *Undang-undang (UU) No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik*. Retrieved from BPK: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Jamil Bazarah, A. J. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 105-122.
- Kartika Shara Ningsih, A. F. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 866-873.
- M Askari Zakariah, V. A. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Action Reseach, Reseach and Development (RnD)*. Kolaka: Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka.
- Muannif Ridwan, S. A. (2021). Pentingnya Penerapan Literature Review pada Penelitian Ilmiah. *Jurnal Masohi*, 42-51.
- Naomi Rosdamia Sitompul, A. W. (2023). Penerapan Aplikasi Salaman (Selesai dalam Genggaman) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bandung. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 220-230.
- Paskalia Yasinta, E. M. (2020). Studi Literatur: Peningkatan kemampuan berpikir kritis matematis siswa melalui pendekatan kontekstual teaching and learning (CTL). *Asimtot: Jurnal Kependidikan Matematika*, 129-138.

- Rianandita 'Arsy Elkesaki, R. D. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabhu*, 69-90.
- Rifda El Fiah, A. P. (2017). Penerapan Bimbingan Belajar dalam Meningkatkan Hasil Belajar Peserta Didik di SMP Negeri 12 Kota Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. *KONSELI: Jurnal Bimbingan Dan Konseling (E-Journal)* 3.2, 171-184.
- Rizal Rachman, N. H. (2020). Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi E-PunTEN Kota Bandung menggunakan Evaluasi Terintegrasi. *Jurnal Responsif*, 158-167.
- Rokhi Nur Hamim, A. M. (2024). Dampak Implementasi E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1-16.
- Subandowo, M. (2022). Teknologi pendidikan di era society 5.0. *Jurnal Sagacious* 9(1).
- Sugiono, S. (2021). Peran E-Government Dalam Membangun Society 5.0: Tinjauan Konseptual Terhadap Aspek Keberlanjutan Ekonomi, Sosial, Dan Lingkungan. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 115-125.
- Wekke, I. S. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: CV. Adi Karya Mandiri.
- Yusanto, Y. (2019). Ragam Pendekatan Penelitian Kualitatif. *Journal of scientific communication (jsc)*, 1(1).