

Civic Disposition Pelayanan Publik dan Birokrasi Digital Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Deli Serdang: Aplikasi Salak Deli

Jahya Adiputra Simbolon¹, Chairunnisa², Jojor Mindo Manullang³, Muthi'ah Lathifah⁴, Salwa Andini⁵, Sri Yunita⁶, Oksari Sihaloho⁷, Jamaludin⁸

^{1,2,3,4,5,6,7,8} Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Universitas Negeri Medan

e-mail: symbolonjahya@gmail.com¹, chairun547@gmail.com²,

jojormindomanullang29@gmail.com³, muthialathifah7@gmail.com⁴,

salwaandini0111@gmail.com⁵, sriyunita@unimed.ac.id⁶, oksari.sihaloh@unimed.ac.id⁷,
Jamaludin@unimed.ac.id⁸

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memberikan fakta-fakta secara komprehensif tentang pengaruh penggunaan media pembelajaran dalam dunia pendidikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur dengan mengumpulkan dan menelaah data pustaka yang kemudian dihubungkan dengan penelitian untuk mendapat jawaban permasalahan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Secara keseluruhan, aplikasi Salak Deli telah berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan di Deli Serdang. Dengan terus memperbaiki infrastruktur teknologi, meningkatkan literasi digital masyarakat. Penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat akuntabilitas pemerintah melalui partisipasi aktif masyarakat.

Kata Kunci : *Kewarganegaraan, Pelayanan Publik, Birokrasi Digital*

Abstract

This study aims to find out and provide comprehensive facts about the influence of the use of learning media in the world of education. The method used in this study is a literature study with Collect and analyze library data which is then linked to research to get answers to problems..The results of this study indicate that overall, the Salak Deli application has contributed significantly to increasing public satisfaction with population administration services in Deli Serdang. By continuing to improve technological infrastructure, increasing digital literacy in the community. This research is expected to contribute and improve the quality of public services and strengthen government accountability through active community participation.

Keywords : *Citizenship Dispositions, Public Services, Digital Bureaucracy*

PENDAHULUAN

Dalam konteks pelayanan publik, disposisi warga negara mengacu pada sikap dan perilaku warga negara dan aparatur negara yang mendukung penyediaan layanan yang transparan dan berkualitas tinggi. Dengan kemajuan teknologi, pemerintah Indonesia telah mendorong digitalisasi birokrasi. Hal ini terutama berlaku untuk layanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Salah satu pilar penting pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan layanan prima kepada masyarakat adalah pelayanan publik. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, birokrasi harus melakukan inovasi dengan menggunakan teknologi informasi. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Deli Serdang telah meluncurkan aplikasi Salak Deli (, yang merupakan transformasi digital dalam layanan administrasi kependudukan.

Tujuan dari penggunaan aplikasi Salak Deli adalah untuk memfasilitasi akses masyarakat ke berbagai layanan kependudukan, seperti penerbitan KTP, Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan layanan administrasi lainnya. Dengan digitalisasi, diharapkan lebih sedikit birokrasi, lebih

sedikit waktu tunggu, dan lebih banyak transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Keberhasilan transformasi bergantung pada konsep disposisi warga negara, yaitu sikap dan perilaku warga negara yang mendukung tatanan sosial dan politik yang baik. Ada dua aspek civic disposition: tanggung jawab warga terhadap hak dan kewajibannya terhadap pelayanan publik, serta peran proaktif aparaturnegara dalam memberikan layanan yang baik.

Proses transformasi pelayanan publik melalui birokrasi digital menghadapi sejumlah masalah, yang paling menonjol adalah infrastruktur teknologi dan kesiapan sumber daya manusia (SDM). Keberhasilan aplikasi ini sangat dipengaruhi oleh ketersediaan jaringan internet, kemampuan aparaturnegara untuk mengoperasikan aplikasi, dan reaksi masyarakat terhadap sistem online. Penelitian menunjukkan bahwa pemahaman pelaksana teknologi yang buruk sering menghambat inovasi birokrasi digital di berbagai daerah. Meskipun demikian, beberapa tempat di Indonesia telah menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat berhasil jika didukung oleh kerangka kebijakan yang tepat dan dukungan masyarakat yang besar. Aplikasi Salak Deli adalah contoh bagaimana Disdukcapil Deli Serdang menggunakan teknologi untuk meningkatkan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini akan melihat bagaimana masyarakat.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode penelitian studi literatur. Dalam (Putrihapsari & Fauziah, 2020) Nazir (2014) mengartikan studi literatur sebagai penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah berbagai kajian kepustakaan yang diperlukan dalam penelitian. Tujuan penggunaan metode studi literatur dalam penelitian ini adalah sebagai langkah awal dalam perencanaan pada penelitian dengan memanfaatkan kepustakaan untuk memperoleh data dilapangan tanpa perlu terjun secara langsung.

