

**KINERJA PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
E-GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SERANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial pada Konsentrasi Manajemen Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh

Rezki Handoyo Wati

NIM 6661132249

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
SERANG, MEI 2017**

ABSTRAK

Rezki Handoyo Wati. NIM 6661132249. Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Dosen Pembimbing I Dr. Agus Sjafari M. Si. Dosen Pembimbing II Anis Fuad M.Si

Penelitian ini dilatar belakangi karena kebutuhan informasi yang sangat cepat, dan tepat menjadi suatu kebutuhan utama disegala aspek terutama dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu teknologi yang paling berkembang adalah teknologi yang berbasis web yang sering disebut dengan internet. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan berbasis e-government yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Serang. Metode yang peneliti gunakan kualitatif deskriptif. Indikator yang digunakan adalah lima dimensi Balanced E-Government Scorecard dari Booz Allen dan Hamilton. Dari lima dimensi tersebut dapat diidentifikasi beberapa masalah utama yang perlu mendapatkan perhatian untuk membangun dan mengembangkan pelayanan berbasis e-government. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang masih memiliki masalah dalam pelayanan publik berbasis e-government dalam pembuatan dokumen kependudukan Kota Serang. Hal tersebut dibuktikan dengan belum memadainya server dan jaringan yang di gunakan dalam pelayanan berbasis e-government di Disdukcapil Kota Serang, belum maksimalnya software yang digunakan oleh Disdukcapil Kota Serang., belum terpenuhinya standar Sumber Daya Manusia pelaksanaan e-government, lambatnya pelayanan dengan basis e-government dan pemberian informasi kepada masyarakat. Namun, dengan adanya perencanaan yang Disdukcapil Kota Serang inginkan yaitu pelayanan online berbasis android agar dapat segera direalisasikan agar pelayanan e-government dapat lebih mudah digunakan. Disdukcapil Kota Serang memberikan rekomendasi bahwa pelayanan berbasis online harus lebih memperhatikan aspek penting seperti server dan jaringan, kualifikasi khusus untuk pegawai di divisi Pengelolaan Informasi Teknologi dan Komunikasi, sistem hardware dan software yang selalu bermasalah dengan memiliki jaringan internal, dan server dengan kapasitas RAM yang lebih banyak.

Kata kunci : e-government, pelayanan online, pelayanan publik

ABSTRACT

Rezki Handoyo Wati. NIM 6661132249. Performance of Public Service Based on E-Government in the Department of Population and Civil Registration of Serang City State Administration Science Study Program. Faculty of Social Science and Political Science. University of Sultan Ageng Tirtayasa. 1st Advisor Dr. Agus Sjafari M. Si. 2nd Advisor Anis Fuad M.Si

This study is based on the need for information very quickly, and precisely become a major requirement in all aspects, especially in services provided to the community. One of the most developed technologies is web-based technology that is often called the internet. The purpose of this study is to find out the e-government-based services conducted by Office of Population and Civil Registration of Serang City. The method that researchers use qualitative descriptive. The indicators used are the five dimensions of Balanced E-Government Scorecard from Booz Allen and Hamilton. From these five dimensions can be identified some major issues that need to get attention to build and develop e-government-based services. The results showed that the Office of Population and Civil Registration of Serang City still has problems in public service based on e-government in making the document of residence of Serang City. This is evidenced by the inadequacy of servers and networks that are used in e-government-based services in Office of Population and Civil Registration of Serang City, not the maximum software used by Office of Population and Civil Registration of Serang City, the lack of Human Resource implementation standards of e-government, the slow service with a base e-government and the provision of information to the public. However, with the planning that Office of Population and Civil Registration of Serang City want an online service based on android to be realized in order to e-government services can be more easily used. Office of Population and Civil Registration of Serang City recommends that online-based services should pay more attention to important aspects such as servers and networks, special qualifications for employees in the Information Technology and Communications Management division, hardware and software systems that are always problematic with internal networks, and servers with more RAM many capacity.

Keywords: e-government, online service, public service

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rezki Handoyo Wati

NIM : 6661132409

Tempat tanggal lahir : Tangerang. 04 Juni 1995

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **KINERJA PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SERANG** adalah hasil karya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi ini mengandung unsur plagiat, maka gelar kesarjanaan saya bisa dicabut.

Serang, Juni 2017



Rezki Handoyo Wati

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Rezki Handoyo Wati

NIM : 6661132249

Judul Skripsi : **KINERJA PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
SERANG**

Serang, Mei 2017

Proposal ini Telah Disetujui untuk Disajikan

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Agus Sjafari, M.Si
NIP. 1974050106011005

Pembimbing II

Anis Fuad, M.Si.
NIP. 198009082006041002

Mengetahui,
Dekan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Dr. Agus Sjafari, M.Si
NIP. 1974050106011005

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

LEMBAR PENGESAHAN


Nama : Rezki Handoyo Wati
NIM : 6661132249
Judul Skripsi : KINERJA PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-
GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SERANG

Telah diujikan di Hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi di Serang, tanggal 05
Juni 2017 dan dinyatakan **LULUS**.

Serang, 05 Juni 2017

Ketua Penguji

Listyaningsih., S.Sos., M.Si
NIP.197603292003122001



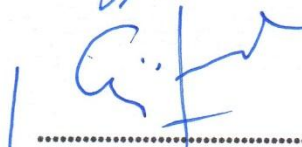
.....

Anggota :
Yeni Widayastuti., M.Si
NIP.197602102005012003



.....

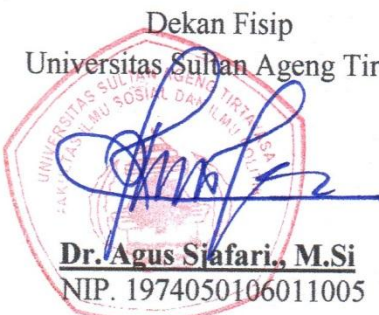
Anggota :
Anis Fuad., M.Si
NIP.198009082006041002



.....

Mengetahui,

Dekan Fisip
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa



Dr. Agus Sjafari., M.Si
NIP. 1974050106011005

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara



Listyaningsih., S.Sos., M.Si
NIP.197603292003122001

MOTTO :

Selalu berfikir besar
dan bertindak mulai dari sekarang
Karena jarak 1000 ml
dimulai dengan langkah pertama

PERSEMBAHAN:

"Skripsi ini aku persembahkan untuk kedua orangtuaku yang tak lelah dalam memberikan dukungan moril dan doanya selama aku berproses meraih gelar sarjana ku"

Kata Pengantar

Alhamdulillah rabbil'aalamiin, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang”**. skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Penulis menyadari bahwa sejak awal selesainya penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dorongan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Sholeh Hidayat, M.Pd. Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Dr. Agus Sjafari, M.Si. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dan selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang dengan baik hati dan sabar dalam memberikan bimbingan, masukan, dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. .
3. Rahmawati, M.Si. Wakil Dekan I Bidang Akademik FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
4. Iman Mukhroman, S.Sos., M.Si. Wakil Dekan II Bidang Keuangan dan Umum FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

5. Kandung Sapto Nugroho, S.Sos., M.Si. Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
6. Listyaningsih, S.Sos., M.Si. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang telah menyetujui atas penelitian skripsi ini.
7. Riswanda, Ph.D. Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
9. Anis Fuad. M.Si. Dosen Pembimbing Skripsi II yang dengan baik hati dan sabar dalam memberikan bimbingan, masukan, dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Kepada seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, yang telah dan pernah memberikan bekal-bekal akademik dan ilmiah kepada peneliti selama proses belajar mengajar.
11. Ipiyanto SH, MH Selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang yang sudah membantu dalam pemberian informasi dan memudahkan penyelesaian skripsi ini.
12. Gema Advaita, S.Sos, M.Si. Ketua Bagian Pengelolaan Informasi dan Teknologi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang yang telah memberikan informasi dan memudahkan dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Wulan Suminar, SE Kasi Pengolahan Informasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang yang dengan sabar

membantu saya dalam memberikan data-data ataupun dokumen tentang penelitian ini.

14. Kepada Ayahanda Suryan dan Ibunda Tuswati yang tidak pernah lelah dalam mendoakan dan selalu membuat semangat dalam mengerjakan penelitian ini.
15. Kepada kawan-kawan tercinta mahasiswa ANE angkatan 2013.
16. Kepada kawan-kawan Pejuang Skripsi: Asep. F, Evi, Galuh, Maria, Suci. R, Wildan, Vevi dan kawan-kawan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selalu membantu saya dan sama-sama berjuang untuk lulus kuliah.
18. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam penyelesaian proposal skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat.

