

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Transformasi digital merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari dalam perkembangan zaman saat ini. Hal ini terlihat dari berbagai aspek kehidupan yang secara perlahan terpengaruh oleh kemajuan teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah menghasilkan inovasi baru, yaitu peralihan dari sistem kerja konvensional menuju era digital. Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat sebuah inovasi dengan meluncurkan program dalam pelayanan administrasi kependudukan yakni Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman).

Kebijakan yang mengatur aplikasi salaman yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang menyatakan bahwa administrasi kependudukan secara daring selanjutnya disebut adminduk daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman) adalah sebuah aplikasi berbasis mobile android dan aplikasi berbasis web untuk mengurus dokumen kependudukan melalui telepon genggam dimanapun. Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman) merupakan interaksi antara admin dengan masyarakat yang

dimaksudkan untuk memberikan layanan secara online yang dapat memudahkan masyarakat untuk membuat kepemilikan dokumen kependudukan.

Adapun surat yang dapat diproses melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman), diantaranya adalah:

1. Akta Kelahiran
2. Kartu Identitas Anak
3. Akta Kematian
4. Perpindahan Penduduk
5. Perbaikan Data
6. Kartu Tanda Penduduk
7. Kartu Keluarga
8. Surat Keterangan Tinggal Sementara

Dengan adanya aplikasi tersebut masyarakat dapat memanfaatkan teknologi dengan hanya melakukan pengisian data dokumen yang dibutuhkan sebagai persyaratan kepemilikan selanjutnya hasilnya bisa diambil ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk ditukar dengan berkas persyaratan yang dibawa oleh masyarakat. Dengan proses ini maka akan mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau.

Inovasi pelayanan kependudukan Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman) ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan yang dibutuhkan dengan prinsip efektif dan efisien sehingga meminimalisir masyarakat Kota Bandung datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Namun pada kenyataannya Implementasi Kebijakan Program Selesai Dalam Genggaman (Salaman) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung belum dilaksanakan secara optimal, dikarenakan ditemukannya indikator-indikator masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten di bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan sehingga adanya keterlambatan dalam proses pelayanan online kepada masyarakat.
2. Sosialisasi dan pelatihan kepada pegawai tidak dilakukan secara rutin sehingga beberapa pegawai belum sepenuhnya memahami detail prosedur program Selesai Dalam Genggaman (Salaman) secara mendalam.
3. Adanya pembatasan anggaran yang dapat membatasi kapasitas untuk memenuhi kebutuhan rutin dan perlengkapan program atau sarana prasarana secara efektif.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Implementasi Kebijakan Program Selesai Dalam Genggaman (Salaman) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”**. Adapun alasan pemilihan judul karena adanya beberapa persoalan berkaitan dengan belum optimalnya Implementasi Kebijakan Program Selesai Dalam Genggaman (Salaman) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1.2 Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah

Fokus penelitian merupakan garis besar dari pengamatan penelitian, sehingga observasi dan analisa hasil penelitian lebih terarah. Rumusan masalah adalah

pernyataan yang merinci masalah atau pertanyaan spesifik yang ingin dijawab melalui penelitian. Fokus penelitian menentukan tema yang lebih luas, sementara rumusan masalah mengidentifikasi pertanyaan spesifik yang akan dijawab dalam konteks tema tersebut. Keduanya saling berkaitan dan sangat penting untuk mencapai tujuan penelitian dengan efektif.

1.2.1 Fokus Penelitian

Berdasarkan dengan latar belakang penelitian yang sudah dijelaskan diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian pada Implementasi Kebijakan Program Selesai Dalam Genggaman (Salaman) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1.2.2 Rumusan Masalah

Untuk memperjelas dan mempermudah arah penelitian ini, maka peneliti mengemukakan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi kebijakan tentang Program Selesai Dalam Genggaman (Salaman) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Apa saja faktor penghambat implementasi kebijakan Program Selesai Dalam Genggaman (Salaman) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan Program Selesai Dalam Genggaman (Salaman) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Untuk dapat mengidentifikasi faktor – faktor apa saja yang dapat menjadi penghambat saat pelaksanaan implementasi kebijakan Program Selesai Dalam Genggaman (Salaman) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini antara lain disini terbagi kedalam teoritis dan praktisi, yaitu :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh dan juga dapat digunakan sebagai dasar studi untuk referensi bagi peneliti lain, juga pengembangan ilmu administrasi publik umumnya, khususnya mengenai Implementasi Kebijakan Program Selesai Dalam Genggaman (Salaman) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat terutama untuk instansi terkait. Sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan alternatif pemecahan masalah yang

dihadapi oleh pemerintah Kota Bandung dalam Implementasi Kebijakan Program Selesai Dalam Genggaman (Salaman).