

Analisis Sentimen Mengenai Kepuasan Layanan Aplikasi Salaman Kota Bandung

Maulidina Rahayu¹, Muhammad Alif Rafi Budiman², Mochammad Fachri Syaripudin³

^{1,2,3}Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung
maulidinarahayu0206@gmail.com¹ mhmdalif1793@gmail.com² fachrisyaripudin61@gmail.com³

Abstract

This research aims to present strategies for increasing community participation in using the Bandung City Salaman application. This research uses a mixed method approach which will produce better data. Sentiment analysis of the Salaman app shows a high level of satisfaction, with most reviews giving the maximum rating. The success of this application highlights the potential of technology in supporting Good Governance. Active community participation in e-Government programs is considered the main pillar for increasing transparency, accountability and service quality. The Salaman application has the advantage of providing a variety of population service options that are more abundant than similar applications at the Bandung City Population and Civil Registration Service (Disdukcapil). This advantage gives people more choices to fulfill their population administration needs and is one of the reasons the Salaman application is used by many people and gets good reviews from the public.

Keywords : *Sentimen Analysis, Salaman Application, e-Government, Society, Government*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan strategi dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi salaman kota Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan mix metode yang dimana akan menghasilkan suatu data lebih baik. Analisis sentimen terhadap aplikasi Salaman menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, dengan mayoritas review memberikan rating maksimal. Keberhasilan aplikasi ini menyoroti potensi teknologi dalam mendukung Good Governance. Partisipasi aktif masyarakat dalam program e-Government dianggap sebagai pilar utama untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan. Aplikasi Salaman memiliki keunggulan karena menyajikan beragam opsi layanan kependudukan yang lebih melimpah daripada aplikasi sejenis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung. Keunggulan ini memberikan lebih banyak pilihan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan mereka serta salah satu alasan aplikasi salaman digunakan oleh banyak Masyarakat dan mendapatkan review baik dari masyarakat

Kata Kunci : *Aplikasi Salaman, e-government, masyarakat, pemerintah*

Pendahuluan

Partisipasi aktif masyarakat dalam pengembangan dan penyelenggaraan layanan publik menjadi kunci utama bagi kesuksesan suatu kota. Kota Bandung, sebagai pusat pertumbuhan dan inovasi di Indonesia, memiliki potensi besar untuk meningkatkan partisipasi masyarakatnya melalui penerapan inovasi aplikasi salaman. Salaman atau selesai dalam genggaman,

menciptakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis online yang memudahkan Masyarakat kota Bandung dalam pengurusan dokumen kependudukan. Aplikasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang kesulitan mengurus dokumen kependudukan secara konvensional karena keterbatasan waktu. Aplikasi salaman dapat dengan mudah diakses pada laman resmi Disdukcapil Kota Bandung maupun dapat diunduh dengan mudah melalui aplikasi Play Store bagi pengguna android. Dengan kehadiran aplikasi ini, masyarakat yang membutuhkan layanan administrasi kependudukan dapat memperoleh pelayanan secara praktis dan efisien. Mereka yang ingin mengurus dokumen kependudukan tidak perlu lagi mendatangi secara langsung Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung, melainkan dapat menggunakan aplikasi Salaman untuk melakukan proses administratif tersebut. Serta pengembangan aplikasi ini merupakan salah satu bentuk komitmen nyata Pemerintah Kota Bandung dalam mewujudkan program Bandung Smart City.

Pada era digital ini, inovasi teknologi dapat menjadi katalisator penting untuk memperluas dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Dengan memanfaatkan aplikasi salaman yang cerdas, Kota Bandung dapat menciptakan pengalaman interaksi antara pemerintah dengan Masyarakat yang lebih efektif dan memotivasi warganya untuk mengurus dokumen kependudukan hanya dengan satu genggaman. Dengan memahami peran kunci teknologi dalam mendukung partisipasi masyarakat, langkah-langkah strategis perlu diambil untuk mengoptimalkan aplikasi salaman sebagai sarana kolaboratif yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Mutu pelayanan dari aplikasi Salaman menjadi isu strategis di Kota Bandung, karena aplikasi ini telah mengalami transformasi perubahan dari sistem layanan kependudukan yang awalnya berbasis konvensional. Dalam menanggapi perubahan tersebut, harapan masyarakat Kota Bandung pada aplikasi salaman adalah untuk dapat memperbaiki proses pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Keberhasilan dalam hal ini diharapkan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat Kota Bandung terhadap Pemerintah Kota Bandung. Kualitas pelayanan yang unggul memiliki potensi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah.

Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan strategi konkret yang dapat diadopsi oleh Pemerintah Kota Bandung guna meningkatkan partisipasi masyarakat melalui inovasi aplikasi salaman. Dengan menggabungkan pendekatan teknologi, partisipatif, dan inklusif, diharapkan kota ini dapat menjadi contoh bagi kota-kota lainnya dalam memanfaatkan potensi teknologi untuk menciptakan pelayanan administrasi yang mudah dan meningkatkan kualitas hidup warganya.

Adisasmita (2006: 38) mengartikan partisipasi masyarakat sebagai pelibatan dan keikutsertaan seluruh komponen masyarakat dalam upaya pembangunan, seperti kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan dan pelaksanaan program pembangunan. Conyers (dalam Supriatna, 2000: 155) menegaskan bahwa partisipasi masyarakat berfungsi sebagai sarana pengumpulan data mengenai keadaan dan/atau pandangan masyarakat lokal, yang jika tidak ada maka akan mengakibatkan kegagalan inisiatif dan program pembangunan.

Masyarakat harus membantu pemerintah dalam upayanya untuk menyediakan tata pemerintahan yang baik dengan ikut serta dan memberikan kontribusi terhadap program pemerintah. Dimulai dari memberikan komentar atau saran yang dimana akan memungkinkan pemerintah untuk segera mengidentifikasi permasalahan yang terjadi. Melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan mempunyai beberapa manfaat, seperti memberikan informasi yang bermanfaat, menunjukkan dukungan terhadap sistem demokrasi, mendorong

penerimaan inisiatif pemerintah, meningkatkan kesadaran politik, dan menghasilkan keputusan yang mempertimbangkan kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Cohen dan Uphoff (dalam Irene, 2015:61) menyebutkan bahwa terdapat empat jenis partisipasi. *Pertama*, partisipasi dalam pengambilan keputusan, partisipasi sejenis ini melibatkan penentuan alternatif pilihan-pilihan bersama masyarakat untuk mencapai kesepakatan bersama mengenai berbagai konsep yang melibatkan kepentingan bersama. Kebutuhan masyarakat untuk mempengaruhi fokus dan arah program pemerintah menjadikan keterlibatan seperti ini menjadi penting. Kedua, partisipasi dalam pelaksanaan, partisipasi sejenis ini merupakan perpanjangan dari rencana yang telah diputuskan sebelumnya mengenai perencanaan, pelaksanaan, dan tujuan. Partisipasi berbagai pemangku kepentingan sangat penting dalam pelaksanaan program, khususnya pemerintah mengingat perannya sebagai pengembang utama dan titik fokus. *Ketiga*, partisipasi dalam pengambilan manfaat, partisipasi seperti ini tidak dapat dipisahkan dari potensi kuantitas dan kualitas hasil implementasi dari suatu program. Peningkatan output akan menunjukkan keberhasilan suatu program dari segi kuantitas. Sementara itu, tingginya tingkat keberhasilan program yang dilaksanakan terlihat dari segi kualitas. *Keempat*, partisipasi dalam evaluasi, Partisipasi jenis ini dikaitkan dengan persoalan pelaksanaan program secara keseluruhan. Partisipasi dalam proyek ini dimaksudkan untuk memverifikasi apakah pelaksanaan program benar-benar mengikuti rencana yang telah disetujui atau menyimpang darinya.

Bank Dunia mendefinisikan E-Government sebagai penerapan teknologi informasi oleh lembaga-lembaga pemerintah, seperti jaringan area luas (WAN), internet, dan pesaing seluler, untuk menjalin hubungan dengan komunitas bisnis, lembaga pemerintah lainnya, dan masyarakat (Elina dan Bangsawan, 2017: 12). Sedangkan E-Government menurut Rianto (2012:36) adalah pelaksanaan tugas administrasi dan pemerintahan melalui suatu aplikasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi atau teknologi telematika. Berdasarkan Pendapat dari beberapa ahli mengarah pada kesimpulan bahwa e-Government merupakan inisiatif pemerintah berbasis teknologi yang dirancang untuk meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan konstituennya, termasuk masyarakat.