Sumber data yang menjadi referensi dalam penelitian ini adalah sumber pustaka yang relevan sebagai sumber data primer (data hasil penelitian, laporan penelitian, jurnal ilmiah, dan sebagainya.), dan sumber data sekunder (peraturan dasar hukum pemerintah, buku, dll). Setelah mendapatkan sumber data sebagai referensi, maka dilanjutkan dengan analisis data kajian pustaka yang dilakukan menggunakan analisis isi (content analysis). Analisis isi adalah dimana peneliti mengupas suatu teks dengan objektif untuk mendapatkan gambaran dari suatu isi apa adanya, tanpa campur tangan peneliti (Jumal Ahmad, 2018). Dalam hal ini peneliti akan melakukan pembahasan secara mendalam terhadap isi suatu informasi pada sumber data yang perlu pengaturan waktu untuk membaca dan menelaah data tersebut sehingga terdapat suatu hasil. Hasil inilah yang kemudian diharapkan dapat menjawab permasalahan dan digunakan sebagai pertimbangan dalam ruang lingkup pendidikan pada anak usia dini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Civic disposition merujuk pada sikap, nilai, dan perilaku yang mencerminkan partisipasi warga negara dalam kehidupan publik dan politik. Dalam konteks pelayanan publik, civic disposition dapat dipahami sebagai keterlibatan aktif masyarakat dalam menilai, berpartisipasi, dan memberikan umpan balik terhadap kualitas layanan yang diterima. Di era digital saat ini, civic disposition memainkan peran penting dalam mendorong reformasi pelayanan publik yang lebih efisien, responsif, dan transparan. Aplikasi Salak Deli, sebagai platform digital yang digunakan oleh Pemerintah Kabupaten Deli Serdang, telah menjadi alat penting dalam penyediaan layanan administrasi kependudukan yang lebih cepat dan mudah diakses oleh masyarakat. Aplikasi ini tidak hanya menawarkan kemudahan bagi warga dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, tetapi juga memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi aktif melalui fitur pengaduan dan penilaian layanan.

Civic disposition dalam hal ini memengaruhi kualitas pelayanan publik melalui dua aspek utama. Pertama, civic disposition mendorong masyarakat untuk lebih aktif memanfaatkan aplikasi Salak Deli dalam berinteraksi dengan pemerintah. Masyarakat yang memiliki kesadaran kewarganegaraan yang tinggi cenderung lebih responsif dalam memberikan umpan balik terhadap layanan publik. Dengan adanya fitur pengaduan, misalnya, warga dapat melaporkan

ketidakpuasan atau masalah yang mereka hadapi saat menggunakan layanan, sehingga pemerintah dapat merespons dengan cepat dan tepat. Kedua, civic disposition berperan dalam meningkatkan akuntabilitas pemerintah daerah. Partisipasi aktif warga melalui aplikasi Salak Deli menciptakan mekanisme pengawasan yang lebih ketat terhadap kualitas layanan. Semakin banyak warga yang terlibat, semakin besar tekanan terhadap birokrasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Civic disposition mendorong warga untuk tidak hanya menjadi penerima pasif layanan, tetapi juga sebagai agen perubahan yang menuntut pelayanan yang lebih baik dan transparan. Di sisi lain, civic disposition juga dapat menghadapi kendala dalam konteks digitalisasi layanan publik. Masyarakat yang tidak memiliki akses internet atau keterampilan digital yang memadai mungkin kesulitan memanfaatkan aplikasi seperti Salak Deli. Oleh karena itu, civic disposition harus didukung oleh upaya pemerintah untuk meningkatkan literasi digital dan akses teknologi bagi semua lapisan masyarakat, agar partisipasi warga dalam penggunaan aplikasi ini dapat optimal.

