



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO : 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**Governansi Digital dalam Pelayanan Administrasi
Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Tanti Ariffianti

2017310069

Bandung

2021



Universitas Katolik Parahyangan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO :

**Governansi Digital dalam Pelayanan Administrasi
Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Tanti Ariffianti

2017310069

Pembimbing

Trisno Sakti Herwanto, SIP., MPA

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

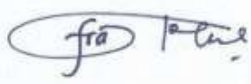
Nama : Tanti Ariffianti
Nomor Pokok : 2017310069
Judul : Governansi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin, 2 Agustus 2021
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Tutik Rachmawati, Ph.D



Sekretaris

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.



Anggota

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Tanti Ariffianti

NPM : 2017310069

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Governansi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 16 juli 2021.



Tanti Ariffianti

ABSTRAK

Nama : Tanti Ariffianti

NPM : 2017310069

Judul : Governansi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Pada tahun 2020, Disdukcapil Kota Bandung merilis aplikasi pelayanan administrasi kependudukan yaitu PEMUDA. Pada awalnya aplikasi tersebut hanya dibuat untuk pemutakhiran data mandiri namun ketika terjadi Pandemi Covid-19 dan diberlakukan PSBB, Disdukcapil Kota Bandung harus menambah fitur pelayanan lainnya. Situasi ini mengakibatkan fitur baru tersebut dirilis tanpa adanya perencanaan yang matang. Berdasarkan alur pikir tersebut, maka penelitian ini diarahkan untuk mengetahui penerapan governansi digital pada Aplikasi PEMUDA.

Kerangka governansi digital yang terdiri dari tiga dimensi yaitu strategi digital, kebijakan digital dan standar digital digunakan sebagai model yang digunakan dalam penelitian ini. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti dengan melakukan wawancara mendalam kepada pegawai Disdukcapil Kota Bandung dan masyarakat pengguna aktif aplikasi PEMUDA.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi PEMUDA telah memenuhi governansi digital dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara online. Dimensi Strategi digital terpenuhi dengan adanya konten yang jelas serta aplikasi ini disusun oleh pakar bidang IT dan analisis serta keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaannya. Dimensi kedua yaitu kebijakan digital terpenuhi dengan adanya kebijakan yang jelas serta sistem pengelolaan privasi pengguna yang handal. Dimensi ketiga adalah standar digital juga terpenuhi dibuktikan dengan adanya kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dirumuskan beberapa saran yaitu perlu adanya penyesuaian pada aplikasi PEMUDA setiap dilakukan perubahan fitur agar masyarakat tidak kebingungan setiap kali mengakses aplikasi serta perlu adanya pembatasan jenis pelayanan publik yang akan dilayani dalam aplikasi PEMUDA.

Kata Kunci: Governansi Digital, Pelayanan administrasi Kependudukan, Aplikasi PEMUDA.

Abstract

Name : Tanti Ariffianti

NPM : 2017310069

*Title : Digital Governance in Population Administration at Civil Registry Service
Office of Bandung*

In 2020, the Disdukcapil of Bandung City released a population administration service application, namely PEMUDA. At first the application was only made for independent data updating, but when the Covid-19 Pandemic occurred and the PSBB was enforced, the Bandung City Civil Registration Office had to add other service features. This situation resulted in the new feature being released without any careful planning. Based on this line of thought, this research is directed to find out the application of digital governance in the PEMUDA application.

The digital governance framework which consists of three dimensions, namely digital strategy, digital policy and digital standards is used as the model used in this study. The method used in this research is descriptive qualitative method. Data was collected by researchers by conducting in-depth interviews with Disdukcapil employees of Bandung City and active users of the PEMUDA application.

The results of the study show that the PEMUDA application has fulfilled digital governance in the implementation of online population administration services. The digital strategy dimension is fulfilled with clear content and this application is prepared by IT experts and analysts as well as community involvement in the planning process. The second dimension is that digital policies are met with clear policies and a reliable user privacy management system. The third dimension is that digital standards are also fulfilled as evidenced by the suitability of the services provided to the needs of the community. Based on the results of the study, several suggestions were formulated, namely the need for adjustments to the PEMUDA application every time a feature change is made so that people are not confused every time they access the application and the need for restrictions on the types of public services that will be served in the PEMUDA application.

