

# IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *E-GOVERNMENT* PADA SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA BANDUNG

**Yani Andriyani Kautsar, Djadja Saefullah**  
Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan  
Pascasarjana Universitas Langlangbuana  
jurnalpascaunla@gmail.com

---

## ABSTRAK

Tesis ini merupakan hasil penelitian yang ingin mendeskripsikan tentang sampai sejauh mana implementasi kebijakan yang dibuat Pemerintah Kota Bandung khususnya dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang merupakan salah satu tugas pemerintahan di bidang pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi proses serta faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi *e government* pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di Kota Bandung serta merumuskan suatu solusi dalam penanganan permasalahan tersebut dengan mengacu kepada teori yang relevan, dalam upaya memberikan sumbangan pemikiran terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan memberikan bahan informasi kepada pemerintah Daerah dalam mengambil kebijakan-kebijakan selanjutnya.

Penyusunan tesis ini berdasarkan penelitian lapangan guna memperoleh data primer dan studi pustaka untuk memperoleh data sekunder. Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi sangat berpengaruh dalam proses implementasi *e-government* pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

**Kata Kunci :** *Implementasi kebijakan, e-Government, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan*

## ABSTRACT

*This thesis is the result of research to describe the extent of the policy implementation of e-Government in the population administration information system in Bandung City, which is one of the task in the field of public service administration.*

*Through this thesis, it will try to identify the process and factors that affect the policy implementation of e-Government in the population administration information system in Bandung City, and formulate a solution for handling these problems by referring to relevant theory, in an effort to contribute ideas to the development of science and provide information materials to local government in taking further politics.*

*The arrangement of the thesis is based on the field research in order to gather primary data and library research in gathering secondary data. This research conducts a qualitative approach to data collecting technique.*

*Based on research, it may conclude that aspects of communication, resources, disposition and bureaucratic structure have a major impact on implementation of e-Government in the population*

**Key words:** *Policy Implementation, e-Government, The Population administration information System*

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Era globalisasi yang ditandai dengan berkembangnya pemanfaatan teknologi komunikasi dan komputer, turut mempengaruhi penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Pemerintah saat ini mulai memanfaatkan teknologi komputer sejalan dengan perkembangan jaman. Pemanfaatan teknologi komputer ini diharapkan dapat menciptakan pemerintahan yang lebih baik (*good governance*). Yaitu penyelenggaraan negara yang solid, bertanggung jawab, efektif dan efisien, dengan menjaga keserasian interaksi yang konstruktif di antara domain negara, sektor swasta dan masyarakat.

Keluarnya Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government (e-Government)* mengamanatkan kepada setiap Gubernur dan Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya masing-masing guna laksananya pengembangan *e-Government* secara nasional. Hal ini menunjukkan penerapan *e-Government* masih memerlukan perhatian yang lebih serius. Kondisi tersebut menggambarkan perlunya reformasi yang berdampak terhadap pengembangan teknologi informasi Daerah. Menurut Heeks (2003:24), kata kunci dalam implementasi *e-Government* bukan adopsi, tetapi adaptasi dimana konteks lokal dipertimbangkan dalam perencanaan dan implementasi.

Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) merupakan salah satu solusi untuk memperbaiki birokrasi dalam rangka menciptakan pemerintahan yang lebih baik. Tetapi yang terpenting adalah untuk

memberikan pelayanan yang prima antar pemerintah dan dari pemerintah untuk masyarakat. TIK menawarkan peluang kepada pemerintah untuk memberikan layanan dan berinteraksi yang lebih baik kepada semua konstituen; masyarakat, kalangan bisnis, dan mitra pemerintah lainnya.

Meskipun dapat dikatakan masih baru, Kota Bandung mengalami perkembangan cukup pesat dalam implementasi kebijakan *e-Government*. Implementasi *e-Government* di Kota Bandung merupakan bentuk pemanfaatan TI untuk mendukung aktivitas-aktivitas keperintahannya. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintahan Kota Bandung tengah berupaya mengikuti perkembangan teknologi pemerintahan seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang tersebut di atas. Semua aktivitas *e-Government* di Kota Bandung ditujukan untuk mendukung terciptanya pemerintahan yang lebih bersih, transparan dan berwibawa. Namun demikian, implementasi kebijakan *e-Government* ini belum berjalan baik seperti yang diidealkan. Implementasi kebijakan *e-Government* yang ada masih berjalan lambat. Begitu pula dengan penggunaan sistem informasi Daerah yang masih belum maksimal.

