Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 3, No. 2, Desember 2023, pp. 17-26
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v3i2.483

Implementasi Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu Dalam Perspektif *Agile Governance* Di Kabupaten Bandung

Sendy Septiawan
(Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung)
Email: septiawansendy@gmail.com

Abstrak

Dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menghadapi kendala kurangnya SDM, sarana dan prasarana pelayanan yang belum memadai, demografis penduduk Kabupaten Bandung yang menyebar hingga ke daerah terpencil, dan pandemi Covid-19 selama tahun 2020. Sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, Disdukcapil Kabupaten Bandung meluncurkan aplikasi SAKEDAP. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis implementasi sistem pelayanan kependudukan terpadu dalam perspektif *agile governance*. Teori yang digunakan adalah prinsip *agile governance* yang dikemukakan oleh Luna, Kruchten, dan Moura, terdiri dari 6 indikator yaitu: (1) *good enough governance*, (2) *business driven*, (3) *human focused*, (4) *based on quick wins*, (5) *systematic and adaptive approach*, dan (6) *simple design and continuous refinement*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari enam prinsip *agile governance* yang dijadikan indikator sistem pelayanan kependuduan terpadu, hanya satu indikator yaitu *simple desgin and continuous refinement* yang belum terpenuhi, sedangkan lima indikator lainnya sudah terpenuhi dengan baik. Sehubungan dengan hal tersebut, Disdukcapil Kabupaten Bandung diharapkan untuk melakukan perbaikan (*update*) aplikasi SAKEDAP dan melengkapi menu utama dengan layanan pembuatan kartu keluarga, akta kelahiran, dan kartu identitas anak serta meningkatan stabilitas jaringan internet.
Kata kunci: *administrasi kependudukan, agile governance, SAKEDAP*

Abstract

In carrying out population administration services in Bandung Regency, the Population and Civil Registration Service faces the constraints of a lack of human resources, inadequate service facilities and infrastructure, the demographics of the Bandung Regency population which spreads to remote areas, and the Covid-19 pandemic during 2020. In accordance with Ministerial Regulations Domestic Affairs of the Republic of Indonesia Number 7 of 2019 concerning Online Population Administration Services, the Bandung Regency Dukcapil Office launched the SAKEDAP application. The aim of this research is to analyze the implementation of an integrated population service system from an agile governance perspective. The theory used is the agile governance principle put forward by Luna, Kruchten, and Moura, consisting of 6 indicators, namely: (1) good enough governance, (2) business driven, (3) human focused, (4) based on quick wins, (5) systematic and adaptive approach, and (6) simple

design and continuous refinement. The type of research used in this research is qualitative with descriptive methods with data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. The research results show that of the six agile governance principles that are used as indicators for an integrated population service system, only one indicator, namely simple design and continuous refinement, has not been fulfilled, while the other five indicators have been fulfilled well. In connection with this, the Bandung Regency Dukcapil Office is expected to improve (update) the SAKEDAP application and complete the main menu with services for creating family cards, birth certificates and child identity cards as well as increasing internet network stability.
***Keywords**: population administration, agile governance, SAKEDAP*

Pendahuluan

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi. Sedangkan mengenai pelayanan publik, Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Prosedur layanan administrasi kependudukan yang semula dilaksanakan secara manual berubah menjadi pelayanan yang dilaksanakan secara *online* (daring) mulai tahun 2019 dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut dijelaskan bahwa pertimbangan dikeluarkannya kebijakan ini adalah: (1) bahwa untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan

efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru, (2) bahwa sistem pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat dengan menerapkan mekanisme pelayanan secara daring.

Menindaklanjuti ketentuan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung melakukan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dengan meluncurkan program PANDAWA (pendaftaran dokumen kependudukan melalui WA), yaitu program pelayanan kependudukan yang dapat dilakukan oleh warga masyarakat Kabupaten Bandung dengan menggunakan telepon genggam (handphone) melalui aplikasi Whatsapp (WA). Dengan aplikasi tersebut, warga masyarakat dapat menanyakan informasi mengenai kependudukan dan pencatatan sipil dan menyampaikan pengaduan, kritik, serta saran.

Dalam pelaksanaannya, program PANDAWA mengalami beberapa kendala, terutama banyaknya permintaan warga yang mengajukan pelayanan pembuatan dan penggantian KTP elektronik yang jumlah per harinya mencapai ribuan permohonan. Untuk menanggulangi permasalahan/kendala tersebut sekaligus meningkatkan kinerja pelayanan bidang administrasi kependudukan, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung mengeluarkan Surat Edaran Nomor 470/861/Disdukcapil yang ditujukan kepada para camat se-Kabupaten Bandung yang pada intinya menyatakan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bandung bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung dengan melakukan inovasi pelayanan dokumen kependudukan secara *online* berbasis android yaitu membuat aplikasi SAKEDAP (sistem pelayanan kependudukan terpadu) yang dapat diunduh di google playstore.