Serang, Juni 2017

Penulis

Rezki Handoyo Wati

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK

LEMBAR PERNYATAAN ORSINALITAS.....i

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTARii

DAFTAR ISIvi

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Identifikasi Masalah 20

1.3 Pembatasan Masalah 21

1.4 Rumusan Masalah 21

1.5 Tujuan Penelitian 21

1.6 Manfaat Penelitian 22

1.7 Sistematika Penulisan..... 23

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Strategi 25

2.2 Pengertian Pelayanan 26

2.3 Pengertian Pelayanan Publik..... 27

2.3.1 Ruang Lingkup Pelayanan Publik..... 29

2.3.2 Sasaran Pelayanan Publik	31
2.3.3 Kerangka Kerja Pemberian Pelayanan Publik	32
2.4 Definisi E – Government	33
2.4.1 Definisi E-Government di Beragam Pemerintahan.....	33
2.5. Tujuan E-Government.....	35
2.6. Manfaat E-Government.....	36
2.7. Mengembangkan Kapasitas E-Government.....	37
2.7.1 Sumber Daya Manusia (SDM), Baik Pada Pemerintah Maupun Pemerintah Daerah Otonom, Disertai dengan Meningkatkan E-Literacy Masyarakat.....	37
2.7.2 Alat ukur kinerja pemerintah yang menerapkan e-government	38
2.8 Penelitian Terdahulu	40
2.9 Kerangka Berfikir.....	44
2.10 Asumsi Dasar	46

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian	47
3.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	50
3.3 Lokasi Penelitian.....	50
3.4 Variabel Penelitian.....	51
3.4.1 Definisi Konsep.....	51
3.4.2 Definisi Operasional.....	52
3.5 Instrumen Penelitian	54
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	55

3.6.1 Sumber data Primer	55
3.6.2 Sumber Data Sekunder	58
3.7 Informan Penelitian	59
3.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	61
3.8.1 Teknik Pengolahan Data	61
3.8.2 Uji Keabsahan Data	63
3.9 Jadwal Penelitian	64

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	66
4.2 Gambaran Umum Kota Serang	66
4.3 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang	72
4.4 Gambaran Umum Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang	76
4.5 Deskripsi Data	77
4.5.1 Deskripsi Data Penelitian	77
4.5.2 Daftar Informan Penelitian	77
4.6 Deskripsi Hasil Penelitian	79
4.6.1 Dimensi Manfaat	82
4.6.2 Dimensi Efisiensi	92
4.6.3 Dimensi Partisipasi	101
4.6.4 Dimensi Transparansi	105

4.6.5 Dimensi Manajemen Perubahan.....	109
4.7 Pembahasan.....	112

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimoulan	111
5.2 Saran.....	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Penduduk Kota Serang per Kecamatan berdasarkan Jenis Kelamin	8
Tabel 1.2. Jumlah Penduduk Wajib KTP dan Jumlah Kepemilikan KTP Kota Serang per Kecamatan	9
Tabel 1.3. Jumlah Keluarga dan Kepemilikan Kartu Keluarga di Kota Serang per Kecamatan	10
Tabel 1.4. Jumlah Penduduk dan Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Serang per Kecamatan	10
Tabel 3.1 Pedoman Wawancara Penelitian	48
Tabel 3.2 Deskripsi Informan Penelitian	55
Tabel 3.4 Jadwal Kegiatan	60
Tabel 4.1 Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk Kota Serang	67
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kota Serang per Kecamatan berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Wajib KTP dan Jumlah Kepemilikan KTP Kota Serang per Kecamatan.....	69
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk dan Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Serang per Kecamatan.....	70
Tabel 4.5 Daftar Informan.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 3.3 Analisis Data Miles dan Huberman	56
Gambar 4.1 Luas Wilayah Kota Serang.....	64
Gambar 4.2 Daftar dokumen kependudukan yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Serang.....	82
Gambar 4.3 Pelayanan one stop mobile service.....	85
Gambar 4.4 Fasilitas untuk berpartisipasi masyarakat.....	100

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 2 Jadwal Wawancara
- Lampiran 3 Daftar Pedoman Wawancara
- Lampiran 4 *Membercheck*
- Lampiran 5 Matriks Kategorisasi Data
- Lampiran 6 Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003
Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-
Government
- Lampiran 7 Dokumentasi
- Lampiran 8 SOP
- Lampiran 9 Struktur Organisasi
- Lampiran 9 *Form Bimbingan Skripsi*
- Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup Mahasiswa

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, *civil society*, *good corporate governance*, perdagangan bebas, pasar terbuka, dan lain sebagainya menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap bangsa jika yang bersangkutan tidak ingin dasingkan dari pergaulan dunia. Dalam format ini, pemerintah harus mengadakan reposisi terhadap peranannya didalam sebuah negara, dari yang bersifat internal dan fokus terhadap kebutuhan dalam negeri, menjadi lebih berorientasi kepada eksternal dan fokus kepada bagaimana memposisikan masyarakat dan negaranya didalam sebuah pergaulan global. Jika dahulu didalam sebuah negara kekuasaan lebih berpusat pada sisi pemerintahan (*supply side*), maka saat ini bergeser kearah masyarakat (*demand side*), sehingga tuntunan masyarakat terhadap kinerja pemerintahnya semakin tinggi (karena untuk dapat bergaul dengan mudah dan efektif dengan masyarakat negara lain, masyarakat disebuah negara harus memiliki sebuah lingkungan yang kondusif, dimana hal ini merupakan tanggung jawab pemerintah). (Indrajit, 2006 : 7)

Globalisasi merupakan sebuah fenomena dimana negara-negara di dunia secara langsung maupun tidak langsung mengharapkan terjadinya sebuah interaksi antar masyarakat yang jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan saat-saat sebelumnya. Di dalam format ini, proses interaksi dan komunikasi antar

negara-negara di dunia akan lebih intens di bandingkan dengan apa yang selama ini pernah terjadi. Adalah suatu kenyataan bahwa globalisasi telah membuka isolasi batasan antar negara yang selama ini berlaku, terutama untuk hal-hal yang berhubungan dengan politik, ekonomi, sosial, budaya, dan hukum-akibat sedemikian cepat dan akuratnya informasi mengalir dari satu tempat ke tempat lain.

Pemanfaatan teknologi saat ini merupakan sesuatu hal yang tidak bisa dihindarkan, karena kebutuhan informasi yang sangat cepat, dan tepat menjadi suatu kebutuhan utama disegala aspek. Salah satu teknologi yang paling berkembang adalah teknologi yang berbasis web yang sering disebut dengan internet. Teknologi ini sudah digunakan diberbagai bidang baik bisnis, pemerintahan, kesehatan, pendidikan dan lain sebagainya. Teknologi internet yang kini sudah mendarah daging harus dimanfaatkan secara optimal, keberadaan teknologi diharapkan juga bisa menjadi jawaban untuk menyamaratakan kecepatan pelayanan publik, sebuah kemajuan jika pemerintah mulai mengadopsi teknologi tersebut sebagai infrastruktur utama pelayanan publik.

Menghadapi perkembangan zaman yang semakin pesat maka sudah selayaknya jika sejak dini pemerintah mempersiapkan langkah-langkah antisipatif dalam rangka menghadapi banyaknya perubahan yang terjadi sebagai akibat dari perkembangan dan kemajuan tersebut, baik dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi ataupun pengaruh dari arus globalisasi yang sudah melanda bangsa kita. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi atau *information* (IT) di dunia semakin meluas. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan IT di berbagai bidang,

karena IT memiliki berbagai kelebihan yang menguntungkan dibanding dengan menggunakan cara tradisional dalam melakukan berbagai kegiatan ataupun interaksi. Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government tidak bisa dipungkiri adalah kebijakan strategis bagi penerapan teknologi komunikasi dan informasi di pemerintahan. Dalam enam strategi yang disusun pemerintah dalam mencapai tujuan strategis e-government antara lain:

Strategi pertama adalah mengembangkan sistem pelayanan yang handal, terpercaya serta terjangkau masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi ke seluruh wilayah negara dengan tarif terjangkau. Pengertian government yang dikemukakan Steward Gun "*Government is a group of people that governs a community or unit. It sets and administers public policy and sovereign power through customs, institution, and laws within a state*", "Pemerintah (government) adalah sekelompok orang yang mengatur sebuah komunitas atau unit. Yang menetapkan dan mengelola kebijakan publik dan kekuasaan eksekutif, politik dan berdaulat melalui bea cukai, lembaga, dan hukum dalam negara. "*Political system by which a body of people is administered and regulated different levels of government typically have different responsibilities*" Sistem politik yang mengatur dan mengelola rakyat. Tingkat pemerintahan yang berbeda biasanya memiliki tanggung jawab yang berbeda. Sasaran lain adalah pembentukan portal informasi dan layanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah.

Strategi kedua adalah menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik. Dengan strategi ini, pemerintah ingin menata sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat.

Strategi ketiga adalah memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Sasaran yang ingin dicapai adalah standardisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antarportal pemerintah. Standardisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik. Pengembangan aplikasi dasar seperti *e-billing*, *e-procurement*, *e-reporting* yang dapat dimanfaatkan setiap situs pemerintah untuk menjamin keamanan transaksi informasi dan pelayanan publik. Sasaran lain adalah pengembangan jaringan intra pemerintah.

Strategi keempat adalah meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Sasaran yang ingin dicapai adalah adanya partisipasi dunia usaha dalam mempercepat pencapaian tujuan strategis e-government. Itu berarti, pengembangan pelayanan publik tidak perlu sepenuhnya dilayani oleh pemerintah.

Strategi kelima adalah mengembangkan kapasitas sumber daya manusia, baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.

Strategi keenam adalah melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Dalam pengembangan e-government, dapat dilaksanakan dengan empat tingkatan yaitu, persiapan, pematangan,

pemantapan dan pemanfaatan. (kompasiana/ e-government system dalam pelayanan publik)

Inpres No 3/2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, yang mengamanatkan setiap Gubernur dan Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-government* secara nasional.

