

**Transformasi Digital Pelayanan Publik: Analisis Efektivitas Aplikasi Selesai dalam Genggaman (SALAMAN) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Kota Bandung**

*Digital Transformation of Public Services: Analysis of The Effectiveness of the Selesai dalam Genggaman (SALAMAN) Application at the Department of Population and Civil Registration of Bandung City*

Oleh :

Inkha Hedian Dena Fritiar

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Nurtanio Bandung

E-mail : [hediwinka@gmail.com](mailto:hediwinka@gmail.com)

**Abstract**

*This study aims to analyze the effectiveness of digital public service transformation through the SALAMAN application at the Department of Population and Civil Registration of Bandung City. Amid the demands for bureaucratic reform, digitalization has become a crucial instrument for creating fast and transparent services. The research method used is descriptive qualitative with a literature study approach, where data is sourced from official documents, regulations, and recent public reports. The results indicate that the SALAMAN application has significantly improved time efficiency and the accessibility of population service in Bandung by streamlining conventional bureaucratic procedures. However, this effectiveness is still hampered by limited server infrastructure stability and digital literacy disparities among the public. This study concludes that although this innovation has met the basic principles of E-Government, continuous optimization is still highly necessary. The recommendations proposed include increasing the technical capacity of the system and providing inclusive digital literacy mentoring programs for all segments of society to ensure the sustainability of public service quality.*

**Keywords:** Public Service, Digitalization, SALAMAN, Bandung City, Public Administration.

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas transformasi digital pelayanan publik melalui aplikasi SALAMAN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, di tengah tuntutan reformasi birokrasi, digitalisasi menjadi instrument krusial untuk menciptakan pelayanan yang cepat dan transparan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi pustaka, dimana data bersumber dari dokumen resmi, regulasi dan laporan terkini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SALAMAN secara signifikan telah meningkatkan efisiensi waktu dan aksesibilitas layanan kependudukan di Kota Bandung melalui pemangkasan prosedur birokrasi konvensional namun efektivitas tersebut masih terhambat oleh keterbatasan stabilitas infrastruktur server dan adanya disparitas literasi digital di kalangan masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun inovasi ini telah memenuhi prinsip dasar E-Government optimalisasi berkelanjutan masih sangat diperlukan. Rekomendasi yang diajukan meliputi peningkatan kapasitas teknis sistem serta penyediaan program pendampingan literasi digital yang inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat guna menjamin keberlanjutan kualitas pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Digitalisasi, SALAMAN, Kota Bandung, Administrasi Negara

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era disrupsi telah membawa transformasi fundamental dalam paradigma administrasi publik secara global. Pergeseran ini sejalan dengan konsep Digital Era Governance yang menekankan pada reintgrasi layanan dan digitalisasi holistic (Dunleavy et al, 2006). Di Indonesia transformasi ini menjadi respons atau tuntutan masyarakat terhadap birokrasi yang lebih lincah (Pratama, 2020). Tuntutan masyarakat terhadap birokrasi yang responsive, transparan, dan akuntabel mendorong instansi pemerintah untuk mengadopsi konsep *Electronic Government* (E-Government) sebagai instrument utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Di Indonesia, transformasi ini diperkuat dengan adanya instruksi mengenai digitalisasi birokrasi guna memangkas prosedur yang berbelit-belit dan meminimalisir praktik maladministrasi yang selama ini menjadi hambatan utama dalam pelayanan prima. Isu dewasa ini menunjukkan bahwa pasca-pandemi COVID-19 preferensi masyarakat terhadap nirkabel (digital) meningkat secara signifikan. Namun fenomena di lapangan seringkali menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) antara ketersediaan aplikasi digital dengan kesiapan infrastruktur serta literasi teknologi

Vol 20, nomor 2, Desember 2025  
ISSN 2443-0714 E-ISSN 2621-475X

masyarakat. Kota Bandung sebagai salah satu pelopor *Smart City* di Indonesia berupaya menjawab tantangan tersebut melalui peluncuran inovasi aplikasi SALAMAN (Selesai dalam Genggaman). Aplikasi ini dirancang untuk mendigitalisasi layanan kependudukan agar dapat diakses secara mandiri oleh masyarakat. Namun efektivitas inovasi ini perlu diuji lebih mendalam, mengingat kompleksitas geografis dan demografis Kota Bandung yang sangat heterogen. Penelitian ini menjadi krusial untuk dilakukan guna membedah sejauh mana efektivitas inovasi teknologi mampu bertransformasi menjadi nilai manfaat nyata (*public value*) bagi warga Kota Bandung. kajian ini dibatas pada analisis performa aplikasi SALAMAN di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Bandung, dengan menitikberatkan pada aspek aksesibilitas layanan serta kendala teknis yang dihadapi dalam kurun waktu satu tahun terakhir.