Untuk menganalisis implementasi kebijakan penggunaan aplikasi SAKEDAP dalam pelayanan administrasi kependudukan dalam perspektif *agile governance*, penulis memilih prinsip-prinsip *agile governance* yang dikemukakan oleh Luna, Kruchten, dan Moura dalam Andriyani (2022:21) antara lain sebagai berikut.

1. *Good enough governance*, yaitu tingkat tata kelola harus disesuaikan dengan konteks organisasi dan kondisi tertentu dengan mempertimbangkan kendala yang dialami masing-masing organisasi.
2. *Business-driven*, yaitu organisasi dalam merumuskan sebuah kebijakan harus didasarkan pada kondisi ekonomi sebuah daerah.
3. *Human focused*, yaitu masyarakat perlu dilibatkan untuk berpartisipasi karena merupakan elemen kunci sebuah perubahan dan kekuatan pendorong bagi organisasi. Kerja sama antara organisasi pelayan publik dengan masyarakat dapat menciptakan mekanisme yang efektif dalam mendorong dan mendukung hubungan komunikasi untuk menyukseskan program yang telah dirancang.
4. *Based on quick wins*, yaitu kesuksesan yang telah tercapai dengan cepat perlu dijadikan sebagai motivasi atau dorongan lebih untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal.
5. *Systematic and adaptive approach*, yaitu sebuah organisasi harus mengembangkan kemampuan intrinsik untuk menangani perubahan yang sistematis agar dapat bekerja secara adaptif dan bukan prediktif. Organisasi perlu mempertimbangkan perubahan sebagai komponen penting untuk menyesuaikan kebutuhan lingkungan.
6. *Simple desin and continuous refinement*, yaitu sebuah organisasi perlu memilih cara yang sederhana dan layak untuk menyelesaikan sebuah masalah agar dapat dipahami oleh semua orang. Dengan kata lain, merumuskan kebijakan pemecahan masalah dengan sesuatu yang

sederhana tetapi dengan hasil yang cepat dan sedikit sumber daya yang dikeluarkan.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Albi Anggito (2018:11), penelitian kualitatif deskriptif adalah mendeskripsikan suatu objek, fenomena, atau setting sosial yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif. Penelitian kualitatif deskriptif biasanya dilakukan melalui observasi, wawancara, dan menghasilkan berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung yang beralamat di Komplek Perkantoran Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung, Jalan Raya Soreng km. 17 Soreang. Adapun waktu penelitian ini dimulai dari 21 Maret 2023 sampai 21 juni 2023.

Subjek atau sumber data (informan) dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang dapat memberikan informasi mengenai penggunaan aplikasi SAKEDAP dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bandung yaitu: (1) Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, (2) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, dan (3) masyarakat pengguna layanan aplikasi SAKEDAP.

Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian maka teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan sesuai dengan pendapat (Sugiyono, 2019:246) yaitu: reduksi data, display data dan verivikasi data. Adapun untuk melakukan pengujian keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi teknik, yaitu dengan cara mengumpulkan data kepada beberapa orang informan yang dapat

memberikan informasi yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi (Sugiyono, 2019:189).

Hasil Penelitian

Berdasarkan tahapan pelaksanaan penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil penelitian sebagai berikut.

1. Indikator *Good Enough Governance*

   Aplikasi SAKEDAP telah mengubah sistem pelayanan administrasi kependudukan yang sebelumnya dilasanakan secara langsung (*offline*) menjadi pelayanan secara *online* berbasis teknologi informasi. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang kemudian ditindaklanjuti dengan dikeluarkan Surat Edaran Kepala Disdukcapil Kabupaten Bandung Nomor 470/861/Disdukcapil perihal Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Aplikasi SAKEDAP. Selain itu, aplikasi SAKEDAP membuat pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah dan lebih ringkas sehingga pada akhirnya dapat memangkas alur birokrasi.

   Dengan demikian, sistem pelayanan kependudukan terpadu dari perspektif *agile governance* dengan indikator *good enough governance* telah terpenuhi.

2. Indikator *Business Driven*

   Dinas Dukcapil Kabupaten Bandung dalam merumuskan dan menjalankan kebijakannya berupa pelayanan administrasi kependudukan dengan aplikasi SAKEDAP telah mempertimbangkan aspek ekonomi masyarakat. Dalam hal ini, pihak Dinas Dukcapil selaku Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang memiliki tugas memberikan pelayanan administrasi kependudukan tidak memaksa seluruh warga untuk

mengakses layanannya melalui aplikasi SAKEDAP, tetapi masih memberikan pelayanan secara langsung (*offline*) baik di Kantor Dinas Dukcapil maupun di tiap kecamatan. Selain itu, Dinas Dukcapil juga memberikan layanan keliling di daerah perbatasan dengan daerah lain, bahkan layanan jemput bola ke rumah warga lansia, ODGJ, dan disabilitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan kependudukan terpadu dari perspektif *agile governance* dengan indikator *business driven* telah terpenuhi.