Salah satu aspek pelayanan publik yang terus diberdayakan di Kota Bandung adalah diberlakukannya kebijakan penerapan *e-Government*. Sebagai unsur pelaksana Urusan Pemerintahan Kota Bandung yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pun melakukan kebijakan untuk mengimplementasikan *e-Government* dalam pelayanannya terhadap masyarakat. Salah satunya adalah dengan menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Yaitu sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan

komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.

Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung perlu membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien untuk mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru, yaitu dengan menerapkan mekanisme pelayanan secara daring.

Uraian di atas menegaskan teknologi diharapkan akan membawa perubahan yang membawa kebaikan. Perubahan itu menyangkut nilai-nilai maupun pola adaptasi dalam sebuah masyarakat. Perubahan itu membutuhkan sebuah upaya transformasi. Transformasi teknologi merupakan sesuatu yang penting untuk dilakukan. Pemanfaatan teknologi membutuhkan berbagai pertimbangan agar teknologi menjadi tepat guna. Dalam hal ini perubahan pelayanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan teknologi diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang selama ini terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandung. Terutama karena pelayanan sebelumnya masih belum terintegrasi satu sama lain.

Perkembangan perangkat teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan, seyogyanya dapat membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, sehingga masyarakat mendapatkan kemudahan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Tetapi kenyataannya, penyesuaian masyarakat dengan perangkat teknologi belum menghasilkan kemudahan dalam proses

pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandung. Hal ini menegaskan bahwa *das solen* tidak sama dengan *das sein*.

Berdasarkan observasi yang dilakukan di lapangan, peneliti menemukan beberapa indikasi kurang optimalnya *e-Government* dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di Kota Bandung meskipun sudah diterapkan penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, diantaranya adalah: Kurangnya SDM yang memiliki keahlian dalam menggunakan teknologi dan Kurangnya sosialisasi mengenai pelayanan online bagi masyarakat maupun perangkat daerah lain.

Penerapan dan pengembangan *e-Government* dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan diperlukan sebagai sebuah kegiatan umum dan sistematis untuk merealisasi administrasi kependudukan secara on line yang lebih elastis, produktif dan efisien dari mendiversifikasi dan memperbaiki isi, cara dan bentuk pelayanan dengan memanfaatkan sistem informasi sebagai teknologi dasar sambil mempromosi dan memajukan kesadaran dan kebiasaan masyarakat untuk menggunakannya. Karena selain membantu mempermudah pegawai Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan tugasnya, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini juga diharapkan mampu membantu mempercepat pelayanan terhadap masyarakat, mempermudah dalam pengembangan inovasi pelayanan, serta memberikan kemudahan pelayanan di perangkat daerah lain. Sehingga kualitas administrasi pemerintahan, kualitas komunikasi dengan warga Negara, serta kualitas pelayanan di perangkat daerah lain dapat ditingkatkan. Berdasarkan latar belakang di atas, isu tema sentral penelitian ini akan dituangkan dalam tesis yang berjudul: Implementasi Kebijakan *e-Government* pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di Kota

Bandung yang diuraikan pada latar belakang penelitian di atas, telah mendorong Pemerintah Kota Bandung untuk menerapkan kebijakan *e-Government* guna memperlancar proses pelayanan administrasi kependudukan tersebut. Meskipun sarana dan prasarana pendukung sudah memadai, namun masyarakat belum dapat memanfaatkannya dengan baik. Berdasarkan pernyataan tersebut, penulis merumuskan pertanyaan penelitian (*research questions*), yaitu Bagaimana implementasi kebijakan *e-Government* dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

### 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk pengembangan ilmu, khususnya ilmu pemerintahan mengenai implementasi kebijakan *e-Government* dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

### KAJIAN PUSTAKA

Secara sederhana implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan. Browne dan Wildavsky dalam Usman (2004:7) mengemukakan bahwa “implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan”. Menurut Syauckani (2004:295) implementasi merupakan suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana diharapkan.