Sehingga berdasarkan latar belakang tersebut fokus utama dalam kajian ini diarahkan untuk:

- 1) Menganalisis efektivitas implementasi aplikasi SALAMAN dalam meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandung melalui parameter efisiensi dan transparansi.

2) Mengidentifikasi faktor-faktor penghambat teknis maupun non teknis yang mempengaruhi aplikasi SALAMAN sebagai instrument digitalisasi birokrasi di tingkat daerah.

## 2. TINJAUAN TEORITIS

### Konsep Electronic Government (*E-Government*)

Implementasi aplikasi SALAMAN pada dasarnya merupakan manifestasi dari konsep *E-Government*. Menurut (Indrajit 2016) *E. Government* bukan sekadar komputerisasi pelayanan, melainkan upaya untuk menciptakan interaksi yang lebih efisien antara pemerintah dan masyarakat. Transformasi ini bertujuan untuk mencapai efektivitas birokrasi melalui transparansi dan akuntabilitas (Wahyudin, 2021). Dalam konteks digitalisasi daerah, keberhasilan *E-Government* sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan kemudahan akses bagi pengguna.

Meskipun digitalisasi menjanjikan efisiensi banyak proyek *E-Government* menghadapi tantangan implementasi yang serius jika tidak disertai dengan kesiapan infrastruktur dan SDM (Heeks, 2023).

### Teori Efektivitas Pelayanan Publik

### Efektivitas dalam pelayanan publik

mengacu pada sejauh mana tujuan organisasi dapat dicapai sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. (Gibson et al. 2012) menyatakan bahwa efektivitas organisasi dipengaruhi oleh faktor lingkungan, teknologi, dan struktur organisasi. Dalam pelayanan digital, efektivitas diukur melalui indikator kecepatan waktu proses, ketepatan data, dan minimnya hambatan prosedural yang dihadapi masyarakat saat mengakses layanan tersebut (Hardiyansyah, 2020).

### Teori Efektivitas

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi. Menurut (Richard M. Steers 1985) efektivitas adalah jangkauan usaha suatu organisasi untuk mencapai tujuan tertentu yang terdiri dari tiga elemen yakni: kemampuan menyesuaikan diri, produktivitas, dan kepuasan kerja. Selain itu dalam konteks pelayanan publik (Sondang P. Siagian 2001) menekankan bahwa efektivitas berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan, artinya apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak sangat bergantung pada bilamana tugas itu diselesaikan dan bagaimana cara penyelesaiannya. Hal ini sejalan dengan

pandangan (Gibson et al 2021) yang menyatakan bahwa efektivitas organisasi dipengaruhi oleh faktor lingkungan, teknologi, dan struktur organisasi.

#### Penelitian Terdahulu yang Relevan

Beberapa penelitian sebelumnya memberikan landasan penting bagi kajian ini. Penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2022) menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan kependudukan di tingkat kota mampu memangkas waktu tunggu hingga 50% namun seringkali terkendala oleh kapasitas server yang terbatas. Sementara itu, kajian dari Lestari dan Rahman (2023) menekankan bahwa faktor literasi digital masyarakat menjadi variabel penentu dalam keberhasilan implementasi aplikasi pelayanan publik.

Penelitian tersebut memperlihatkan adanya pola yang sama, yakni adanya tantangan teknis dan sosial di tengah kemajuan teknologi, yang menjadi dasar bagi penulis melakukan analisis mendalam pada aplikasi SALAMAN di Kota Bandung.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode deskriptif dipilih karena bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, factual dan akurat