Transformasi digital di sektor publik, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan, bukan tanpa tantangan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Deli Serdang, sebagai salah satu instansi yang menerapkan aplikasi Salak Deli, menghadapi berbagai kendala dalam proses digitalisasi ini. Tantangan-tantangan tersebut dapat dikategorikan ke dalam beberapa aspek utama: teknis, sumber daya manusia, serta resistensi terhadap perubahan. Dari sisi teknis, infrastruktur teknologi yang belum memadai sering kali menjadi hambatan dalam penerapan birokrasi digital. Aplikasi Salak Deli memerlukan sistem jaringan internet yang stabil dan cepat untuk dapat berfungsi optimal. Di beberapa wilayah di Deli Serdang, terutama daerah pedesaan, akses internet masih terbatas atau tidak stabil, sehingga menghambat masyarakat untuk memanfaatkan layanan ini secara maksimal. Selain itu, gangguan teknis pada server atau sistem aplikasi juga dapat mengakibatkan keterlambatan dalam proses pelayanan, yang pada gilirannya menurunkan kepuasan masyarakat.

Tantangan lain yang dihadapi adalah rendahnya tingkat literasi digital di kalangan pegawai Disdukcapil dan masyarakat. Sebagai birokrasi yang sebelumnya lebih banyak mengandalkan metode manual dalam pelayanannya, transisi ke sistem digital memerlukan pelatihan intensif bagi pegawai agar mereka mampu mengoperasikan aplikasi dengan baik. Pegawai yang kurang familiar dengan teknologi digital dapat menyebabkan layanan menjadi lambat atau kurang efektif. Di sisi masyarakat, literasi digital yang rendah juga menghambat partisipasi warga dalam menggunakan aplikasi ini. Banyak warga yang belum terbiasa dengan penggunaan perangkat digital atau aplikasi berbasis internet, sehingga kesulitan memanfaatkan fitur-fitur yang ditawarkan oleh Salak Deli. masalah teknis dan sumber daya manusia, resistensi terhadap perubahan juga merupakan tantangan yang signifikan. Birokrasi yang sudah terbiasa dengan pola kerja tradisional sering kali menunjukkan resistensi terhadap digitalisasi. Beberapa pegawai mungkin merasa khawatir bahwa penerapan teknologi akan mengurangi kebutuhan akan tenaga kerja manual, sehingga mereka cenderung lambat dalam mengadopsi teknologi baru. Di sisi masyarakat, ketidakpercayaan terhadap sistem digital, terutama terkait keamanan data pribadi, juga dapat menjadi hambatan dalam penerapan birokrasi digital.

Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, beberapa solusi dapat diterapkan. Pertama, pemerintah daerah perlu meningkatkan infrastruktur teknologi, terutama dalam hal akses internet di wilayah-wilayah yang belum terjangkau. Pembangunan jaringan internet yang lebih luas dan kuat akan memungkinkan lebih banyak warga untuk memanfaatkan aplikasi Salak Deli secara optimal. Kedua, diperlukan program pelatihan yang berkelanjutan bagi pegawai Disdukcapil agar mereka dapat menguasai penggunaan teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pelatihan ini tidak hanya fokus pada aspek teknis, tetapi juga pada perubahan budaya kerja, sehingga pegawai lebih siap menghadapi era digital. Selain itu, literasi digital di kalangan masyarakat harus ditingkatkan melalui sosialisasi dan pelatihan yang melibatkan berbagai pihak, termasuk sekolah, komunitas lokal, dan lembaga swadaya masyarakat. Pemerintah daerah dapat mengadakan program-program pendidikan digital yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan perangkat digital dan aplikasi berbasis internet. Terakhir, perlu adanya jaminan keamanan data yang transparan agar masyarakat merasa aman dan nyaman dalam menggunakan aplikasi Salak Deli. Pemerintah harus

memastikan bahwa data pribadi yang diunggah ke sistem aplikasi terlindungi dengan baik dan tidak disalahgunakan.

Aplikasi Salak Deli telah memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan di Deli Serdang. Sebagai platform digital, Salak Deli menawarkan berbagai kemudahan dan efisiensi yang sebelumnya sulit dicapai melalui sistem manual. Salah satu kontribusi utama aplikasi ini adalah percepatan proses pelayanan. Masyarakat tidak lagi harus menghabiskan waktu berjam-jam di kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan. Dengan adanya aplikasi Salak Deli, pengajuan dokumen dapat dilakukan secara online, yang mempercepat proses verifikasi dan penerbitan dokumen. Kemudahan akses juga menjadi faktor penting yang meningkatkan kepuasan masyarakat. Aplikasi Salak Deli dapat diakses kapan saja dan di mana saja selama pengguna memiliki koneksi internet. Hal ini memberikan fleksibilitas bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu atau tinggal di daerah yang jauh dari kantor Disdukcapil. Fitur ini sangat relevan bagi masyarakat pedesaan yang sebelumnya harus menempuh perjalanan jauh untuk mengurus dokumen kependudukan.