Rangkaian kegiatan tersebut mencakup, pertama persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. Kedua, menyiapkan Sumberdaya guna menggerakkan kegiatan implementasi termasuk didalamnya sarana dan prasarana, Sumberdaya keuangan dan tentu saja penetapan siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijaksanaan tersebut. Ketiga, bagaimana

menghantarkan kebijaksanaan secara kongkrit ke masyarakat.

Berdasarkan pandangan tersebut diketahui bahwa proses implementasi kebijakan sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat untuk menetapkan arah agar tujuan kebijakan publik dapat direalisasikan sebagai hasil kegiatan pemerintah.

Syukur dalam Surmayadi (2005:79) mengemukakan ada tiga unsur penting dalam proses implementasi yaitu: (1) adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan (2) target group yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan ditetapkan akan menerima manfaat dari program, perubahan atau peningkatan (3) unsur pelaksana (*Implementor*) baik organisasi atau perorangan untuk bertanggung jawab dalam memperoleh pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi tersebut.

Implementasi melibatkan usaha dari *policy makers* untuk memengaruhi apa yang oleh Lipsky disebut “*street level bureaucrats*” untuk memberikan pelayanan atau mengatur perilaku kelompok sasaran (*target group*). Untuk kebijakan yang sederhana, implementasi hanya melibatkan satu badan yang berfungsi sebagai implementor, misalnya, kebijakan pembangunan infrastruktur publik untuk membantu masyarakat agar memiliki kehidupan yang lebih baik, Sebaliknya untuk kebijakan makro, misalnya, kebijakan pengurangan kemiskinan di pedesaan, maka usaha-usaha implementasi akan melibatkan berbagai institusi, seperti birokrasi kabupaten, kecamatan, pemerintah desa. Keberhasilan implementasi kebijakan akan ditentukan oleh banyak variabel atau faktor, dan masing-masing variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain.

Dalam pandangan Edwards III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni: (1) komunikasi, (2)

sumberdaya, (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain.

1. Komunikasi. Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran. Komunikasi kebijakan memiliki beberapa dimensi, antara lain dimensi transmisi (*transmission*), kejelasan (*clarity*) dan konsistensi (*consistency*).
2. Sumberdaya. Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut meliputi:
  - 1) Sumberdaya manusia yang memadai secara kuantitas, kualitas keterampilannya (*skill*), motivasi, serta informasi sumberdaya manusia tentang tatacara melaksanakan suatu kebijakan dan tentang ketaatan para pelaksana.
  - 2) Sumberdaya anggaran. Dimana Edward III menyebutkan terbatasnya anggaran yang tersedia menyebabkan kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat juga terbatas.
  - 3) Sumberdaya peralatan sebagai daya dukung dalam implementasi kebijakan yang meliputi tersedianya bangunan-bangunan dan perlengkapan.
  - 4) Sumberdaya kewenangan. Kewenangan (*authority*) yang cukup untuk membuat keputusan sendiri yang dimiliki oleh suatu lembaga akan mempengaruhi lembaga itu dalam melaksanakan suatu kebijakan. Kewenangan ini menjadi penting ketika mereka dihadapkan suatu

masalah dan mengharuskan untuk segera diselesaikan dengan suatu keputusan.

3. Disposisi. Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki implementor. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. Berbagai pengalaman pembangunan di negara-negara dunia ketiga menunjukkan bahwa tingkat komitmen dan kejujuran aparat rendah. Berbagai kasus korupsi yang muncul di negara-negara dunia ketiga, seperti Indonesia adalah contoh konkrit dari rendahnya komitmen dan kejujuran aparat dalam mengimplementasikan program-program pembangunan.
4. Struktur birokrasi. Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang (*standard operating procedures* atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya

untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pendaftaran penduduk Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Sedangkan Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten/kota atau unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan karena peneliti merupakan perencana, penafsir data/informasi, dan pada akhirnya sekaligus menjadi pelapor hasil penelitian. Dengan demikian peneliti menjadi pemeran utama dalam seluruh proses penelitian ini.

### **Tempat Dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. waktu penelitian dilakukan sejak bulan Mei sampai dengan Oktober 2020.