E-Government atau pemerintahan berbasis elektronik semakin berperan penting bagi semua pengambil keputusan. Pemerintah Tradisional (*traditional government*) yang identik dengan *paper-based administration* mulai ditinggalkan. Dengan terciptanya *customer online* dan bukan *in-line*, memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana, penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik, masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah, dapat memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Setiap Kota di Indonesia memiliki SKPD yang sudah menggunakan pelayanan berbasis online agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Kota besar di Indonesia khususnya pada Ibu Kota provinsi di Indonesia merupakan pusat pemerintahan yang memberikan dampak terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Di Ibu Kota provinsi Banten yaitu Kota Serang memiliki 30

Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Terdiri dari 2 Sekretariat, 12 Dinas, 6 kecamatan dan 6 kantor serta 7 Badan/Lembaga Teknis Lainnya. Kesemuanya diharuskan menjunjung tinggi nilai-nilai good governance untuk meningkatkan kualitas fungsi pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Saat ini, telah banyak instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah otonom yang berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi dalam bentuk situs web dan berbagai aplikasi sistem informasi manajemen. Namun pemanfaatan IT belum di dayagunakan secara optimal. Masih banyak proses bisnis dilakukan secara manual yang mengakibatkan biaya operasional menjadi lebih tinggi, kualitas layanan yang rendah serta waktu pelayanan yang lama yang pada ujungnya mengakibatkan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berbicara masalah pelayanan publik tidak akan pernah ada habisnya, melihat masih banyaknya penyelewengan dalam pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri. Dalam proses pelayanan publik itu sendiri tentunya ada teknologi yang digunakan untuk memperlancar proses pelayanan. Terutama yang berkaitan dengan konsep e-government yang saat ini sedang gencar-gencarnya dilaksanakan oleh pemerintah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) merupakan dinas yang lebih sering melakukan pelayanan kepada masyarakat karena semua hal yang berkaitan dengan kelengkapan surat-surat untuk kehidupan masyarakat dilakukan setiap harinya di dinas tersebut.

Dilihat dari pentingnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam kebutuhan masyarakat, beberapa Kota besar di seluruh Indonesia, Disdukcapil

telah menerapkan basis e-government (online), guna mempermudah dalam melayani masyarakat untuk mendapatkan hasil yang lebih efektif dan efisien.

Disdukcapil kota Serang sudah menerapkan basis IT (online) sejak akhir Januari 2016 yang seharusnya sudah direalisasikan pada awal bulan Januari yang kemudian mundur menjadi akhir bulan Januari dikarenakan belum maksimalnya sistem penyempurnaan website untuk memberlakukan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan secara online. Di website yang telah disediakan muncul menu pendaftaran misalnya untuk pembuatan akta kelahiran di klik, kemudian muncul persyaratan dan formulir pendaftarannya sehingga masyarakat tinggal mengisinya dengan lengkap. Pendaftaran secara online berlaku untuk semua pembuatan dokumen kependudukan diantaranya akta kelahiran, akte kematian dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Sementara untuk pembuatan e-KTP bagi yang belum melakukan perekaman data itu harus datang ke kantor Disdukcapil Kota Serang. (Gema Advaita, 2016. *Pelayanan Administrasi Sistem Online*, <http://www.radarbanten.co.id/pelayanan-administrasikependudukansistem-online-di-kota-serang-mulai-akhir-januari/>, diakses tanggal 25 Oktober 2016). Pembuatam Kartu Tanda Penduduk di Kota Serang sudah menggunakan basis E-Government sekitar bulan Januari 2016. Namun, pada bulan Juni pengaplikasian pelayanan berbasis online tersebut belum maksimal, masih banyak kekurangan yang harus disempurnakan oleh Disdukcapil Kota Serang, baik dari segi infrastruktur, SDM maupun akses internet di Disdukcapil itu sendiri.

Software (web) yang di gunakan Disdukcapil Kota Serang dalam pembuatan dokumen kependudukan masih memiliki kendala yaitu pada bagian upload foto

dokumen persyaratan masih sulit dengan adanya keterangan ”*gambar tidak dapat termuat*”. Selain itu, untuk bagian penduduk kota serang yang berada di jangkauan cukup jauh (pinggiran kota) masih sulit dalam mengakses internet untuk membuka web pendaftaran pembuatan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Serang. Hal tersebut membuat masyarakat lebih memilih datang langsung ke Disdukcapil Kota Serang untuk membuatnya secara manual, kebijakan yang seharusnya dapat mempermudah masyarakat justru membuat masyarakat bingung dan mengeluarkan banyak waktu untuk mengkonfirmasi langsung ke Disdukcapil Kota Serang. Disdukcapil Kota Serang sedang membarui sistem software dengan basis android agar masyarakat dapat mengakses internet dengan mudah menggunakan smartphonenya masing-masing.

Selain itu, karena pelayanan yang digunakan berbasis online dan yang memahami pelayanan online hanya pada Bagian Pengolahan Informasi dan Teknologi Kependudukan Disdukcapil Kota Serang saja, sehingga jika masyarakat memiliki kendala mengenai pelayanan berbasis online maka akan ditanyakan hanya kepada Bagian Pengolahan Informasi dan Teknologi Kependudukan Disdukcapil Kota Serang saja. Namun, setiap harinya ada saja masalah atau kendala yang terjadi pada masyarakat mengenai pelayanan berbasis online dan kendala tersebut hanya ditangani oleh Bagian Pengolahan Informasi dan Teknologi Kependudukan Disdukcapil Kota Serang saja. Hal tersebut membuat masyarakat harus mengantri untuk menanyakan masalahnya terkait dokumen kependudukan yang di butuhkan dan membutuhkan waktu yang lama.

Maka, pada bulan Juli sampai sekarang sistem pelayanan berbasis online masih dalam penyempurnaan sistem dari masalah tersebut.

Berikut ini adalah gambar portal SMART DUKCAPIL web berbasis android Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang.

Gambar 1.1

SMART DUKCAPIL web berbasis android Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang

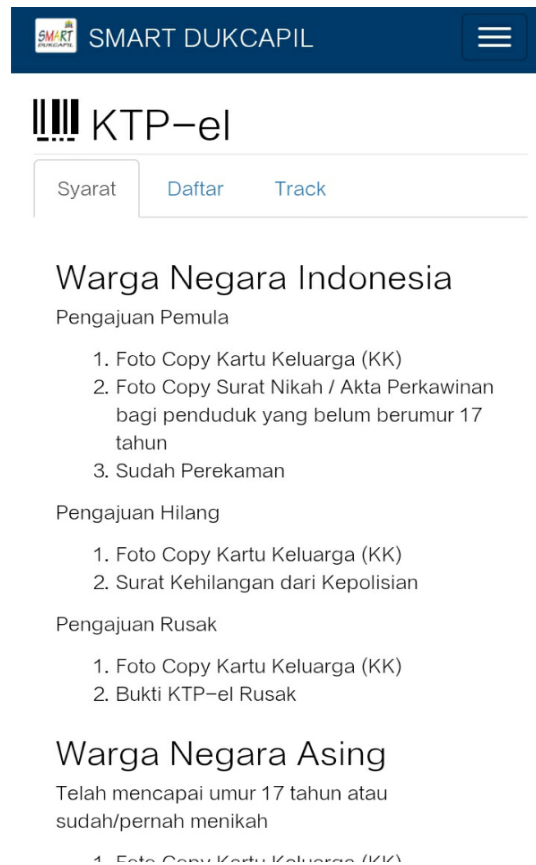


Dilihat dari gambar di atas bahwa pembuatan dokumen kependudukan yang dapat dilakukan dengan pelayanan online adalah KTP-el, Akta Kelahiran, dan Akta kematian. Portal SMART DUKCAPIL tersebut dapat dibuka dengan menggunakan email dan password yang hanya dapat dibuka oleh masyarakat yang memiliki NIK Kota Serang saja. Untuk mendaftarnya sangat mudah yaitu dengan memilih menu login dan mengisi kolom pendaftaran yang terdiri dari NIK (khusus Kota Serang), email, no hp dan tanggal lahir, jika sudah diisi dengan lengkap maka pilih menu kirim dan password akan dikirim dari Disdukcapil Kota Serang via sms. Password dapat diubah oleh masyarakat jika terlalu sulit diingat untuk digantikan dengan password yang lebih mudah.

Selain itu, di dalam SMART DUKCAPIL terdapat juga persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat Kota Serang jika ingin membuat dokumen kependudukan seperti berikut :

Gambar 1.1

SMART DUKCAPIL Persyaratan pembuatan KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang



Gambar di atas merupakan salah satu persyaratan dokumen kependudukan yang terdapat di SMART DUKCAPIL Kota Serang.

Berikut ini adalah data jumlah penduduk Kota Serang per Kecamatan berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 1.1

Jumlah Penduduk Kota Serang per Kecamatan berdasarkan Jenis Kelamin

KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK SEMESTER 1 2016			JUMLAH PENDUDUK SEMESTER II 2015		
	L	P	JUMLAH	L	P	JUMLAH
SERANG	111.290	106.928	218.218	119.119	113.778	232.897
KASEMEN	49.184	45.717	94.901	47.415	44.412	91.827
WALANTAKA	43.937	41.722	85.659	41.159	39.566	80.725
CURUG	27.807	25.879	53.686	25.988	24.495	50.483
CIPOCOK JAYA	43.246	40.951	84.197	43.059	40.829	83.888
TAKTAKAN	46.114	42.532	88.646	43.421	40.188	83.609
KOTA SERANG	321.578	303.729	625.307	320.161	303.268	623.429

Sumber : Hasil Konsolidasi Kemendagri Semester I Tahun 2016 dan Semester II Tahun 2015

Dapat dilihat bahwa jumlah penduduk semester I 2016 dan semester II 2015 di Kota Serang mengalami kenaikan yaitu dari jumlah 623.429 penduduk menjadi 625.307 penduduk. Namun, di Kecamatan Serang jumlah penduduk mengalami kenaikan yang cukup tinggi yaitu dengan jumlah 218.218 penduduk menjadi 232.897 penduduk.