Aplikasi ini juga menyediakan fitur untuk melacak status pengajuan dokumen secara real-time. Masyarakat dapat memantau proses pengajuan mereka, mulai dari verifikasi hingga penerbitan dokumen, tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil. Transparansi ini memberikan rasa aman bagi masyarakat karena mereka dapat melihat sejauh mana proses pengurusan dokumen mereka telah berjalan.

Kontribusi lain dari aplikasi Salak Deli adalah dalam hal pengelolaan pengaduan dan keluhan masyarakat. Aplikasi ini menyediakan fitur bagi warga untuk melaporkan masalah atau ketidakpuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Adanya mekanisme pengaduan yang mudah diakses ini memungkinkan pemerintah daerah untuk merespons dengan cepat dan tepat terhadap keluhan masyarakat, sehingga meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Meskipun demikian, ada beberapa hal yang masih perlu diperbaiki agar aplikasi ini dapat berfungsi lebih optimal. Salah satunya adalah peningkatan user experience (pengalaman pengguna) aplikasi. Beberapa pengguna mengeluhkan bahwa antarmuka aplikasi masih kurang ramah pengguna, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi digital. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus melakukan evaluasi dan pembaruan pada aplikasi ini agar lebih mudah digunakan oleh semua kalangan masyarakat. Selain itu, pengembangan fitur-fitur baru yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat juga perlu dipertimbangkan. Misalnya, integrasi dengan layanan kependudukan lainnya, seperti pembayaran retribusi atau pendaftaran layanan publik lainnya, dapat menambah nilai tambah aplikasi Salak Deli dan meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, aplikasi Salak Deli telah berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan di Deli Serdang. Dengan terus memperbaiki infrastruktur teknologi, meningkatkan literasi digital masyarakat, dan mengembangkan fitur-fitur baru, aplikasi ini memiliki potensi besar untuk menjadi model pelayanan publik berbasis digital yang efisien, transparan, dan akuntabel.

SIMPULAN

Civic disposition atau kesadaran kewarganegaraan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam konteks digitalisasi seperti pada aplikasi Salak Deli. Aplikasi ini membantu masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dengan lebih mudah dan cepat melalui layanan online. Partisipasi aktif warga, termasuk memberikan umpan balik dan pengaduan, dapat meningkatkan akuntabilitas dan kualitas layanan pemerintah daerah.

Namun, penerapan aplikasi ini menghadapi beberapa tantangan, seperti infrastruktur teknologi yang belum memadai, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat dan pegawai, serta resistensi terhadap perubahan. Untuk mengatasi hambatan ini, diperlukan peningkatan infrastruktur internet, pelatihan intensif untuk pegawai, peningkatan literasi digital bagi masyarakat, dan jaminan keamanan data. Meski demikian, aplikasi Salak Deli sudah berkontribusi signifikan dalam mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, dan memberikan akses yang

lebih mudah kepada masyarakat. Dengan perbaikan terus-menerus pada aspek teknis dan sosial, aplikasi Salak Deli memiliki potensi besar untuk menjadi model pelayanan publik digital yang efisien, transparan, dan akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Ika Hijriani,dkk, L. ,. (2021). *MEMBENTUK WARGA NEGARA YANG DEMOKRATIS Konstruksi Literasi Kewargaan dalam Mata Pelajaran PPKn*. Jalan Jenderal Sudirman-Senayan, Jakarta : Pusat Penelitian Kebijakan, Badan Penelitian dan Pengembangan dan Perbukuan, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.
- A. ,. (2023). Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 342-351.
- DisdukCapil Deli Serdang*. (2022, Juni Kamis). Retrieved from Portal Pemkab Deli Serdang: <https://disdukcapil.deliserdangkab.go.id/launching-aplikasi-salak-deli-dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-kabupaten-deli-serdang.html>
- H. ,. (2024). Analisis Kemudahan Penggunaan Aplikasi Salak Deli Dengan Menggunakan Metode TAM. *Bulletin of Information System Research (BIOS)*, 97-104.
- Luki Natika. (2024). TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL: MENUJU PELAYANAN MASA DEPAN YANG LEBIH BAIK. *WPAJ*, 1-11.
- U. ,. (2024). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 6811-6827.
- Jumal Ahmad. (2018). Desain Penelitian Analisis Isi (Content Analysis). *ResearchGate*, (June), 1–20.
- Putriharsari, R., & Fauziah, P. Y. (2020). Manajemen Pengasuhan Anak Usia Dini pada Ibu yang Bekerja : Sebuah Studi Literatur. *VISI : Jurnal Ilmiah PTK PNF*, 15(2), 127–136.