### **Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Studi Pustaka. Peneliti telah berupaya mengumpulkan data dengan studi pustaka, berupa bahan-bahan dalam tulisan, buku, dokumen atau penjangkaran data hasil penelitian yang relevan. Kajian pustaka ini dilakukan untuk mencari data sekunder sejak langkah awal penelitian.
2. Studi Lapangan. Dalam hal ini peneliti mengamati dan terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-Government* dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

yang menjadi objek penelitian ini. Studi lapangan ini terdiri dari:

- 1) Observasi, yang peneliti lakukan dengan cara mengamati secara langsung permasalahan yang ada dengan menggunakan indera penglihatan peneliti. Hal ini sejalan dengan pendapat Richards (2006:34) bahwa *qualitative data are records of observation or interaction that are complex and contexted, and they are not easily reduced immediately (or, sometimes, ever) to numbers*. Adapun observasi yang digunakan adalah observasi non partisipan (*non partisipant observation*).
- 2) Wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara dalam penelitian ini memiliki tujuan mengumpulkan keterangan-keterangan lisan, dengan cara bertanya langsung kepada informan untuk mengetahui apa yang terkandung dalam pikiran dan hati informan serta mampu untuk mendapatkan informasi tentang hal-hal yang diamati peneliti. Wawancara dilakukan dengan cara mendalam kepada informan dengan menggunakan alat bantu berupa pedoman wawancara. Peneliti mewawancarai informan secara mendalam dengan pertanyaan yang diajukan secara lisan, bertatap muka secara langsung bersama subjek atau informan guna mendapatkan data yang lebih dalam, utuh, dan rinci sebagai konfirmasi atas informasi yang didapat peneliti atas pengamatan berperan serta. Metode interview (*in-depth interview*) dan observasi (*non partisipant observation*), dan juga teknik-teknik analisisnya lebih merupakan eksistensi dan perilaku manusia, seperti mendengarkan, berbicara, melihat, berinteraksi, bertanya, minta penjelasan, kesungguhan dan menangkap hal-hal yang tersirat.
- 3) Dokumentasi. Peneliti mencari data mengenai hal-hal atau konsep berupa catatan buku, majalah dan sebagainya

yang terkait dengan penerapan *e-Government* dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kota Bandung.

### **Informan Penelitian**

Pemilihan informan sebagai sumber data atau informan dalam penelitian ini berdasarkan atas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi yang lengkap dan akurat.

1. Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung
2. Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
3. Kepala Seksi Tata Kelola dan SDM, Teknologi Informasi Komunikasi
4. Administrator database
5. Penduduk Kota Bandung yang sedang Melakukan Kegiatan Administrasi Kependudukan.

### **PEMBAHASAN**

Implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni: (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lain.

#### **1. Komunikasi**

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada sasaran sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari sasaran. Dalam hal ini yang menjadi sasaran dari implementor adalah Operator SIAK sebagai pelaksana, dan masyarakat secara keseluruhan. Karena dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, yang menjadi sasarannya adalah seluruh masyarakat.

Bentuk komunikasi dengan masyarakat bisa dilakukan secara langsung melalui diskusi tatap muka dengan

masyarakat dalam pelaksanaan sosialisasi di kewilayahan, diskusi dengan media dalam kegiatan Bandung Menjawab yang bekerja sama dengan Humas Bandung, ataupun melalui kegiatan Disdukcapil Menyapa Masyarakat (DMM) dimana masyarakat diberikan kesempatan secara langsung mengikuti sosialisasi sekaligus diskusi dengan narasumber dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, melalui tatap muka secara online. Baik itu melalui aplikasi Zoom, *live instagram* maupun *live youtube*. Sedangkan sosialisasi melalui media social dilakukan melalui penyebaran informasi di twitter, instagram, facebook dan website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Aspek komunikasi ini juga besar pengaruhnya dalam pengimplementasian aplikasi SIAK, khususnya dalam mengkomunikasikan pengembangan-pengembangan terbaru SIAK dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, Dinas Kependudukan melakukan berbagai upaya. Diantaranya adalah dengan melaksanakan sosialisasi, bimbingan teknis ataupun pelatihan setiap kali ada pengembangan aplikasi terbaru dalam SIAK. Hal ini diterangkan oleh Kasi SIAK,

Sosialisasi dan pelatihan ini dilakukan bukan saja untuk menyampaikan atau mentransformasikan informasi-informasi baru terkait SIAK, melainkan juga untuk memberikan kejelasan mengenai informasi tersebut, agar semua pengguna SIAK mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan, sasaran dan substansi dari informasi terbaru mengenai SIAK tersebut.