Keywords: Digital Governance, Population administration Services, PEMUDA.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Governansi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”. Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Program Ilmu Administrasi Publik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tentu mendapatkan dukungan dari berbagai pihak yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan serta masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Mangadar Situmorang, Ph.D. selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan;
2. Bapak Dr. Pius Sugeng selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan;
3. Mas Sakti Herwanto, S.IP., MPA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan dan juga selaku Dosen Pembimbing penulis agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
4. Segenap Dosen Pengajar Program Studi Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan;
5. Bapak Widi Munajat, SH. Selaku Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kota Bandung;
6. Bapak Azis dan Bapak Kome selaku staff Pemerintah Kota Cimahi serta Kak Haris yang senantiasa membantu penulis dalam menemukan topik penelitian;
7. Seluruh masyarakat pengguna layanan yang telah bersedia dimintai informasi oleh penulis;
8. Keluarga penulis yang senantiasa mendoakan, memberi semangat dan dukungan kepada penulis;

9. Sahabat-sahabat terdekat penulis yaitu Rizki Mulyanudin, Karina Azhara, Shaquella Gracia, Abieza Syamsu, Astari Ariffianti, Risya Shafiyah, Inten Safitri, Mutiara Irgie, Lestari Nur 'Aulya, Adella Nadhifa, Lisda, Asyifa dan Ninda Kemaladewi yang senantiasa mewarnai hari-hari penulis dan selalu menjadi sosok sabar ketika penulis mencurahkan keluh kesah sejak awal pertemuan;
10. Teman-teman seperbimbingan yaitu Ninda Fauziah, Nahla shidqi, Rasendriya Ramadhanti, Nenden Nabila, Meilyn dan Kak Satria Putra yang selalu memberikan saran, ide dan selalu menjadi pendengar keluhan penulis selama masa penyusunan skripsi;
11. Teman teman kuliah penulis yaitu Sandra Novia, Nabila Alia, Martha, Shella, Cecil;
12. Seluruh teman Prodi Adminstrasi Publik;
13. Seluruh pihak yang sudah membantu penulis selama penyusunan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu; dan
14. Mama, yang semasa hidupnya selalu mendidik penulis agar tetap menjadi wanita yang kuat, tangguh dan percaya diri;
15. Ofc myself omg you're so cool babe.

Akhir kata, penulis berharap agar seluruh pihak yang senantiasa menemani penulis dan memberikan dukungan secara mental maupun material akan mendapatkan balasan yang indah dari Allah SWT. Adapun semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Bandung, Juli 2021

Penulis,

Daftar Isi

ABSTRAK	i
Abstract	ii
KATA PENGANTAR	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar gambar.....	viii
Daftar Bagan	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis	10
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II.....	13
KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Pelayanan Publik.....	13
2.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan	15
2.3 Konsep Digital Governance.....	17
2.3.1 <i>Digital Strategy</i> (Strategi digital)	19
2.3.2 <i>Digital Policy</i> (kebijakan digital)	20
2.3.3 <i>Digital Standards</i> (standar digital)	21
2.4 Pelayanan Publik Berbasis Elektronik	22
2.5 Kerangka Pemikiran	23
BAB III	27
METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Metode Penelitian	27

3.2	Peran Peneliti	28
3.3	Lokasi Penelitian.....	29
3.4	Sumber Data	29
3.4.1	Data Primer	29
3.4.2	Data Sekunder.....	29
3.5	Prosedur Pengumpulan Data.....	30
3.5.1	Pengamatan/observasi.....	30
3.5.2	Wawancara.....	30
3.5.3	Studi dokumen	31
3.6	Analisis Data.....	32
3.7	Pengecekan keabsahan data	33
3.8	Operasionalisasi Variabel	33
BAB IV		37
PROFIL PENELITIAN.....		37
4.1.	Aplikasi PEMUDA (Pemutakhiran Data Kependudukan Mandiri) 37	
4.1.1	Landasan Hukum	41
4.2.	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung... 41	
4.2.1.	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 43	
4.2.2.	Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung 46	
4.2.3.	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	48
4.2.4.	Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung . 51	
BAB V.....		52
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		52
5.1	<i>Digital Strategy</i> (Strategi Digital).....	53
5.1.1	Penyedia layanan memberikan konten serta teknologi yang mudah dipahami dan diakses oleh pengguna layanan.	54
5.1.2	Penyedia layanan telah memastikan bahwa penyusunan strategi digital dilaksanakan oleh seorang analis dan pakar teknologi.	58