Terdapat beberapa strategi utama pemerintah dalam mengembangkan e-Government di Indonesia, sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi Pengembangan e-Government. Strateginya adalah sebagai berikut: a) Membangun sistem pelayanan berbasis masyarakat yang dapat diandalkan, dapat dipercaya, dan harga terjangkau; b) Mengintegrasikan proses kerja dan sistem pengelolaan pemerintah pusat dan pemerintah daerah; c) Memanfaatkan teknologi informasi secara efektif; d) Peningkatan keterlibatan dunia usaha dan pertumbuhan sektor TI dan telekomunikasi; e) Meningkatkan sumber daya manusia di pemerintahan. f) Pembangunan dilaksanakan secara metodis melalui tahapan yang terukur dan realistis.

Oleh karena itu, e-Government dapat dianggap sebagai salah satu alat utama untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam proses peningkatan demokrasi, karena e-Government merupakan langkah menuju peningkatan transparansi dan kepercayaan pemerintah dalam proses peningkatan produktivitas pegawai di seluruh sektor. semua tingkat pemerintahan. E-Government tidak hanya meningkatkan pelayanan publik namun juga memperkuat ikatan antara pemerintah dan masyarakat. Warga negara tidak perlu ke kantor pemerintah untuk mengurus keperluan; sebaliknya, warga negara harus mengurangi biaya yang dikeluarkan dari media online.

Konsekuensinya, e-Government dapat digunakan sebagai alat untuk meningkatkan layanan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan konstituennya dalam upaya memperkuat demokrasi, karena hal ini berpusat pada peningkatan kinerja di semua tingkat pemerintahan. E-Government tidak hanya mengubah layanan publik tetapi juga hubungan mendasar yang terjalin antara negara dan masyarakat. Daripada mengeluarkan uang untuk bepergian ke kantor-kantor pemerintah, masyarakat bisa mendapatkan apa yang mereka butuhkan secara online. Masyarakat mungkin merasa ini lebih mudah digunakan dan mempunyai kesempatan untuk menghemat uang.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan mixed method. Untuk menyelidiki masalah yang berhubungan dengan perilaku, sosial, dan kesehatan, peneliti menggunakan penelitian mixed method atau metode campuran, yang melibatkan pengumpulan dan analisis cermat data kuantitatif dan kualitatif untuk menjawab pertanyaan penelitian dan kemudian mengintegrasikan atau "memadukan" kedua jenis data tersebut ke dalam penelitian. desain penelitian. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan analisis sentimen melalui google colab. Pengambilan populasi penelitian ini yaitu masyarakat kota Bandung sedangkan Sampel yang peneliti gunakan yaitu mengambil sampel pengguna atau user aplikasi Salaman Kota Bandung. Data yang digunakan berupa data kuantitatif dan juga data sekunder atau data yang didapat dari studi pustaka baik bersumber dari buku, berita, artikel ilmiah, ataupun sumber yang tentunya relevan dengan penelitian ini.

Hasil dan Pembahasan

Di era globalisasi saat ini, kemajuan teknologi informasi telah memberikan dampak yang signifikan pada ranah politik, sosial budaya, kemanusiaan, ekonomi, dan perdagangan. Selain itu, hal ini dapat memberikan peluang bagus untuk memperoleh, mengatur, dan menerapkan informasi secara efisien. Hal ini mempermudah penggunaan e-Government untuk menciptakan pemerintahan yang jelas, akuntabel, dan mampu merespons permintaan perubahan sejalan dengan tujuan e-Government.

Sebagai bentuk perwujudan pemanfaatan teknologi e government ini pemerintah membuat suatu aplikasi yaitu aplikasi salaman kota bandung. Aplikasi SALAMAN atau Selesai Dalam Genggaman merupakan suatu aplikasi layanan kependudukan berbasis online Kota Bandung. Aplikasi ini dirilis pada 15 Februari 2020 oleh diskominfo Kota Bandung. Aplikasi Salaman dirancang untuk mengoptimalkan layanan administrasi kependudukan, khususnya bagi warga Kota Bandung yang memiliki keterbatasan waktu dalam mengurus dokumen kependudukan secara manual.