#### **2. Sumber daya**

Penerapan SIAK dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung akan berjalan dengan baik, tidak saja karena sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis yang tepat dan konsisten, melainkan

adanya sumberdaya pendukung. Diantaranya adalah sumberdaya manusia, informasi, wewenang, fasilitas dan sumberdaya dana.

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial. sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

Saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memiliki 1 (satu) orang Administrator pengelolaan SIAK dan 40 (empat puluh) orang Operator aplikasi SIAK. Untuk melayani kebutuhan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 30 (tiga puluh) kecamatan, 4 (empat) gerai pelayanan adminduk dan 10 (sepuluh) mobil pelayanan keliling, jumlah tersebut tentu jauh lebih dari cukup.

Dilihat dari kebutuhan yang harusnya dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sesuai dengan Permendagri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, dibandingkan dengan jumlah dan kualitas sumberdaya manusia yang ada, tentu ada ketidaksesuaian. Keadaan ini tentu kurang menguntungkan bagi keberlangsungan pelayanan publik di Kota Bandung yang selalu dituntut bekerja dengan cepat dan mudah untuk menyaingi mobilitas penduduknya yang tinggi sebagai salah satu Kota Metropolitan.

Terkait dengan masalah kurangnya sumberdaya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung telah melakukan beberapa upaya. Salah satunya adalah dengan merekrut tenaga non ASN yang terbagi menjadi

operator SIAK dan tenaga IT yang akan membantu admin database Kota Bandung dalam mengembangkan dan mengelola SIAK.

Setelah sumberdaya manusia, keberadaan informasi juga berpengaruh dalam implementasi SIAK. Informasi ini mempunyai dua bentuk, yaitu informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan dan informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan.

Bentuk informasi pertama dalam implementasi SIAK pada pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dipenuhi diantaranya dengan pelatihan dan bimbingan teknis pengembangan terbaru, modul SIAK terbaru, buku kumpulan peraturan administrasi kependudukan, penyusunan *Standar Operation Procedure* (SOP) dan standar pelayanan.

Meskipun belum terinformasikan dengan maksimal, namun keberadaan informasi ini sedikit banyak mampu membantu pengimplementasian SIAK menjadi lebih baik. Paling tidak, operator SIAK yang aktif mencari dan meminta informasi akan berada satu langkah di depan rekan-rekan kerjanya yang lain.

Selain sumberdaya manusia dan informasi, aspek sumberdaya fasilitas juga berpengaruh dalam implementasi SIAK pada pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil Kota Bandung. Wujudnya berupa fasilitas fisik yang lengkap untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dan perangkat yang bertugas memiliki kemampuan memperlihatkan adanya bukti langsung mengenai sarana dan prasarana dinas. Bila Pemerintah Kota Bandung dapat melengkapi fasilitas fisik yang dibutuhkan dan bukti langsung adanya pelayanan yang dapat dirasakan masyarakat, akan terbangun kualitas pelayanan bidang kependudukan yang memadai. Fasilitas cenderung hanya dilengkapi ketika dibutuhkan dan bukan



alat utama di dalam menyelesaikan berbagai tugas. Padahal fasilitas fisik yang lengkap dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara baik. Keberhasilan program administrasi kependudukan dapat pula dipengaruhi oleh fasilitas pelayanan administrasi kependudukan yang memadai.

Namun fasilitas yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dianggap belum bisa mendorong pelayanan ke arah yang lebih baik. Sebagian besar peralatan pendukung SIAK yang digunakan oleh Dinas saat ini adalah alat-alat bantuan pemerintah tahun 2011. Selain sudah banyak yang tidak sesuai dengan kebutuhan, alat-alat ini juga sudah banyak yang rusak dan tidak lagi berfungsi. Maka dukungan dana baik dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sangatlah diperlukan untuk mendukung kebijakan yang ada.

### 3. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki implementor. apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. berbagai pengalaman pembangunan dinegara-negara dunia ketiga menunjukkan bahwa tingkat komitmen dan kejujuran aparat rendah. Berbagai kasus korupsi yang muncul di negara-negara dunia ketiga, seperti indonesia adalah contoh konkrit dari rendahnya komitmen dan kejujuran aparat dalam mengimplementasikan program-program pembangunan.