5.1.3	Penyedia layanan menggunakan teknologi secara sederhana agar dapat melibatkan stakeholder dalam inisiatif digital.	61
5.2	<i>Digital Policy</i> (Kebijakan Digital)	64
5.2.1	Penyedia layanan harus memastikan adanya ketentuan penggunaan dan kebijakan privasi.	65
5.2.2	Penyedia layanan harus memastikan segala sistem pengelolaan memiliki dasar kebijakan untuk melindungi penyedia layanan maupun pengguna	71
5.3	<i>Digital Standards</i> (Standar digital)	72
5.3.1	Penyedia layanan perlu memastikan kualitas pelayanan serta kesesuaian antara kebutuhan masyarakat dengan layanan yang diberikan.	73
5.3.2	Penyedia layanan memiliki ukuran untuk mengukur apakah pegawai telah mematuhi standar pelayanan.	78
BAB VI		80
KESIMPULAN DAN SARAN.....		80
6.1	Kesimpulan	80
6.2	Saran	81
Daftar Pustaka		82
Lampiran		86

Daftar gambar

Gambar 4.1 Tampilan Utama Aplikasi PEMUDA	38
Gambar 4.2 Tampilan Fitur Cetak Ulang e-KTP	38
Gambar 4.3 Tampilan Fitur Cetak Ulang KK (Kartu Keluarga)	39
Gambar 4.4 Tampilan Fitur Input Biodata	40
Gambar 4.5 Tampilan Fitur Perbaikan Data	41
Gambar 4.6 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	49
Gambar 5.1 FAQ dalam Aplikasi PEMUDA.....	56
Gambar 5.2 Fitur Kritik dan Saran dalam Aplikasi PEMUDA	62
Gambar 5.3 Syarat Input Biodata.....	66
Gambar 5.4 Skema integrasi aplikasi online dengan SIAK.....	68

Daftar Bagan

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....26

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik yang dapat berbentuk barang, jasa maupun pelayanan administrasi publik. Pemerintah memiliki tanggung jawab bagi seluruh pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Di Indonesia, pelayanan publik diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara baik berupa barang, jasa maupun pelayanan administratif.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik memiliki beberapa prinsip diantaranya prinsip kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, serta kenyamanan.¹ Artinya, pelayanan publik harus dilaksanakan secara jelas, sederhana dan akuntabel. Adapun pelaksanaan pelayanan publik dapat menjadi faktor pendorong kemajuan suatu negara. Hal ini karena pelayanan publik dapat menginterpretasikan kinerja pemerintah melalui pelayanan

¹ Dpmpkpi. 2019. *"Prinsip-prinsip Pelayanan Publik"*. Diakses dalam <https://dpmpk.kulonprogokab.go.id/detil/509/prinsip-prinsip-pelayanan-publik> pada 15 juli 2021.

yang diberikan. Pelayanan publik dilaksanakan karena adanya kepentingan publik yang terbagi kedalam beberapa jenis, sebagai berikut:²

- 1) Pelayanan Administratif, merupakan pelayanan publik yang memberikan output berupa dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat;
- 2) Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk barang, contohnya adalah jalan, sekolah, dsb;
- 3) Pelayanan jasa, merupakan pelayanan yang memberikan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Ketiga jenis pelayanan publik tersebut sama pentingnya dalam kehidupan masyarakat. Namun dalam hal ini, pelayanan administratif merupakan komponen paling penting. Hal tersebut dilandasi oleh tanggung jawab pemerintah secara penuh dalam melayani dan melindungi masyarakatnya. Dalam pelaksanaannya, pelayanan administratif dapat berupa data kependudukan, KTP, Akta kelahiran, dan lain sebagainya. Data demografis sebagai dasar penerbitan administrasi kependudukan di Indonesia dilakukan oleh DITJEN DUKCAPIL KEMENDAGRI (Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri. Sedangkan dalam kepengurusan Administrasi Kependudukan ditiap daerah akan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

² Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Saat ini, pelayanan administrasi kependudukan seharusnya bisa lebih mudah pelaksanaannya seiring dengan perkembangan teknologi digital. Sebelum adanya teknologi yang canggih, pemerintah melaksanakan pelayanannya secara manual sehingga prosesnya akan cukup lama dan rumit. Kini pemerintah telah memanfaatkan teknologi informasi untuk melaksanakan pelayanan publik dengan tujuan menyederhanakan proses pelayanan publik. Penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pemerintahan disebut *e-government*.