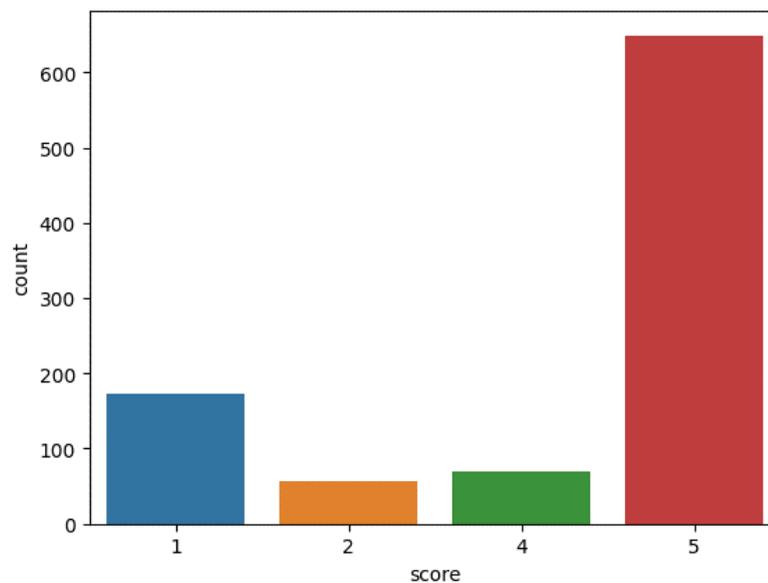
Mengutip dari website resmi Pemkot Bandung, terdapat beberapa dokumen kependudukan yang dapat dibuat dan diajukan masyarakat Kota Bandung secara online melalui aplikasi ini yaitu diantaranya seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), Perpindahan penduduk, Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), Perbaikan Data dan Kartu Keluarga (KK).

Keterlibatan masyarakat mempunyai dampak yang cukup besar terhadap bagaimana tata kelola pemerintahan yang baik dapat dilaksanakan. Menurut teori manajemen publik baru (NPM), keterlibatan aktif anggota masyarakat sangat penting bagi keberhasilan penyelenggaraan suatu pemerintahan. Dengan demikian, tata kelola pemerintahan yang baik akan meningkat seiring

dengan meningkatnya partisipasi masyarakat dalam inisiatif e-Government. Keterlibatan masyarakat yang baik antara lain akan meningkatkan akuntabilitas, keterbukaan, dan kualitas layanan.

Berdasarkan hasil analisis sentimen yang telah kami lakukan terhadap Aplikasi salaman kota bandung menyatakan bahwa masyarakat merasa sangat puas terhadap layanan pengurusan dokumen pendudukan secara online melalui aplikasi salaman kota bandung. Hal ini dapat diuraikan sebagai berikut.

Gambar 1
Hasil Visualisasi Data



Dari hasil visualisasi data terhadap review terbaru Salaman Kota Bandung sebanyak 947 review yang ada pada playstore, bisa dilihat bahwa: Rating 1 sebanyak 172 review, Rating 2 sebanyak 57 review, Rating 4 sebanyak 69 review, Rating 5 sebanyak 649 review.

Berdasarkan diagram dari hasil analisis sentimen yang telah kami lakukan. Aplikasi salaman kota bandung menyatakan bahwa mayoritas masyarakat Indonesia merasa sangat puas terhadap layanan pengurusan dokumen pendudukan secara online melalui aplikasi salaman kota bandung. Dengan terdapatnya fitur-fitur yang lengkap Aplikasi ini berhasil menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan efisien bagi penggunanya. Banyak orang memberikan umpan balik positif mengenai kemudahan menggunakan aplikasi ini untuk mendapatkan informasi pada aplikasi salaman dengan cepat dan tepat.