Aspek disposisi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, menunjukkan adanya pemahaman tentang peranan penting jaminan sebagai acuan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi, kemampuan

menyelesaikan tugas dan keramahan, ketepatan waktu, transparansi biaya layanan, janji layanan dalam memberikan pelayanan bidang kependudukan. Jaminan adanya kualitas pelayanan bidang kependudukan di internal pemerintah daerah dapat dijadikan alat bagi pencapaian tujuan pelayanan bidang kependudukan di Kota Bandung.

Untuk itulah sejak awal, operator SIAK baik ASN maupun non ASN sudah ditanamkan pentingnya mengikuti aturan yang berlaku, terutama dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil agar mereka tidak mudah terpengaruh oleh adanya kepentingan dari beberapa pihak.

Selain itu, keterbukaan dan transparansi prosedur pelayanan, mutlak diperlukan agar tidak terjadi kecurigaan dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Keterbukaan prosedur pelayanan dapat menentukan harapan dan meningkatkan identitas diri aparat birokrasi dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Pengetahuan yang luas dapat membangun adanya jaminan bagi pencapaian tujuan. Secara kuantitatif, pengetahuan dapat menentukan peringkat nilai potensi, kopetensi dan kapabilitas aparat di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Secara kualitatif pengetahuan, dapat membangun adanya kesesuaian dengan pelayanan pada pekerjaan yang diembannya.

Kesesuaian pengetahuan menentukan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Kualitas pengetahuan yang diperoleh melalui kependudukan dan pelatihan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, mutlak diperlukan untuk menghadapi beragam persoalan yang memerlukan kecakapan khusus. Melaksanakan tugas tanpa memiliki tingkatan dan kualitas pendidikan serta pengalaman, dapat mengaburkan tujuan suatu pelayanan

publik. Pengetahuan aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam melaksanakan tugas, terutama kemampuan kognitif dalam bentuk keterampilan, mutlak diperlukan agar terhindar dari kegamangan dalam melaksanakan pelayanan bidang kependudukan kepada masyarakat. Keterampilan dapat menentukan harapan dan meningkatkan identitas diri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kota Bandung.

#### 4. Struktur birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang (*standard operating procedures* atau SOP).

SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Standar pelayanan biasanya dibuat berdasarkan peraturan yang berlaku. Saat ini, di Kota Bandung sendiri sudah memiliki peraturan yang membahas mengenai administrasi kependudukan, yaitu Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, dan Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1410 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Namun belum ada yang membahas secara langsung mengenai pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Ketentuan mengenai pelayanan online sendiri mengacu pada beberapa peraturan menteri, baik Menteri dalam Negeri maupun Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi yang berada di atasnya.

Menurut Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Peraturan perundang-undangan, perda memuat dan mengatur penyelenggaraan otonomi daerah dan tugas pembantuan, serta menampung kondisi khusus daerah dan/atau penjabaran lebih lanjut peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi. Dengan demikian, pembuatan Perda menjadi strategis dan penting karena faktor kekhususan daerah dan penjabaran perundang-undangan yang lebih tinggi. Beberapa undang-undang hanya memuat hal-hal umum yang harus dijabarkan sesuai dengan kondisi daerah.

Maka akan lebih baik jika Kota Bandung membuat peraturan daerah mengenai pelayanan online yang dapat memperjelas peraturan-peraturan yang berlaku saat ini, sekaligus menjadi patokan dinas dan kewilayahan dalam memberikan pelayanan secara daring kepada masyarakat. Dalam hal ini pelayanan administrasi kependudukan. Diharapkan penyusunan peraturan daerah ini akan membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menyusun SOP dan standar pelayanannya kepada masyarakat.

Struktur birokrasi pada satuan organisasi perangkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Kota Bandung menunjukkan adanya pemahaman tentang peranan penting keandalan yang dijadikan acuan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung lebih mengedepankan pemberian pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan standar yang berlaku, dan kesiapan pegawai/aparat dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

Keandalan yang dipersiapkan untuk dilaksanakan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, memiliki jaminan penuh, terutama dalam pencapaian tujuan bersama. Kualitas pelayanan dapat menjamin adanya bukti keandalan atau keterandalan, terutama terbangunnya

pemberian pelayanan bidang kependudukan yang sesuai dengan standar yang berlaku.