3. Indikator *Human Focused*

Dinas Dukcapil melibatkan masyarakat dalam perancangan sistem aplikasi tersebut. Keterlibatan warga masyarakat berupa tanggapan, saran, dan kritikan yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung dan kemudian dibahas dalam rapat internal dinas. Keluhan dan tanggapan masyarakat itu pula yang menjadi dasar pengembangan aplikasi SAKEDAP menjadi aplikasi baru yang diberi nama Bedas Smart Service. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan kependudukan terpadu dari perspektif *agile governance* dengan indikator *human focused* telah terpenuhi.

4. Indikator *Based on Quick Wins*

Hambatan pelayanan administrasi kependudukan dengan aplikasi SAKEDAP yaitu masih adanya warga masyarakat yang belum "melek teknologi". Selain itu, kestabilangan jaringan internet menjadi kendala yang dianggap serius. Untuk menyelesaikan kendala tersebut, Dinas Dukcapil Kabupaten Bandung menyediakan *help desk* atau layanan bantuan untuk memberikan bantuan teknis bagi warga yang belum memahami cara kerja aplikasi SAKEDAP. Sedangkan upaya internal yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil adalah meningkatkan kompetensi dan kinerja petugas/operator dengan mengadakan bimbingan teknis sejak tahun 2021. Dengan demikian, dari indikator *based on quick wins*, yaitu

menjadikan kesuksesan yang telah diraih menjadi dorongan atau motivasi untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal di bidang pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan aplikasi SAKEDAP sebagai salah satu perwujudan *agile governance* dinilai telah terpenuhi.

5. Indikator *Systematic and Adaptive Approach*

Dari aspek sistem, pelayanan administrasi kependudukan dengan aplikasi SAKEDAP dapat memangkas alur birokrasi menjadi lebih ringkas. Sedangkan dari aspek adaptif secara internal Dinas Dukcapil: (1) mengeluarkan kebijakan sebagai payung hukum, (2) melakukan koordinasi dengan *stakeholder*, kecamatan, dan desa, (3) melakukan sosialisasi, serta (4) meningkatkan kemampuan petugas dan operator melalui bimbingan teknis. Adapun aspek adaptif secara eksternal yaitu senantiasa mendorong masyarakat untuk beralih dari pelayanan secara langsung (*offline*) menjadi pelayanan secara tidak langsung (*online*) melalui aplikasi SAKEDAP. Dengan demikian, indikator *systematic and adaptive approach* sebagai salah satu prinsip *agile governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan aplikasi SAKEDAP dinilai telah terpenuhi.

6. Indikator *Simple Design and Continuous Refinement*

Aspek desain dan kepraktisan aplikasi SAKEDAP dinilai sudah cukup baik. Namun masih ada beberapa kelemahan yang harus diperbaiki yaitu kemudahan dalam pembuatan akun dan kelengkapan menu layanan administrasi kependudukan. Berdasarkan uraian di atas, maka indikator *simple design and contiunous refinement* aplikasi SAKEDAP dinilai belum memenuhi prinsip *agile governance* karena dari sudut pandang pengguna, aplikasi SAKEDAP dinilai masih belum praktis penggunaannya dan masih ada jenis layanan administrasi kependudukan yang belum disediakan menunya seperti pembuatan kartu keluarga, kartu identitas anak, dan akta kelahiran.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari enam prinsip *agile governance* yang dijadikan indikator sistem pelayanan kependuduan terpadu sebagaimana dikemukakan oleh Luna, Kruchten, dan Moura yaitu: *good enough governance*, *business-driven*, *human focused*, *based on quick wins*, *systematic and adaptie approach*, dan *simple design and continuous refinement*, hanya satu indikator yaitu *simple desgin and continuous refinement* yang belum terpenuhi, sedangkan lima indikator lainnya sudah terpenuhi dengan baik.

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan kesimpulan di atas, maka penulis mengajukan saran-saran: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung diharapkan segera melakukan revisi (*update*) terhadap aplikasi SAKEDAP dan melengkapi menu utama dengan jenis-jenis layanan administrasi kependudukan lainnya yang belum lengkap, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung hendaknya melakukan kerja sama lebih lanjut dengan Dinas Komunikasi dan Informasi untuk melakukan upaya penyediaan jaringan internet yang lebih stabil, dan (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung diharapkan untuk melakukan koordinasi dengan Kementerian Dalam Negeri dalam hal penyediaan blanko KTP elektronik.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah mendukung dan membantu dalam memeberikan data maupun informasi untuk tujuan penelitian ini.

Daftar Rujukan

Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Andriyani, Esti. 2022. *Penerapan Agile Governance dalam Aplikasi Layanan Kependudukan Berbasis Online SIPON KEDUTEN di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten)*. https://etd.umy.ac.id/id/eprint/29807

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang *Administrasi Kependudukan*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang *Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring*.

Surat Edaran Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Nomor 470/861/Disdukcapil tentang *Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Aplikasi SAKEDAP*.