**Vol 20, nomor 2, Desember 2025**  
**ISSN 2443-0714 E-ISSN 2621-475X**  
mengenai fenomena efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi SALAMAN.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas implementasi aplikasi SALAMAN dalam pelayanan publik berdasarkan hasil telah data, implementasi aplikasi SALAMAN di Kota Bandung telah menunjukkan tingkat efektivitas yang signifikan dalam dimensi aksesibilitas dan efisiensi waktu. Temuan menunjukkan bahwa aplikasi ini mampu mengintegrasikan 24 jenis layanan integrasi berbagai layanan ke dalam satu platform merupakan esensi dari pemanfaatan teknologi informasi untuk meminimalkan fragmentasi birokrasi dan meningkatkan nilai publik (Nurhadryani, 2018). Mengintegrasikan 24 jenis layanan kependudukan ke dalam satu platform digital, yang memungkinkan masyarakat melakukan pengajuan dokumen tanpa batasan waktu dan tempat. Efektivitas aplikasi SALAMAN secara empiris dapat dilihat dari penyederhanaan antarmuka yang memudahkan pengguna dalam mengakses layanan kependudukan sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1 berikut:

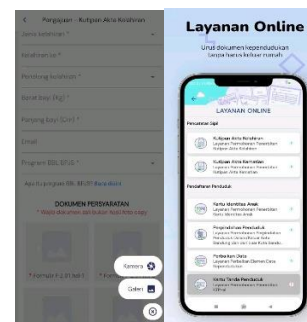


Berdasarkan gambar 1 terlihat bahwa sistem telah mengakomodasi berbagai fitur utama mulai dari pengajuan akta hingga kartu keluarga dalam satu genggam. Data ini membuktikan bahwas secara administratif penggunaan aplikasi tersebut telah berhasil memangkas birokrasi konvensional menjadi proses digital yang lebih efisien bagi warga Kota Bandung. Aplikasi ini telah memproses penyelesaian sangat tinggi pada layanan Akta Kelahiran dan KIA sehingga transformasi digital berjalan secara operasional dan efektif membantu masyarakat.

Hal ini sejalan dengan teori E-Government dari Indajit (2016) menekan bahwa digitalisasi harus mampu menciptakan interaksi yang lebih efisien. Secara administrative penggunaan tanda tangan elektronik (TTE) melalui aplikasi ini telah memangkas birokrasi konvensional, dimana proses verifikasi

yang sebelumnya memakan waktu hitungan hari kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam untuk dokumen tertentu. Analisis penelusur menunjukkan bahwa efektivitas ini merupakan pemenuhan terhadap indikator kecepatan layanan yang dikemukakan oleh Hardiyansah (2020). Dengan demikian aplikasi SALAMAN berhasil mentransformasi pelayanan dari model manual yang kaku menjadi model digital yang responsif, sehingga memberikan nilai manfaat nyata (*public value*) bagi warga Kota Bandung dalam hal penghematan biaya transportasi dan waktu tunggu.

Gambar 2 Antarmuka Menu Layanan Online pada Aplikasi SALAMAN



Gambar 2 menampilkan kemudahan akses fitur layanan yang dapat dipantau secara langsung oleh pengguna melalui menu “*Monitoring Pengajuan*”. Hal ini mendukung teori efektivitas mengenai ketepatan waktu dan transparansi proses layanan bagi warga. Aplikasi SALAMAN

memberikan dan mengedepankan user friendly dengan mengonsolidasikan berbagai fitur layanan kependudukan ke dalam satu dasbor terpadu. Secara empiris ketersediaan 24 jenis layanan kependudukan secara mandiri membuktikan adanya upaya dekonstruksi birokrasi dari model konvensional yang kaku menjadi model digital di Disdukcapil Kota Bandung bukan sekedar otomatisasi prosedur melainkan bentuk optimasi layanan yang secara signifikan mampu memangkas waktu 50% dan meminimalisir hambatan yang terjadi dalam proses melakukan layanan SALAMAN yang sering dikeluhkan oleh masyarakat Kota Bandung.

Faktor Penghambat dalam Optimalisasi Pelayanan Digital Secara fungsional nilai efektif, hasil kajian mengidentifikasi dua hambatan utama yang memengaruhi optimalisasi aplikasi SALAMAN. Pertama adalah hambatan teknis berupa keterbatasan kapasitas infrastruktur server. Pada jam sibuk sistem seringkali mengalami penurunan performa yang menghambat proses unggah dokumen kendala teknis ini menegaskan bahwa keberhasilan kota cerdas (*smart city*) sangat bergantung pada stabilitas konektivitas dan pemerataan literasi teknologi di masyarakat (Setiawan, 2021) oleh masyarakat. Temuan ini mengonfirmasi

teori Gibson et al (2012) bahwa faktor teknologi dan lingkungan merupakan variabel kunci yang menentukan efektivitas sebuah organisasi. Tanpa dukungan infrastruktur yang mumpuni inovasi digital akan kehilangan esensi kecepatannya.