Berikut ini data Jumlah Penduduk yang memiliki dokumen kependudukan Kota Serang per Kecamatan.

Tabel 1.2

Jumlah Penduduk Wajib KTP dan Jumlah Kepemilikan KTP Kota Serang per Kecamatan

KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK WAJIB KTP			JUMLAH PENDUDUK MEMILIKI KTP		
	L	P	JUMLAH	L	P	JUMLAH
SERANG	78.631	76.461	155.092	66.510	66.239	132.749
KASEMEN	33.611	31.383	64.994	27.017	25.524	52.541
WALANTAKA	30.450	29.150	59.600	25.987	25.429	51.416
CURUG	19.826	18.279	38.105	16.205	15.353	31.558
CIPOCOK JAYA	29.449	27.852	57.301	25.959	24.831	50.790
TAKTAKAN	31.819	29.162	60.981	26.723	24.846	51.569
KOTA SERANG	223.786	212.287	436.073	188.401	182.222	370.623

Sumber : Data Agregat Kependudukan Kota Serang Semester I-Tahun 2016

Dari data diatas dapat dilihat bahwa jumlah penduduk wajib KTP dan jumlah penduduk yang memiliki KTP memiliki perbandingan yang cukup signifikan, yaitu sebanyak 65.450 atau sekitar 16% penduduk Kota Serang yang belum memiliki KTP. Dimana KTP merupakan identitas penduduk yang harus dimiliki oleh setiap penduduk yang sudah berumur 17 tahun keatas, karena banyak kebutuhan masyarakat yang diharuskan untuk memiliki KTP seperti pekerjaan, sekolah dll.

Tabel 1.4**Jumlah Penduduk dan Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Serang per Kecamatan**

Kecamatan	JUMLAH PENDUDUK			KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN		
	L	P	JUMLAH	L	P	JUMLAH
SERANG	111.214	106.890	218.104	21.146	20.538	41.684
KASEMEN	49.174	45.714	94.888	13.463	12.203	25.666
WALANTAK A	43.908	41.704	85.612	10.258	9.796	20.054
CURUG	27.799	25.878	53.677	7.931	7.483	15.414
CIPOCOK JAYA	43.217	40.936	84.153	11.337	10.657	21.994
TAKTAKAN	46.086	42.517	88.603	14.057	12.854	26.911
KOTA SERANG	321.398	303.639	625.037	78.192	73.531	151.723

Sumber : Data Agregat Kependudukan Kota Serang Semester I-Tahun 2016

Dari data di atas dapat dilihat bahwa jumlah penduduk dan jumlah penduduk memiliki Akte Kelahiran mengalami perbandingan yang sangat signifikan. Dimana, terdapat hanya sekitar 24% penduduk Kota Serang yang memiliki Akte Kelahiran dan sekitar 76% atau 473.314 penduduk Kota Serang belum memiliki Akte Kelahiran. Dapat dilihat bahwa banyak penduduk Kota Serang yang kurang memperhatikan dokumen kependudukan. Selain itu, Disdukcapil Kota Serang juga kurang menegaskan penduduk Kota Serang dalam pentingnya pembuatan dokumen kependudukan.

Dari data tabel diatas bisa dilihat bahwa masih banyak masyarakat Kota Serang yang tidak memiliki dokumen kependudukan seperti KTP, Akte Kelahiran. Banyak kemungkinan yang terjadi mengapa penduduk Kota Serang masih banyak yang belum memiliki dokumen kependudukan. Salah satu

kemungkinan mengapa masyarakat belum membuat dokumen kependudukan yaitu masyarakat harus meluangkan waktu selama satu hari penuh untuk menunggu proses pembuatan dokumen kependudukan tersebut, bahkan jika mengantri dan data harus diproses terlebih dahulu sehingga masyarakat harus pulang dan kembali lagi di lain waktu jika masyarakat menggunakan pelayanan manual (hasil wawancara dengan Gema Advaita Selaku Kabag Pengelolaan Informasi dan Teknologi Kependudukan Kota Serang). Hal itu sangat tidak efektif dan efisien dilihat dari masyarakat memiliki kesibukan lain diantaranya harus bekerja dan sekolah.

Dengan diterapkannya basis e-government (online) di Disdukcapil Kota Serang ini adalah agar masyarakat dapat dengan mudah membuat segala macam dokumen kependudukan diantaranya KTP, akta kelahiran, Akta Kematian. Namun, meskipun Disdukcapil Kota Serang telah menerapkan basis e-government masyarakat yang ingin membuat e-KTP harus tetap datang ke kantor Disdukcapil untuk pengambilan foto, sidik jari, iris mata dan keperluan lainnya. Aktifitas tersebut tidak dapat dilakukan melalui website dan harus bertemu langsung untuk memenuhi persyaratan yang ada. Begitupun untuk pembuatan akte kelahiran dan akte kematian, masyarakat harus tetap datang ke kantor Disdukcapil untuk memberikan berkas asli sebagai tanda bukti dan mengambil dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut. Pelayanan tersebut diberikan waktu 4 hari untuk proses penyelesaian pembuatan dokumen kependudukan, yang terdapat dalam Standar Operasional Pelayanan penerbitan Kartu Keluarga dan KTP bagi penduduk Kota Serang. Batas waktu yang diberikan tidak selalu sesuai dengan

aturan yang diberikan. Jika terdapat kendala atau masalah mengenai server dan jaringan maka pelayanan yang diberikan akan lebih lama. *Server* yang bermasalah dikarenakan kurangnya kapasitas penyimpanan yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Serang. Disdukcapil Kota Serang memiliki kapasitas 10 MB per pemohon untuk penyimpanan dokumen kependudukan sedangkan kapasitas yang dibutuhkan 10-15 MB per pemohon untuk penyimpanan dokumen kependudukan. Selain *server* terdapat masalah lainnya yaitu mengenai jaringan. Jaringan yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Serang masih terhubung dari BAPPEDA, seharusnya Disdukcapil Kota Serang memiliki jaringan internal sendiri untuk memaksimalkan pelayanan berbasis online yang diberikan.

Dari data hasil observasi menunjukkan ada beberapa permasalahan yang terdapat dalam pelayanan berbasis e-government di DISDUKCAPIL Kota Serang sehingga Disdukcapil Kota Serang belum bisa memaksimalkan penggunaan basis online tersebut. Masalah-masalah yang ada di Disdukcapil Kota Serang antara lain:

Pertama, *server* yang kurang memadai dalam pelayanan berbasis e-government di Disdukcapil Kota Serang. Dalam pelayanan berbasis online pasti sangat memerlukan sistem *hardware* dan *software* yang memadai agar dapat mendukung pelayanan berbasis e-government dengan maksimal. Sedangkan di Disdukcapil Kota Serang sistem yang dimiliki masih terkendala oleh *server*, dimana *server* yang digunakan dalam pelayanan Disdukcapil berbasis e-government belum memiliki *server* internet sendiri, namun masih terhubung ke *server* yang ada di BAPPEDA. Jika *server* di BAPPEDA terdapat masalah atau

kendala, maka Disdukcapil Kota Serang juga kesulitan dalam mengakses internet, terutama masyarakat yang tinggal di bagian pinggir Kota Serang (hasil wawancara dengan Gema Advaita selaku Bagian Pengelolaan Informasi dan Teknologi Kependudukan Disdukcapil Kota Serang).

Hal ini sangat menghambat dalam pelayanan berbasis e-government yang sangat mengandalkan jaringan internet untuk mengakses ke masyarakat langsung. Disdukcapil mengharapkan basis yang digunakan yaitu berbasis android agar lebih mudah dalam pelayanan berbasis online tersebut. sedangkan dalam sistem software Disdukcapil Kota Serang juga harus ada penyempurnaan website kembali karena sering adanya masalah yang terjadi seperti gambar tidak dapat termuat, data tidak dapat terkirim dan lain lain. Selain itu, jaringan internet yang kurang mendukung pelayanan berbasis e-government di Disdukcapil Kota Serang. Dari hasil observasi beberapa divisi belum menggunakan jaringan yang terhubung ke internet hanya bagian IT yang sudah terhubung ke jaringan internet. Alasannya, karena takut terjadinya penyalahgunaan wewenang dari pegawai Disdukcapil yang tidak memiliki hak dalam pelayanan online, seperti pemanfaatan internet akan digunakan untuk hal yang tidak berhubungan dengan pelayanan kependudukan. Karena pelayanan yang diberikan adalah basis IT, maka diharuskan semua pegawai dapat mengakses internet dibidangnya masing-masing agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diketahui oleh seluruh pegawai, dan seluruh pegawai dapat melihat perkembangan website dan pelayanan berbasis IT tersebut.