Secara kuantitatif pelayanan administrasi kependudukan telah banyak mengalami peningkatan dan dianggap sudah cukup memadai bagi masyarakat Kota Bandung dengan ditunjang kesiapan aparat. Namun secara kualitatif minimnya sosialisasi terkait berbagai inovasi pelayanan ataupun penambahan titik pelayanan kepada masyarakat Kota Bandung, menjadi alasan masih banyaknya masyarakat yang belum mengurus dokumen kependudukannya.

Setelah adanya berbagai pengembangan dalam SIAK seperti Tanda tangan elektronik (TTE), dan akta kelahiran *online* serta pengembangan inovasi pelayanan berbasis daring, standar pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung berjalan lebih mudah dan cepat.

Pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan terkadang ada yang meringankan anggota masyarakat dan ada pula yang memberatkannya. Standar pelayanan bidang kependudukan terkadang kurang begitu diketahui masyarakat, terutama pada aturan kelengkapan administratif dalam layanan kependudukan sehingga dimungkinkan layanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi kepentingan umum masyarakat. Ketidaksabaran sebagian warga masyarakat yang merasa termarginalkan, dapat mengakibatkan pelayanan administrasi kependudukan jauh dari target yang diharapkan. Untuk itu pemberian pelayanan bidang kependudukan yang sesuai dengan standar yang berlaku, mutlak diperlukan.

Pemberian pelayanan yang sesuai dengan standar yang berlaku, keandalan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat dilaksanakan dengan baik, akan terbangun kualitas pelayanan bidang kependudukan, dan tentunya akan berimbas pula terhadap kesiapan pegawai dalam pemberian

pelayanan bidang kependudukan yang berkualitas. Kebutuhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan bidang kependudukan menjadi semakin urgen, manakala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memahami betul segala aspek layanan yang menjadi kebutuhan publik di Kota Bandung.

Dalam hal ini, pelayanan administrasi kependudukan lebih sebagai sebuah proses bersama dalam memperkuat kapasitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung baik secara individual maupun kolektif untuk menyelesaikan tugas pekerjaan secara lebih berkualitas. Nampaknya kesiapan pegawai dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berada dalam sistem dan sesuai dengan kemampuan perangkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung di Kota Bandung.

Dalam situasi tertentu, pelaksanaan pelayanan bidang administrasi kependudukan tidak selamanya berjalan mulus. Berbagai rintangan akan muncul dan harus mampu dihadapi. Pada situasi termaksud, harus ada yang bisa dan berani mengambil tanggung jawab dari satuan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung bagi yang mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada dasarnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung telah dapat mendeteksi lebih mendalam mengenai kesiapannya dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas. Keterandalan dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan merupakan perwujudan dari peningkatan kualitas. Struktur birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung menentukan adanya daya tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Disini terlihat bagaimana faktor-faktor komunikasi, sumberdaya, disposisi

dan struktur birokrasi berpengaruh pada implemmentasi *e-Government* pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diungkapkan pada pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi sangat berpengaruh dalam proses implementasi *e-government* pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1. Komunikasi dalam bentuk sosialisasi mengenai kebijakan *e-Government* dalam pelayanan administrasi kependudukan dilakukan kepada operator SIAK sebagai pelaksana, dan masyarakat sebagai sasaran utama pelayanan. Sosialisasi kepada operator SIAK sudah terlaksana secara berkala setiap kali ada perubahan. Sementara untuk masyarakat, meskipun sudah dilakukan melalui berbagai cara, baik melalui tatap muka maupun media sosial, masih perlu ditingkatkan terutama dalam sosialisasi mengenai pelayanan online terbaru yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Kualitas sumber daya manusia, khususnya operator SIAK ASN yang ada, belum terbiasanya dengan perkembangan teknologi terbaru. Dari segi kuantitas, operator SIAK yang ada juga belum mencukupi untuk melayani banyaknya permohonan masyarakat. Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus melakukan perekrutan tenaga kerja Non ASN, untuk menjadi pembantu operator SIAK dan tim IT yang bertugas untuk mengatasi kendala jaringan atau teknis dalam penggunaan SIAK. Selain itu, fasilitas pendukung SIAK yang digunakan saat ini, sebagian besar adalah bantuan

peralatan dari pemerintah Tahun 2011, sehingga banyak yang sudah tidak layak pakai.