Hambatan kedua bersifat non teknis yakni adanya disparitas literasi digital di kalangan masyarakat Kota Bandung. meskipun Bandung dikenal sebagai kota cerdas masih terdapat kelompok masyarakat yang mengalami kendala dan kesulitan dalam mengoperasikan fitur aplikasi. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh Lestari dan Rahman (2023) yang menyatakan bahwa efektivitas teknologi tidak berdiri sendiri melainkan harus dibarengi dengan strategi sosialisasi dan pendampingan yang inklusif guna meminimalisir kesenjangan layanan antara kelompok yang melek teknologi dan yang tidak.

## 5. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi SALAMAN di Kota Bandung telah berhasil dilakukan dan telah mewujudkan efektivitas pelayanan publik melalui transformasi birokrasi digital yang transparan dan efisien. Inovasi ini secara nyata mampu

memangkas hambatan administrative dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan secara mandiri. Namun pencapaian efektivitas belum optimal dikarenakan adanya kendala pada stabilitas infrastruktur sistem yang sering mengalami gangguan teknis pada periode beban puncak, serta adanya kesenjangan literasi digital pada sebagian kelompok masyarakat. Dengan demikian meskipun aplikasi SALAMAN telah memenuhi kriteria dasar E-Government keberhasilannya masih memerlukan dukungan penguatan kapasitas teknologi dan inklusivitas sosial agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan warga Kota Bandung.

Saran dan Rekomendasi sebagai upaya untuk mengoptimalkan efektivitas pelayanan di masa mendatang peneliti merekomendasikan kepada Pemerintah Kota Bandung melalui Disdukcapil untuk melakukan peningkatan kapasitas server dan pembaruan sistem keamanan secara berkala guna menjamin kelancaran akses pada jam sibuk. Selain itu diperlukan strategi sosialisasi yang lebih massif dan bersifar luring (offline) seperti penyediaan pojok asistensi digital di setiap kantor kecamatan untuk mendampingi kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi teknologi. Di sisi lain

pengembangan fitur antarmuka aplikasi yang lebih sederhana juga dapat digunakan dengan mudah oleh berbagai aplikasi SALAMAN dapat digunakan dengan mudah oleh berbagai kelompok usia sehingga visi pelayanan publik yang inklusif dan berbasis teknologi dapat terwujud sepenuhnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, J. &. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.
- Dunleavy, P. (2006). *Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and e-Government*. Oxford: Oxford University Press.
- Gibson, J. L. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. New York: McGraw Hill.
- Hardiyansyah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Jakarta: Prehalindo.
- Heeks, R. (2003). Most e-Government for Development Projects Fail. *Government Working Paper Series, 14*, 1-14. doi:[http://idpm.manac.uk/wp/igov/igov\\_wp](http://idpm.manac.uk/wp/igov/igov_wp)
- Indrajit, R. (2016). *Electronic Government: Strategi Implementasi di Indonesia*. Jakarta: Prehallindo.
- Lestari, A. &. (2023). Tantangan Literasi Digital dalam Pelayanan Publik di Daerah. *Jurnal Administrasi Negara, 5(1)*, 145-160. doi:<https://doi.org/10.21831/jan.v1i1.54321>

- Miles, M. H. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California: SAGE Publications.
- Nurhadryani, Y. (2018). Esensi Teknologi Informasi dalam Konteks Pelayanan Publik. *Jurnal Teknologi Informasi*, 12((1)), 45-48.  
doi:<https://doi.org/10.29207/jtik.v12i1.789>
- Pratama, A. B. (n.d.). The Landscape of Public Service Digitalization in Indonesia. *Jurnal of Public Administration Research*, 6((2)), 89-104.  
doi:<https://doi.org/10.1017/jpar.2020.15>
- Saputra, R. (2022). Analisis Efisiensi Waktu Pelayanan Kependudukan Berbasis Digital. *Jurnal Inovasi Daerah*, 5(1), 12-25.  
doi:<https://doi.org/10.35967/jidan.v5i1.234>
- Siagian, S. P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Whayudin, T. (2021). Transformasi Birokrasi di Era Digital. *Jurnal Tata Kelola Pemerintahan*, 8((3)), 201-215.  
doi:<https://doi.org/10.22202/jtgp.v8i3.456>
- Zed, M. (2014). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.