Maksud E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah dengan berbagai tujuan, baik penyampaian layanan pemerintah, maupun interaksi yang lebih baik. Manfaat dari pelaksanaan E-Government ini sendiri diantaranya adalah mengurangi kemungkinan korupsi hingga meningkatkan transparansi.³ Namun saat ini, E-Government telah berkembang menjadi konsep Digital Governance. Diketahui bahwa gelombang pertama dari strategi e-government yang didukung Internet memberikan beberapa manfaat penting, yaitu membuat informasi dan layanan pemerintah lebih mudah diakses oleh publik sekaligus menciptakan efisiensi administratif dan operasional. Tetapi terlalu banyak dari inisiatif ini berfokus pada otomatisasi proses yang ada dan memindahkan layanan pemerintah yang ada secara online. Gelombang tata kelola digital (*Digital Governance*) berikutnya menghadirkan peluang untuk mendesain ulang secara mendasar bagaimana pemerintah beroperasi, bagaimana dan apa yang

³ World Bank Institute, "e-Parliaments The Use of Information and Communication Technologies to Improve Parliamentary Processes", hlm.2, diakses dalam https://documents1.worldbank.org/curated/en/866001468778800783/pdf/286410E1parliament_sOWBIOWP.pdf dikutip pada 12 Juli 2021.

disediakan sektor publik, dan pada akhirnya, bagaimana pemerintah berinteraksi dan terlibat dengan warganya.⁴

Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa konsep e-government kini telah berkembang menjadi konsep Digital Governance. Perkembangan ini didukung oleh manfaat governansi yang lebih luas yaitu dapat memperbaharui sistem pelayanan berbasis digital dimana sebelumnya, E-Government hanya memindahkan pelayanan yang tadinya manual menjadi elektronik. Sistem digital ini didukung oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintah berbasis Elektronik. SPBE yaitu penyelenggaraan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan layanannya.⁵

SPBE ini digunakan untuk berbagai macam jenis pelayanan, salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan. Dalam pelaksanaan pelayanan adminduk berbasis digital, pemerintah Indonesia telah memiliki serta menyelenggarakan pelayanan digital berupa Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Dalam Permendagri 95 tahun 2019 Tentang SIAK, disebutkan bahwa SIAK merupakan sistem yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mengelola informasi administrasi kependudukan.

Penyelenggaraan sistem SIAK dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, serta menyediakan data mengenai

⁴ Institute on Governance, 2017, *"The Path to Digital Governance: An Agenda for Publik Service Innovation and Excellence, hlm.16, dikutip pada 12 juli 2021*

⁵ Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik

hasil pendaftaran kependudukan yang lebih akurat, lengkap, mutakhir dan rahasia.⁶ Dilaksanakannya sistem SIAK ini dapat mempermudah segala proses yang berkaitan dengan Pencatatan sipil serta dengan mudah mengintegrasikan seluruh data masyarakat untuk data pusat. Maka dari itu, pemerintah pusat melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di seluruh daerah di Indonesia wajib menyelenggarakan sistem ini sesuai arahan dan standar nasional yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat.

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik terbaik pada tahun 2021, Kota Bandung turut menjalankan program SIAK. Pencapaian Kota Bandung sebagai Kota dengan Pelayanan Publik terbaik tahun 2021 ini didukung oleh inovasi-inovasi yang telah diselenggarakan oleh Disdukcapil. Inovasi tersebut diantaranya adalah aplikasi SALAMAN (Selesai Dalam Genggaman), aplikasi e-PunTEN (Elektronik Pendaftaran Penduduk Tidak Permanen), aplikasi PEMUDA (Pemutakhiran Data Mandiri), serta layanan surat elektronik/email.⁷

Inovasi-inovasi pelayanan Administrasi kependudukan berbasis digital yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kota Bandung tersebut dilandasi dengan adanya Program Go-Digital Dukcapil yang dicetuskan oleh Dirjen Dukcapil Prof. Zudan

⁶ Permendagri 95 Tahun 2019 Tentang SIAK, diakses dalam <https://www.jogloabang.com/teknologi/permendagri-95-2019-siak> pada 20 mei 2021.