3. Dilihat dari aspek disposisi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah melakukan berbagai upaya untuk membangun watak dan karakter yang baik bagi pelaksana. Termasuk dengan berupaya menambah insentif. Namun staffing atau proses penempatan staf yang belum sesuai kapasitas yang dibutuhkan, bisa berpengaruh pada perilaku operator SIAK dalam melakukan pelayanan.
4. Untuk membuat acuan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sesuai dengan peraturan yang berlaku. Namun untuk pelayanan online-nya sendiri, belum ada peraturan daerah yang bisa dijadikan payung hukum.

### 5.2 Saran

Memperhatikan kesimpulan yang diungkapkan di atas, peneliti menyarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Meningkatkan komunikasi kepada masyarakat agar kebijakan pelayanan administrasi kependudukan dapat tersampaikan dengan lebih maksimal.
2. Menerapkan prinsip pelayanan dalam aspek sumberdaya, dengan menyediakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang berkualitas sehingga mampu mewujudkan sistem pelayanan yang berbasis manajemen secara komprehensif, akurat dan terpercaya.
3. Menyusun peraturan daerah baru yang bukan saja membahas mengenai persyaratan dan tata cara penyelenggaraan administrasi kependudukan, melainkan juga mengenai pelayanan online yang bisa menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, Nico. 2007. *Good e-Government: Transparansi dan Akuntansi Publik Melalui e-Government*. Malang: Bayumedia.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif; Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana
- Cresswell, John. W. 2014. *Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: SAGE Publications, Inc.
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2004. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Hasibuan, Z.A., "Electronic Government for Good Governance". *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen Teknologi Informasi*. Vol 1. Nomor 1. November 2002.
- Heeks, Richard. 2003. *Implementing and Managing e-Government*.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi
- Junior. 2004. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Indeks.
- Konferensi Nasional Sistem Informasi. 2006. *Sistem Informasi dalam Berbagai Perspektif*. Bandung: Informatika.
- Kymlicka, Will. 1998. *Multicultural Citizenship*. Oxford: Oxford University Press.
- Labolo, Muhadam. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mackenzie, Christine and Froud, Rob. 2002. *E-Government and Public Libraries*. Bertelsmann Foundation.
- Nugroho, Riant. 2012. *Public Policy*. Jakarta. Stockholm, Kuala Lumpur, Chengdu : elex Media komputindo
- Nugroho, Riant Dwijodijoto. 2003. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, Evaluasi*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia
- Rokhman, Ali. *Potret dan Hambatan e-Government Indonesia*.
- Santoso, Heru. 2000. *Landasan Etis Bagi Perkembangan Teknologi*. Jogjakarta: PT. Tiara Wacana.
- Sugiono. 2020. *Metode penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaryadi, I Nyoman. 2005. *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: Penerbit Citra Utama
- Sujianto. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Praktik*. Pekanbaru : Alaf Riau
- Sutanta, Edhy. 2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wahab, Solihin Abdul. 2004. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia
- Zeithaml, Valarie. A, A. Parasuraman and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Zulkarnain. 2006. *Menggagas Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta: Yappika.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintahan Daerah*.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 tentang *Perubahan Kedua Atas UU No.32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah*
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang *Keterbukaan Informasi Publik*
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang *Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*
- Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang *Pelaksanaan Undang-*

undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang  
Administrasi Kependudukan  
sebagaimana telah diubah dengan  
Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013  
tentang Perubahan atas Undang-  
undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang  
Administrasi Kependudukan  
Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik  
Indonesia Nomor 7 Tahun 2019  
tentang Pelayanan Administrasi  
Kependudukan secara Daring  
Perturan Pemerintah Dalam Negeri Republik  
Indonesia Nomor 95 Tahun 2019  
tentang Sistem Informasi Administrasi  
Kependudukan  
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur  
Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang  
Pedoman Standar Pelayanan  
Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003  
tentang Panduan Kebijakan Strategi  
Nasional Elektronik Government.  
Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08  
Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan  
Administrasi Kependudukan  
Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08  
Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan  
Susunan Perangkat Daerah Kota  
Bandung