Kedua, belum maksimalnya software yang digunakan oleh Disdukcapil Kota Serang. Dimana masih sulit mengakses pendaftaran web dan memuat gambar yang akan dikirim ke web Disdukcapil Kota Serang. Pada awal penerapan pelayanan berbasis online software yang digunakan masih baik. Namun, setelah makin banyak yang menggunakan pelayanan online sistem software semakin buruk karena server yang berada di pusat belum dapat menampung banyak data mengenai pelayanan berbasis online dan harus disempurnakan kembali sistemnya, web Disdukcapil Kota Serang tidak selalu update dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai info-info penting yang berhubungan dengan pembuatan dokumen kependudukan (Gema Advaita selaku Kepala Bagian Pengelolaan Informasi dan Teknologi Kependudukan Disdukcapil Kota Serang, Rabu, 30 Maret 2017, Pukul 13.00 WIB di Ruang Kabid PITK Disdukcapil Kota Serang).

Ketiga, Sumber daya manusia yang belum memenuhi standar pelaksanaan e-government. Banyaknya pegawai di Disdukcapil Kota Serang yaitu 27 pegawai PNS dan 37 pegawai Non PNS, Disdukcapil Kota Serang memiliki pegawai Non PNS yang lebih banyak dibandingkan dengan pegawai PNS sehingga kinerja yang diberikan belum maksimal. Selain itu, tidak ada pegawai yang memiliki latar belakang kemampuan berbasis IT, padahal pelayanan berbasis e-government mewajibkan pegawai untuk memahami basis e-government agar jika terjadi masalah mengenai website atau masalah berbasis online pegawai dapat langsung mengatasinya dengan mudah. Disdukcapil Kota Serang tidak memiliki pelatihan mengenai basis online. Namun, untuk Bagian Pengolahan Informasi dan Teknologi

Kependudukan seharusnya dikhususkan pegawai yang berpendidikan berbasis IT. Hal ini menunjukkan jika ditinjau dari sisi ketersediaan sumber daya manusia, maka sangat tidak memadai, mengingat kebutuhan akan implementasi e-government yang cukup besar.

Keempat, Pelayanan dengan basis e-government dan pemberian informasi yang lambat. Dimana ketika dokumen kependudukan sudah selesai, masyarakat akan dihubungi kembali melalui via sms atau email dengan batas waktu maksimal empat hari. Namun, kenyataannya terdapat beberapa masyarakat yang tidak mendapatkan info setelah 3 hari dari disdukcapil Kota Serang mengenai hasil pembuatan dokumen kependudukan tersebut, sehingga membuat masyarakat harus datang ke kantor dinas untuk aktif bertanya dan mencari informasi mengenai proses pembuatan dokumen kependudukan yang diperlukan. (hasil wawancara dengan Artika selaku masyarakat Kota Serang yang sedang menggunakan pelayanan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Serang, 24 Oktober 2016)

Hal tersebut sangat tidak efektif dan efisien dimana pelayanan berbasis online seharusnya mempermudah masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan bukan malah mempersulit masyarakat yang ingin membuat dokumen kependudukan. Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan berbasis e-government belum sepenuhnya terealisasikan dengan baik kepada masyarakat. Maka, Disdukcapil Kota Serang akan menyempurnakan sistem pelayanan berbasis e-government tersebut yang menjadi kendala. Karena hal tersebut dapat dikatakan bahwa pemanfaatan pelayanan berbasis e-government di Disdukcapil Kota Serang

belum dilakukan secara maksimal. Tetapi pelayanan berbasis online yang seharusnya membuat masyarakat lebih mudah dalam pembuatan dokumen kependudukan malah sebaliknya, masyarakat dibuat bingung dan tidak mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Karena hal itu lah pelayanan berbasis e-government memerlukan penyempurnaan sistem kembali.

Hal inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan tema “Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-government di Disdukcapil Kota Serang”. Mengenai kendala dan kinerja apa saja yang sedang dikerjakan oleh Disdukcapil Kota Serang agar mampu menyempurnakan sistem pelayanan berbasis e-government tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

Melihat dari latar belakang yang telah saya jabarkan maka, peneliti mengidentifikasi masalah-masalah yang akan diteliti yaitu :

1. Kurang memadainya server dan jaringan yang di gunakan dalam pelayanan berbasis e-government di Disdukcapil Kota Serang;
2. Belum maksimalnya software yang digunakan oleh Disdukcapil Kota Serang.
3. Belum terpenuhinya standar Sumber Daya Manusia pelaksanaan e-government;
4. Lambatnya pelayanan dengan basis e-government dan pemberian informasi kepada masyarakat.

1.3 Pembatasan Masalah

Dari uraian-uraian latar belakang dan identifikasi masalah diatas, peneliti membatasi masalah pada ruang lingkup permasalahan mengenai “Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang”.

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan berbasis e-government di Disdukcapil Kota Serang?
2. Bagaimana kinerja pelayanan berbasis e-government di Disdukcapil Kota Serang?
3. Aspek-aspek apa saja yang menghambat kinerja pelayanan berbasis e-government di Disdukcapil Kota Serang?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan berbasis e-government yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Serang.
2. Untuk mengetahui Kinerja yang diterapkan dalam pelayanan berbasis e-government di Disdukcapil Kota Serang.
3. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan berbasis e-government di Disdukcapil Kota Serang.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

- a. Untuk menambah wawasan keilmuan dan pengetahuan tentang Kinerja Pelayanan Berbasis e-government Disdukcapil Kota Serang;
- b. Sebagai referensi penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang menyangkut masalah pelayanan berbasis e-government.

1.6.2 Manfaat Praktis

- a. Agar penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh lembaga pemerintah atau swasta yang membutuhkan, baik sebagai pengetahuan atau pun sebagai dasar dalam mengambil suatu kebijakan;
- b. Bagi pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, penelitian ini dapat memberikan manfaat perihal penerapan konsep strategi yang baik dalam pemberian pelayanan berbasis e-government secara efektif;
- c. Bagi masyarakat penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dan tolak ukur sejauh mana kualitas pelayanan berbasis e-government di Kota Serang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dalam penelitian ini yakni:

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB ini dijelaskan mengenai; Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah dan Pembatasan, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang dalam penelitian tersebut, lalu identifikasi masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II DESKRIPSI TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

Pada bab ini, peneliti memaparkan teori-teori dari beberapa ahli yang relevan terhadap masalah dalam penelitian. Setelah memaparkan teori, lalu membuat kerangka berpikir yang menggambarkan alur pikiran peneliti sebagai kelanjutan dari deskripsi teori terhadap permasalahan yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode apa yang akan digunakan dalam penelitian. Selain itu dalam bab ini juga akan dijelaskan tentang instrument

penelitian, teknik pengumpulan data, informan penelitian, teknik analisis data, dan uji validitas.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian mencakup deskripsi objek penelitian yang meliputi lokasi penelitian secara jelas, struktur organisasi dari objek yang diteliti, serta hal lain yang berhubungan dengan objek penelitian. Selain itu juga mencakup deskripsi data yang menjelaskan hasil penelitian yang diolah dengan menggunakan teknik analisa data yang relevan. Kemudian dalam bab ini juga terdapat interpretasi hasil penelitian dan pembahasan lebih lanjut terhadap hasil analisis data.

BAB V PENUTUP

Bab ini terbagi ke dalam dua bagian yaitu bagian kesimpulan dan saran. Dalam bab ini akan dikemukakan kesimpulan dari analisis penelitian. Sedangkan pada bagian saran akan dikemukakan saran demi perbaikan sebagai hasil akhir dari penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata “performance”, sedangkan pengukuran kinerja disebut dengan “performance measurement”. Bernardin & Russel dalam Gomes (1999:146) mendefinisikan kinerja (performance) adalah “... catatan hasil (outcomes) yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama suatu periode waktu tertentu. Sedangkan pengukuran kinerja adalah sebagai suatu metode untuk menilai kemajuan/hasil yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan (LAN – RI, 2000:5). Berpijak dari pengertian tersebut di atas dapat dikatakan bahwa pada dasarnya kinerja adalah hasil capaian atau prestasi kerja yang diperoleh oleh suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dan disepakati bersama dalam kurun waktu tertentu. Sedangkan pengukuran kinerja merupakan alat atau metode yang digunakan untuk memberikan penilaian seberapa besar tingkat prestasi kerja atau capaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan.

Menurut Mangkunegara (2001 :67) menyatakan bahwa :

Kinerja adalah “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Kualitas yang dimaksud disini adalah dilihat dari kehalusan, kebersihan dan ketelitian dalam pekerjaan sedangkan kuantitas dilihat dari jumlah atau banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan.

Menurut Handoko (2000: 50) mendefinisikan :

kinerja sebagai proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan.

Menurut Tika (2006:121) mendefinisikan bahwa :

Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan seseorang yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Selain itu kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Sehingga kinerja tersebut merupakan hasil keterkaitan antar usaha, kemampuan dan persepsi tugas.

2.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Monir (1992:16) menyatakan bahwa :

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (2012), mengemukakan bahwa :

pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Adapun Kotler (2003:464) menyebutkan bahwa pelayanan (Service) dapat didefinisikan sebagai :

Suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan service dapat diklasifikasikan menjadi :

- a. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
- b. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanya terjadi di front desk adalah termasuk dalam klasifikasi *low contact service*. Contohnya adalah lembaga keuangan.