⁷ B. Arif, 2021, "Kota Bandung Raih Penghargaan Pelayanan Publik Terbaik dari Kemenpan RB", diakses dalam <https://jabar.inews.id/berita/kota-bandung-raih-penghargaan-pelayanan-publik-terbaik-dari-kemenpan-rb/5> pada 25 juni 2021.

Arif Fakrulloh.⁸ Pelayanan kependudukan yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kota Bandung memiliki beberapa jenis, diantaranya adalah Layanan Kartu Identitas Anak, Layanan Akta Kematian, Layanan Akta kelahiran, Layanan Pencatatan Perkawinan, Layanan akta perceraian, Layanan Kartu keluarga, Layanan perekaman, penerbitan dan perubahan elemen pada KTP-el, layanan keterangan kependudukan pendatang, Layanan surat pindah antar kota, serta layanan perbaikan data.

Inovasi terbaik yang pernah diluncurkan oleh Disdukcapil Kota Bandung adalah Aplikasi SALAMAN, pernyataan ini didukung dengan pencapaian Aplikasi SALAMAN sebagai TOP 10 Kompetisi Inovasi Jawa Barat Tahun 2020. Aplikasi ini melayani pelayanan akta kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas dan Perpindahan penduduk. Hanya sebagian pelayanan penduduk yang dilayani dalam Aplikasi SALAMAN. Adapun melalui aplikasi Salaman, warga dapat melakukan pelayanan adminduk secara daring melalui website ataupun aplikasi SALAMAN yang telah disediakan Disdukcapil Kota Bandung. Hal tersebut menyebabkan warga tidak harus mengantri untuk mengurus data kependudukan.⁹ Namun dalam penyelenggaraannya tidak luput dari kendala dan kekurangan serta belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat.

⁸ Sekretariat Kemendagri, 2019, "Gelar Rakornas, Zudan Luncurkan Dukcapil Go Digital ", diakses dalam https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/25/gelar_rakornas_zudan_luncurkan_dukcapil_go_digital pada 12 Juli 2021.

⁹ Disdukcapil Kota Bandung, "SALAMAN", diakses dalam <https://disdukcapil.bandung.go.id/>, pada 25 juni 2021.

Berdasarkan hasil ulasan pengguna Aplikasi SALAMAN, dapat peneliti simpulkan bahwa aplikasi SALAMAN masih memiliki beberapa kendala. Diantaranya adalah masih sering terjadi kesalahan data dalam penggunaan Aplikasi SALAMAN. Kesalahan data tersebut disebut karena adanya kesalahan pengetikan oleh Tim Disdukcapil. Selain itu, adapula ulasan lainnya yang menyatakan bahwa sering terjadi kegagalan akses dan kesalahan data, meskipun data yang dimasukan telah sesuai. Yang terakhir adalah ulasan yang menyatakan kekecewaannya karena tidak bisa melakukan pelayanan e-KTP padahal, pelayanan tersebut termasuk pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.¹⁰

Jika ditinjau dari ulasan masyarakat tersebut, dapat peneliti simpulkan bahwa masalah yang sering terjadi dalam aplikasi SALAMAN adalah kesalahan data. Adapun terdapat masyarakat yang membutuhkan pelayanan KTP-el. Hal tersebut menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Bandung belum sepenuhnya menjalankan program Go-Digital. Sejalan dengan kebutuhan dan keluhan masyarakat tersebut, Disdukcapil kemudian meluncurkan Aplikasi yang diharapkan dapat memenuhi program Go-digital dalam mendigitalisasi pelayanan kependudukan. Aplikasi tersebut adalah PEMUDA (Pemutakhiran Data Mandiri). Aplikasi berbasis web yang kemudian dirilis pada february 2020 ini digunakan untuk memutakhirkan data kependudukan secara mandiri, dimana masyarakat dapat memperbaharui data secara mandiri melalui aplikasi yang disediakan. Di dalam

¹⁰ Ulasan masyarakat, diakses dalam <https://play.google.com/store/apps/details?id=gov.disdukcapilkotabdg.salaman&showAllReviews=true> pada 15 juli 2021.

aplikasi ini, terdapat fitur yang memuat form pemutakhiran data kependudukan yang bersifat dinamis (status, Pendidikan terakhir, dsb).