Aplikasi yang mendapatkan mayoritas ulasan puas atau bintang lima menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari penggunanya. Aplikasi salaman ini memiliki kinerja yang stabil, mudah digunakan, fitur yang berguna, dan dukungan pelanggan yang baik. Pengguna merasa bahwa aplikasi ini memenuhi harapan mereka dan memberikan nilai tambah dalam kehidupan sehari-hari. Keberhasilan aplikasi tersebut dapat diatribusikan pada upaya pengembang dalam mendengarkan umpan balik pengguna, merespons masalah dengan cepat, dan terus meningkatkan kualitasnya. Aplikasi tersebut memperlihatkan bagaimana kualitas, pembaruan berkala, dan layanan pelanggan yang baik dapat membawa kepuasan tinggi dalam pengalaman pengguna. Keberhasilan aplikasi salaman Kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna

telah menjadikannya pilihan utama bagi warga kota Bandung untuk menggunakan aplikasi salaman dalam mengurus dokumen kependudukan.

Oleh karena itu sangat penting untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi salaman tidak hanya sekedar mempermudah pelayanan administrasi saja tetapi karena dengan semakin banyaknya masyarakat yang terlibat maka akan meningkatkan keefisienan terhadap aplikasi tersebut seperti dapat menghasilkan umpan balik yang dimana akan membantu pemerintah dalam mengidentifikasi masalah dengan cepat.

Adapun rekomendasi kebijakan yang mungkin akan membantu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi salaman kota Bandung yaitu diantaranya:

1. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengembangan dan penyelenggaraan layanan publik, seperti layanan pengurusan dokumen kependudukan melalui aplikasi salaman kota Bandung.
2. Mendorong penggunaan teknologi informasi untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat, sehingga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengembangan dan penyelenggaraan layanan publik.
3. Mengembangkan kerjasama public-private untuk menciptakan layanan e-government yang efisien dan menyeluruh, seperti pengembangan aplikasi salaman kota Bandung.
4. Meningkatkan pelatihan dan keterampilan digital masyarakat untuk memaksimalkan penggunaan teknologi informasi dalam layanan e-government.

Kesimpulan

Dari pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan penerapan e-Government memiliki dampak positif terhadap efisiensi layanan publik. Melalui metode kuantitatif dan analisis sentimen, ditemukan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas dengan layanan pengurusan dokumen pendudukan secara online. Rekomendasi kebijakan termasuk peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan penggunaan teknologi informasi untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Selain itu, kerjasama public-private dan pelatihan digital masyarakat juga diperlukan untuk menciptakan layanan e-government yang efisien. Referensi penelitian tentang partisipasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan, pencegahan narkoba, dan evaluasi partisipasi masyarakat dalam e-government pelayanan publik juga mendukung temuan ini. Oleh karena itu, artikel dapat mengangkat pentingnya partisipasi masyarakat dan penerapan e-Government dalam meningkatkan efisiensi layanan publik serta memberikan rekomendasi kebijakan yang relevan.

Referensi

- Mariano, S. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.
- Azizah, A., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (2023). EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SALAMAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DISDUKCAPIL KOTA BANDUNG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 389-408.
- Kaehe, D., RURU, J. M., & ROMPAS, W. (2019). Partisipasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan di kampung pintareng kecamatan tabukan selatan tenggara. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(80).
- Fanaqi, C., & Pratiwi, R. M. (2019). Partisipasi masyarakat dalam pencegahan narkoba di Garut. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran dan Penelitian*, 5(1), 160-176.



- Putra, M. T., & Herawati, N. R. (2017). Evaluasi Partisipasi Masyarakat dalam E-Government Pelayanan Publik di Kabupaten Boyolali. *Journal of Politic and Government Studies*, 6(04), 21-30.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Amalia, r. (2021). Efektifitas pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi salaman di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung.
- Ditha Alvira Damayanti, N. y. (2022). Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di masa peralihan layanan tahun 2021 di kota Bandung. *jurnal administrasi pemerintahan*.
- Rianandita arsy elkesaki, R. d. (2021). Inovasi pelayanan publik dinas kependudukan dan catatan sipil di kota bandung. *jurnal caraka prabu*.
- Sitompul, N. r. (2023). Penerapan aplikasi salaman dalam pelayanan administrasi kependudukan di kota Bandung. *jurnal ilmu pemerintahan*.