Pendapatlain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:2) sebagai berikut :

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.3 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah:

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warganegara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat

tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

1. *Jenis pelayanan administratif*, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.
2. *Jenis pelayanan barang*, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam suatu system. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda atau dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.
3. *Jenis pelayanan jasa*, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu system pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut, udara, pelayanan kesehatan, perbankan, pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak dibidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilakukan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan. Sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasi kepada pengabdian.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.3.1 Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Ruang lingkup pelayanan publik yang disajikan oleh Nurmandi (2010: 32-33). yaitu :

“ruang lingkup pelayanan publik mempunyai berbagai dimensi, seperti : Dimensi politik, dimensi ekonomi, dimensi sosial, dimensi Organisasi dan komunikasi.

Dimensi politik menyangkut hubungan antar warga Negara dan politisi dan policy maker dalam pelayanan publik politisi dalam pemilihan umum menjanjikan kepada warga Negara untuk meningkatkan fasilitas pendidikan atau bebas biaya pendidikan merupakan salah satu contoh kontrak politik anantara kedua belah pihak. Sementara itu, dimensi ekonomi mencakup pembiayaan pelayanan publik apakah akan dibiayai oleh Negara ataukah oleh pihak swasta.

Dimensi sosial pilihan-pilihan secara sengaja dalam kebijakan untuk mengalokasikan dan memproduksi pelayanan publik kepada kelompok sosial tertentu, misalnya kelompok masyarakat miskin.

Ruang lingkup pelayanan publik yang disajikan oleh Nurmandi (2010: 32-33). Dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan Publik, Dimensi organisasi dan komunikasi yang menyangkut kinerja organisasi pelayanan publik, standar kinerja, aparat pelaksana, komunikasi antara penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan dan lain sebagainya.”

Apabila ditarik sebuah kesimpulan, maka ruang lingkup pelayanan publik diatas, meliputi :

- a. Dimensi politik menyangkut hubungan warga negara, politisi, serta policy maker.;
- b. Dimensi ekonomi mencakup pembiayaan pelayanan publik;
- c. Dimensi sosial membahas kebijakan untuk melayani publik.;
- d. Dimensi organisasi dan komunikasi menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik, standar kinerja, aparat pelaksana, komunikasi antara penerima

2.3.2 Sasaran Pelayanan Publik

Sasaran layanan publik adalah kepuasan. Hal ini bukanlah sesuatu yang sederhana, disebabkan untuk menciptakan sebuah kepuasan sendiri merupakan proses yang rumit, karena kepuasan seringkali bersifat subjektif sehingga tidak dapat diukur dengan pasti. Kepuasan sebagai sasaran utama sebuah pelayanan mempunyai dua komponen, yaitu komponen layanan dan produk (Moenir, 2000;197). Berikut ini merupakan penjelasan mengenai komponen layanan dan produk, yaitu :

1. Layanan

Agar layanan dapat memuaskan, maka pemberi layanan harus memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu :

- a. Tingkah laku yang sopan merupakan bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain, dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagaimana layaknya dalam hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah menjadi kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.
- b. Cara menyampaikan hendaknya memperhatikan pada prinsip yang berlaku dengan tujuan menghindari penyampaian yang menyimpang.
- c. Waktu penyampaian seperti pada surat-surat atau dokumen sebagai produk dan pengolahan masalah, merupakan hal penting dalam rangkaian pelayanan.
- d. Keramah-tamahan dapat ditandai melalui; cara pembicaraan wajar, tidak dibuat-buat; cukup jelas. Tidak menimbulkan keraguan. Disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa sopan dan benar.

2. Produk

Barang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya transaksi jual beli antara seseorang dengan pihak penjual atau perantara. Jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tak berdimensi, tetapi dapat dinikmati oleh panca indera dan/atau perasaan (gerak, suara, keindahan, kenyamanan, rupa) selain ada juga yang berbentuk fisik yang dituju

(penampilan, warna dan lainnya). Surat-surat berharga pada umumnya sebagai hasil kegiatan atau pekerjaan administrasi perkantoran.

2.3.3 Kerangka Kerja Pemberian Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, batasan 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.

Warga negara dapat menentukan standar pelayanan publik dan kewajiban pejabat atau pelayanan publik pada warga negara dengan kepastian pelaksanaannya. Maksudnya adalah masyarakat atau pengguna layanan dapat mengetahui dengan pasti tugas kerja dan tanggung jawab suatu organisasi sesuai dengan bidang tugas kerjanya. Hal ini memberikan gambaran yang jelas akan organisasi yang melaksanakan fungsi kerjanya.

Organisasi yang memberikan pelayanan publik baik pemerintah atau swasta memiliki otonomi untuk mengelola organisasi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pengambil kebijakan. Pada penyedia yang dimiliki oleh pemerintah, seperti departemen atau dinas. maka aturannya berupa peraturan daerah atau peraturan perundang-undangan. Sebaliknya, pada penyedia swasta memiliki mekanisme organisasi yang lebih longgar atau bebas dan dinamis karena menyesuaikan dengan situasi dan kondisi lingkungan.

2.4 Definisi E – Government

Mengacu pada Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Pengembangan E-Government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan E-Government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

2.4.1 Definisi E-Government di Beragam Pemerintahan

Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan e-Government secara ringkas, padat, dan jelas, yaitu:

E-Government mengacu kepada penyampaian informasi dan pelayanan online pemerintahan melalui internet atau media digital lainnya.

Sementara Nevada, salah satu negara bagian di Amerika Serikat, mendefinisikan e-Government sebagai:

- a. Pelayanan online menghilangkan hambatan tradisional untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dan bisnis dalam memakai layanan pemerintahan.
- b. Operasional pemerintahan untuk konstitusi internal dapat disederhanakan permintaannya untuk semua agen pemerintah dan pegawainya.

Pemerintah Selandia Baru melihat E-Government sebagai sebuah fenomena sebagai berikut :

E-Government adalah sebuah cara bagi pemerintahan untuk menggunakan sebuah teknologi baru untuk melayani masyarakat dengan memberikan kemudahan akses untuk pemerintah dalam hal pelayanan dan informasi dan juga untuk menambah kualitas pelayanan serta memberikan peluang untuk berpartisipasi dalam proses dan institusi demokrasi.

Italia mungkin termasuk salah satu negara yang paling lengkap dan detail dalam mendefinisikan e-Government, yaitu:

Dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (Information and Communication Technology -ICT) yang moderen pada pengadministrasian kita, dapat dibandingkan menurut kelas aksi dibawah ini:

1. Desain komputerisasi untuk tambahan efisiensi operasional dengan inividu tiap departemen dan divisi.
2. Pelayanan komputerisasi untuk masyarakat dan perusahaan, sering kali mengimplementasi integrasi pelayanan pada departemen dan divisi yang berbeda.
3. Ketetapan akses ICT untuk pengguna akhir dari layanan informasi pemerintahan.

Ketika mempelajari penerapan E-Government di Asia Pasifik, Clay G. Wescott (Pejabat Senior Asian Development Bank), mencoba mendefinisikannya sebagai berikut:

E-government adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Sedangkan kebijakan dan strategi pengembangan E-Government Kementrian Komunikasi dan Informasi (2002:17), pencaapaian tujuan strategis e-Government perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi yang berkaitan erat, yaitu :

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang handal dan terpercaya, serta jangkauan oleh masyarakat luas;
2. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemeritah daerah otonomi secara holistik;
3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal;
4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi inforamsi;

5. Mengembangkan kapasitas SDM baik pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat;
6. Melaksanakan pengembangan secara sistemik melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

2.5. Tujuan E-Government

Dalam Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan e-government, e-government tersebut merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronika dalam rangka upaya meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Sedangkan Indrajit (2005:157), secara umum penerapan e-government di berbagai negara yang dikaji mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas layanan masyarakat, terutama dalam hal mempercepat proses dan mempermudah akses interaksi masyarakat;
2. Meningkatkan transparansi pemerintahan dengan memperbanyak akses informasi publik;
3. Meningkatkan pertanggungjawaban pemerintah dengan menyediakan lebih banyak pelayanan dan informasi, serta menyediakan kanal akses baru kepada masyarakat;
4. Mengurangi waktu, uang, dan sumber daya lain baik di sisi pemerintah maupun pihak-pihak yang terlibat dengan memperpendek proses pemberian layanan.

Dengan kata lain, negara-negara maju memandang bahwa implementasi e-Government yang tepat akan secara signifikan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat di suatu negara secara khusus, dan masyarakat dunia secara umum. Oleh karena itu, implementasinya di suatu negara tidak dapat ditunda-tunda, harus pula dilaksanakan secara serius, dibawah suatu kepemimpinan yang pada akhirnya

akan memberikan/mendatangkan perubahan yang lebih baik khususnya dalam pelayanan e-government.

2.6. Manfaat E-Government

Secara jelas dua negara besar yang terdepan mengimplementasikan konsep e-government, yaitu amerika dan inggris melalui Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2002:5) secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep e-government bagi suatu negara, antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Governance;
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya untuk aktivitas sehari-hari;
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan;
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; serta
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara dan demokratis.

2.7 Mengembangkan Kapasitas E-Government

2.7.1 Sumber Daya Manusia (SDM), Baik Pada Pemerintah maupun Pemerintah Daerah Otonom, Disertai dengan Meningkatkan E-Literacy Masyarakat

Sumber daya manusia (SDM) baik sebagai pengembang, pengelola maupun pengguna e-government merupakan faktor yang turut menentukan bahkan menjadi kunci keberhasilan pelaksanaan dan pengembangan e-government. Untuk itu, perlu upaya peningkatan kapasitas SDM dan penataan dalam penda penggunaannya, dengan perencanaan yang matang dan komprehensif sesuai dengan kebutuhan, serta pelaksanaannya dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Hal tersebut dilakukan melalui jalur pendidikan formal dan non formal, maupun pengembangan standar kompetensi yang dibutuhkan dalam pengembangan dan implementasi e-government.