Aplikasi PEMUDA pada awalnya dibuat dengan hanya memiliki satu fitur, yaitu khusus mengenai pemutakhiran data. Adapun aplikasi PEMUDA baru dirancang pada tahun 2019 sebagai project perubahan yang kemudian diluncurkan pada bulan Februari 2020. Namun, ketika terjadi Pandemi Covid-19 dan dilakukan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar), aplikasi PEMUDA kemudian meluncurkan layanan lainnya yaitu Input Biodata, Cetak KK, dan Cetak KTP-el yang sebelumnya belum direncanakan.¹¹

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat ditemukan bahwa jalannya aplikasi PEMUDA tersebut kurang sesuai dengan kerangka digital governansi yang menjelaskan bahwa perlu adanya perencanaan strategis yang kemudian disebut Digital Strategy atau strategi digital. Dalam dimensi tersebut, dijelaskan bahwa suatu pelayanan publik berbasis digital harus direncanakan secara matang melalui beberapa proses, yaitu penyesuaian dengan kebutuhan masyarakat, perlu dipastikan penyusunannya dilakukan oleh pakar teknologi dan analis, serta perlu adanya keterlibatan masyarakat.

Oleh karena itu, Aplikasi PEMUDA sebagai aplikasi yang dimaksudkan untuk memenuhi program Go-Digital sekaligus menyempurnakan pelayanan publik berbasis digital di Disdukcapil Kota Bandung perlu di analisis pelaksanaannya

¹¹ Hasil wawancara peneliti dengan Kasi SIAK di Kantor Disdukcapil Kota Bandung pada 7 mei 2021.

berdasarkan dimensi kerangka governansi digital yang dipaparkan oleh Lisa Welchman. Dalam bukunya, Lisa Welchman menyatakan bahwa suatu pelayanan publik perlu memenuhi tiga dimensi yaitu *Digital Strategy* (Strategi digital), *digital policy* (kebijakan digital) serta *digital standards* (standar digital) untuk dapat menjadi bentuk governansi digital.

Dengan demikian, penelitian ini berusaha mengkaji lebih dalam mengenai dimensi governansi digital mana saja yang dipenuhi oleh Aplikasi PEMUDA untuk menentukan pelayanan publik berbasis digital berdasarkan kajian yang telah dibuat oleh *Lisa Welchman* dalam bukunya yaitu *Managing Chaos : Digital Governance by Design*. Maka dari itu, peneliti tertarik dan memilih judul penelitian yaitu **“Governansi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti akan secara khusus membahas “Bagaimana penerapan governansi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi PEMUDA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun dengan dibuatnya penelitian ini, adalah untuk mengetahui dan menganalisis governansi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan

melalui aplikasi PEMUDA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki dua kegunaan yaitu kegunaan secara teoritis dan kegunaan secara Praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini berguna memberi pemahaman mengenai perkembangan tata kelola pemerintahan digital dalam konteks pelayanan publik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik, saran, masukan serta perbaikan mengenai penerapan governansi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika ini dibuat untuk menyajikan gambaran pembahasan dalam penelitian, serta akan dijelaskan sistematika penulisan secara garis besar, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN: Membahas Latar Belakang masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan penelitian dan Sistematika Penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI: Membahas lebih dalam mengenai Governansi Digital serta mengaitkan Governansi Digital dengan penggunaan Aplikasi PEMUDA

BAB III METODE PENELITIAN: Membahas Metode Penelitian, Peran Peneliti, Lokasi Penelitian, Sumber Data yang digunakan, Prosedur pengumpulan data, Analisis Data dan Pengabsahan Data.

BAB IV PROFIL PENELITIAN: Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai objek penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN: Bab ini memaparkan hasil temuan yang dilakukan peneliti di lapangan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN: Menguraikan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti serta menyampaikan masukan atau saran untuk hasil penemuan yang ditemukan di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA: Bagian ini berisikan daftar sumber data yang digunakan oleh peneliti selama penulisan penelitian.