Menurut lampiran Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, memuat acuan 7 (tujuh) strategi kebijakan pengembangan e-Government. Pengembangan kapasitas sumber daya manusia (SDM) merupakan pokok perhatian yang menarik dibahas lebih lanjut. Upaya pengembangan SDM yang perlu dilakukan untuk mendukung e-government adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya informasi serta penda pengguna teknologi informasi dan komunikasi (e-literacy), baik di kalangan pemerintah dan pemerintah daerah otonom maupun di kalangan masyarakat dalam rangka mengembangkan budaya informasi ke arah terwujudnya masyarakat informasi (information society).

- b. Pemanfaatan sumber daya pendidikan dan pelatihan termasuk perangkat teknologi informasi dan komunikasi secara sinergis, baik yang dimiliki oleh lembaga pemerintah maupun non pemerintah/masyarakat.
- c. Pengembangan pedoman penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan bagi lembaga pemerintah agar hasil pendidikan dan pelatihan tersebut sesuai dengan kebutuhan pengembangan dan pelaksanaan e-government.
- d. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan teknologi informasi dan komunikasi bagi aparat pelaksana yang menangani kegiatan bidang informasi dan komunikasi dan aparat yang bertugas dalam memberikan pelayanan publik, maupun pimpinan unit/lembaga; serta fasilitasi pendidikan dan pelatihan bagi calon pendidik dan pelatih maupun tenaga potensial di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang diharapkan dapat mentransfer pengetahuan/keterampilan yang dimiliki kepada masyarakat di lingkungannya.
- e. Peningkatan kapasitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan jarak jauh (distance learning) dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal untuk pemerataan atau mengurangi kesenjangan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi antar daerah.
- f. Perubahan pola pikir, sikap dan budaya kerja aparat pemerintah yang mendukung pelaksanaan e-government melalui sosialisasi/penjelasan mengenai konsep dan program e-government, serta contoh keberhasilan (best practice) pelaksanaan e-government.
- g. Peningkatan motivasi melalui pemberian penghargaan/ apresiasi kepada seluruh SDM bidang informasi dan komunikasi di pemerintah pusat dan pemerintah daerah dan masyarakat yang secara aktif mengembangkan inovasi menjadi karya yang bermanfaat bagi pengembangan dan pelaksanaan e-government.

2.7.2 Dimensi Alat Ukur kinerja pemerintah yang menerapkan e-government

Menurut Booz Allen dan Hamilton dalam Indrajit (2005:43-44), terdapat lima dimensi dalam Balanced e-government scorecard sebagai alat ukur kinerja pemerintahan yang menerapkan e-government yang masing-masing dijabarkan dalam berbagai kriteria secara lebih detail. Kelima dimensi itu adalah:

1. Dimensi Manfaat, berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut. Yang termasuk dalam kriteria ini adalah:
 - a. Cakupan layanan yang sudah diimplementasikan;
 - b. Bagaimana layanan tersebut bisa diakses dalam one stop shop dari satu portal menuju berbagai layanan;
 - c. Kemudahan pengguna dalam mendapatkan layanan tersebut.
2. Dimensi Efisiensi, berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan. Kriteria dalam efisiensi, diantaranya:
 - a. Ketersediaan arsitektur proses, aplikasi, dan database yang bisa berjalan dengan baik ketika dibutuhkan;
 - b. Perencanaan sumber daya dan keuangan secara baik;
 - c. Pemanfaatan platform teknologi informasi dan teknologi secara maksimal pada keseluruhan aspek.
 - d. Kualitas dan ruang lingkup bagi para staf dan pegawai.
3. Dimensi Partisipasi, ini berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan. Beberapa kriteria dalam hal ini, di antaranya:
 - a. Akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui web;
 - b. Pertimbangan terhadap umpan balik dan keinginan masyarakat;
 - c. Pengaruh dan keterlibatan dalam proses pengambilan keputusan;. Kemungkinan untuk memperdebatkan topik yang menyangkut masyarakat umum (tersedianya fasilitas chat, forum, dan, milis).
4. Dimensi Transparansi, apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan. Kriteria transparansi, di antaranya:
 - a. Banyaknya informasi yang dikeluarkan pemerintah dalam proses pengambilan keputusan (misalnya konferensi pers, release hasil rapat kabinet, dan lain-lain);
 - b. Informasi status permohonan aplikasi yang diajukan masyarakat. Apakah masyarakat misalnya bisa menanyakan dan mengetahui secara langsung apakah permohonan aplikasinya disetujui atau tidak;
 - c. *Topicality of information.*
5. Dimensi Manajemen Perubahan, ini terkait dengan proses implementasi apakah ada proses review yang jelas dan dikelola dengan baik. Kriteria dalam hal ini, di antaranya:
 - a. Strategi pengembangan, misalnya seberapa besar implementasi melibatkan perbandingan dan studi kasus dengan implementasi di tempat lain;
 - b. Kualitas kontrol dan review;
 - c. Keterlibatan dan motivasi dari pegawai.

2.8 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelitian Yordan Putra Anggana. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya, Malang Tahun 2015 dengan judul “**Upaya Pengembangan E-Government dalam Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang**” berisikan sebagai berikut :

“Menurut hasil penelitian, kegiatan sosialisasi yang diterapkan memberikan manfaat yang baik terhadap Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. Terlihat mereka menggunakan aplikasi yang diberikan untuk digunakan dalam mempermudah pekerjaan yang diemban.

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang telah sesuai dengan Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government dimana dalam melakukan tahapan persiapan dalam pelaksanaan e-government perlu pendidikan dan pelatihan dalam penerapan e-government. Secara teknis, setidaknya pegawai yang berkompeten di bidang IT minimal 2 orang. Kemudian operator sebagai sumber daya manusia yang berhubungan langsung dengan *stakeholder*. Operator harus menguasai materi-materi tentang pelayanan yang disediakan sehingga dalam proses pemberian pelayanan dapat dilakukan secara cepat dan tepat. Operator yang dibutuhkan dalam proses pelayanan ini setidaknya terdapat 2 orang.

Dari hasil penelitian, sistem database koperasi merupakan cara mudah dalam mengumpulkan dan mengolah data koperasi di Kota Malang. Sistem ini dapat membantu pegawai terutama di bidang koperasi untuk mempermudah

pekerjaannya dan dapat mengontrol semua koperasi dan UKM Kota Malang melalui data yang ada.”

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian peneliti adalah fokus penelitian, dimana peneliti lebih menganalisis mengenai kinerja pelayanan berbasis e-government dalam pembuatan dokumen kependudukan sedangkan penelitian tersebut berokus pada strategi dan kebijakan pengembangan e-government dalam pelaksanaan koperasi UKM di Kota Malang.

Berdasarkan hasil penelitian Sri Purwandani. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Tahun 2012. Universitas Diponegoro dengan judul “**Analisis Penerapan Electronic Government di Kabupaten Pati**” berisikan sebagai berikut :

“Keberlanjutan penerapan electronic government di Kabupaten Pati yang mencakup perencanaan pengembangan e-Gov di Kabupaten Pati ke depan. Bukti keseriusan Pemerintah Kabupaten Pati didalam mengembangkan e-Gov ke depannya adalah dengan menyusun blue print atau buku induk e-Gov Kabupaten Pati yang merupakan strategi rencana pengembangan e-Gov di Kabupaten Pati hingga tahun 2015. Buku induk ini akan mengatur segala kebijakan pengembangan e-Gov Kabupaten Pati ke depan yang antara lain menyebutkan tentang pembangunan hotspot area, pengadaan server dan brainware, pelatihan SDM dan UKM serta mengatur kerjasama dengan pihak ketiga. Pengembangan electronic government akan difokuskan pada pengintegrasian seluruh SKPD di Kabupaten Pati dalam satu portal sehingga berbagai informasi maupun

penyebaran data dapat terkoordinasi dalam satu server melalui Dishubkominfo. Draf tersebut telah disusun dan akan menjadi landasan yang cukup kuat untuk mendukung keberlanjutan (kontinuitas) dari penerapan electronic government di Kabupaten Pati.”

Perbedaan penelitian dengan penelitian peneliti tersebut sebenarnya tidak lah banyak, bahkan terdapat beberapa persamaan, perbedaannya adalah fokus penelitian, dimana peneliti lebih memfokuskan pada kinerja pelayanan e-government dalam pembuatan dokumen kependudukan sedangkan penelitian tersebut berfokus pada strategi rencana pembangunan e-government di Kabupaten Pati yang akan mengatur segala kebijakan pengembangan e-Gov Kabupaten Pati ke depan yang antara lain menyebutkan tentang pembangunan hotspot area, pengadaan server dan brainware, pelatihan SDM dan UKM serta mengatur kerjasama dengan pihak ketiga. Sedangkan persamaannya adalah melihat dari adanya usaha pemerintah untuk mewujudkan pelaksanaan e-government dalam berbagai kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian Ita Mafrohati NIM 6661110398. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Tahun 2016. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. judul **“Penerapan E-Government dalam Pelayanan Akademika di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa”** berisikan sebagai berikut :

“Penerapan e-government dalam pelayanan akademik di universitas sultan ageng tirtayasa sudah berjalan baik, hal ini sesuai dengan jawaban responden

terhadap pernyataan variabel penerapan e-government dengan berdasarkan pada teori Booz Allen dan Hamilton dalam Indrajit (2005:43-44), dimana terdapat lima dimensi dalam Balanced Scorecard sebagai alat ukur kinerja pemerintahan yang menerapkan e-government, yaitu dimensi manfaat, dimensi efisiensi, dimensi partisipasi, dimensi transparansi, dimensi manajemen perubahan. Hal ini didapatkan berdasarkan pada hasil perhitungan perbandingan antara skor yang terkumpul dengan skor yang diharapkan yakni mencapai 77,48%.

Jika dilihat dari semua dimensi, maka yang paling tinggi tingkat penerapan e-government dalam pelayanan akademika di universitas sultan ageng tirtayasa yakni dimensi manajemen perubahan hingga mencapai 77,48%. Hal ini dikarenakan beberapa faktor yang terdapat pada dimensi manajemen perubahan tersebut, yakni pada strategi yang dilakukan untuk dalam penerapan e-government, kualitas kontrol review yang dilakukan serta keterlibatan dan motivasi para pegawai dalam penerapan e-government dalam memberikan pelayanan yang lebih baik".

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian peneliti adalah metode yang digunakan dalam penelitian, yaitu peneliti menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif. Persamaannya adalah fokus penelitian yaitu pelayanan yang menerapkan pelayanan berbasis e-government.

2.9 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir menggambarkan alur pikiran peneliti sebagai kelanjutan dari kajian teori untuk memberikan penjelasan kepada pembaca. Maka, berdasarkan judul penelitian Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Disdukcapil Kota Serang dimana pelaksanaan pelayanan publik berbasis E-Government di Disdukcapil Kota Serang yang masih kurang baik. Namun, jika menggunakan lima dimensi dalam Balanced e-government scorecard sebagai alat ukur kinerja pemerintahan yang menerapkan e-government antara lain : *Dimensi Manfaat*, berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut. *Dimensi Efisiensi*, berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan. *Dimensi Partisipasi*, ini berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan. *Dimensi Transparansi*, apakah pemerintah dalam hal ini, mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan. *Dimensi Manajemen Perubahan*, ini terkait dengan proses implementasi apakah ada proses review yang jelas dan dikelola dengan baik.

Jika lima dimensi dalam Balanced e-government scorecard tersebut dapat dijalankan oleh dinas yang bersangkutan seperti pelayanan berbasis online di Disdukcapil Kota Serang, maka pelaksanaan pelayanan publik berbasis E-Government di Disdukcapil Kota Serang dapat dikatakan baik karena dari masing-masing dimensi yang ada dalam indikator dapat menjawab permasalahan yang

peneliti temukan di lapangan. Untuk lebih jelasnya kerangka pemikirannya dapat dilihat sebagai berikut :

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

1. Kurang memadainya server yang di gunakan dalam pelayanan berbasis e-government di Disdukcapil Kota Serang;
2. Belum maksimalnya software yang di gunakan oleh Disdukcapil Kota Serang.
3. Belum terpenuhinya standar Sumber daya manusia pelaksanaan e-government;
4. Lambatnya pelayanan dengan basis e-government dan pemberian informasi kepada masyarakat.



Menurut Booz Allen dan Helmiton dalam Indrajit (2005:43-44), terdapat lima dimensi dalam Balanced e-government Scorecard sebagai alat ukur kinerja pemerintahan yang menerapkan e-government. Dimensi tersebut antara lain :

1. *Dimensi Manfaat*, berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut.
2. *Dimensi Efisiensi*, berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan.
3. *Dimensi Partisipasi*, ini berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan.
4. *Dimensi Transparansi*, apakah pemerintah dalam hal ini, mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan.
5. *Dimensi Manajemen Perubahan*, ini terkait dengan proses implementasi apakah ada proses review yang jelas dan dikelola dengan baik.



Meningkatkan pelayanan berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang secara lebih baik lagi

2.10 Asumsi Dasar

Asumsi dasar merupakan argumentasi awal yang dibuat oleh peneliti berdasarkan hasil observasi awal. Penelitian ini memfokuskan diri pada Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauhmana pelaksanaan dari pelayanan tersebut apakah sudah sesuai dengan regulasi yang ada atau belum, serta bagaimana dampak dan manfaat yang didapatkan dari pelayanan tersebut baik untuk pegawai Dinas maupun masyarakat umum. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, sesuai dengan identifikasi masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, peneliti berasumsi Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang belum berjalan secara optimal pada proses pelaksanaan dan dampak atau manfaat dari pelayanan tersebut.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu usaha pembuktian terhadap suatu objek penelitian untuk memperoleh kebenaran dari permasalahan dengan menggunakan pendekatan ilmiah untuk mendapatkan hasil objektif dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Adapun karakteristik yang dipakai pada penelitian kualitatif ini, seperti yang dikemukakan Creswell (2010:259-263) yang disajikan tidak berdasarkan urutan prioritas tertentu. Karakteristik-karakteristik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Lingkungan Alamiah (*Natural Setting*)

Pada penelitian kualitatif cenderung mengumpulkan data lapangan di lokasi dimana para partisipan mengalami isu atau masalah yang akan diteliti.

2. Peneliti sebagai instrumen kunci (*Researcher as key instrument*)

Para peneliti kualitatif mengumpulkan sendiri data melalui dokumentasi, observasi perilaku atau wawancara dengan partisipan.

3. Beragam sumber data (*Multiple source of data*)

Para peneliti kualitatif biasanya memilih mengumpulkan data dari berbagai sumber ketimbang hanya bertumpu pada satu sumber saja.

4. Analisis data induktif (*Inductive data analysis*)

Para peneliti kualitatif membangun pola-pola, kategori-kategori dan temanya dari bawah ke atas (induktif) dengan mengolah data ke dalam unit-unit informasi yang lebih abstrak.

5. Makna dari partisipan (*Partisipan's meaning*)

Dalam keseluruhan proses penelitian kualitatif, peneliti terus fokus pada usaha mempelajari makna yang disampaikan para partisipan tentang masalah atau isu penelitian.

6. Rancangan yang berkembang (*Emergent design*)

Proses penelitian selalu berkembang dinamis, semua tahap pada proses ini bisa saja berubah setelah peneliti masuk ke lapangan dan mulai mengumpulkan data.

7. Perspektif teoritis (*theoretical lens*)

Para peneliti kualitatif seringkali menggunakan perspektif tertentu dalam penelitian mereka.

8. Bersifat penafsiran (*interpretive*)

Penelitian kualitatif merupakan salah satu bentuk penelitian interpretif dimana didalamnya para peneliti kualitatif membuat suatu interpretasi atas apa yang mereka lihat, dengar dan pahami.

9. Pandangan menyeluruh (*Holistic account*)

Para peneliti kualitatif berusaha membuat gambaran kompleks dari suatu masalah atau isu yang diteliti.

Sesuai karakteristik penelitian kualitatif yang telah dijelaskan, penulis akan mengumpulkan data lapangan melalui dokumentasi, observasi dan wawancara yang diperoleh dari berbagai sumber.

Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan obyek

penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Penelitian yang dilakukan mengenai “Kinerja Pelayanan Publik Berbasis e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang”, di mana metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong 2010: 4), mendefinisikan metodologi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Maksudnya adalah, pendekatan ini diarahkan pada latar belakang individu tersebut secara holistik. Jadi, dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan.

Pada penerapannya, penelitian kualitatif pada praktiknya tidak senantiasa terimplementasi karena penelitian kualitatif itu sendiri selain bersifat fleksibel juga menekankan pada penggunaan *multi-perspectives* dan *multi-methods*. Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian mengenai “Kinerja Pelayanan Publik Berbasis e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang” yaitu kualitatif deskriptif. Tujuan adalah untuk dapat memahami serta menghayati lebih dalam segala kejadian yang terjadi dengan fokus penelitian, dan tentu diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjawab rumusan masalah lebih mendalam pada sasaran penelitian, serta mendapat hasil penelitian yang lebih akurat.

3.2 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian merupakan bagian yang membatasi dan menjelaskan substansi materi kajian penelitian yang akan dilakukan. Dalam hal ini, ruang lingkup penelitian digunakan sebagai batasan penelitian agar terfokus pada fokus penelitian. Oleh karena itu, maka diharapkan akan mempermudah peneliti untuk lebih fokus pada penelitian yang akan dilakukan, yaitu mengenai “Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang”. Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan fenomena terkait bagaimana Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang secara mendalam.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menjelaskan *locus* penelitian yang akan dilaksanakan, di mana di dalamnya menjelaskan tempat, serta alasan memilihnya. Penelitian yang berjudul “Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang”, lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang yang beralamat di Jln. Jendral Sudirman No. 5 Koa Serang-Banten, alasannya adalah Kota Serang memiliki penduduk yang peningkatan penduduknya relatif tinggi dibandingkan dengan Kota Cilegon. Dari tahun 2014-2015 penduduk Kota Serang bertambah 12.104 penduduk sedangkan penduduk Kota Cilegon bertambah dengan jumlah lebih rendah yaitu 6.803 penduduk. Selain itu Kota Serang juga merupakan pusat

pemerintahan dan Ibu Kota dari Provinsi Banten sendiri. Namun, masih banyak penduduk Kota Serang yang belum memiliki data kependudukan dan peneliti juga ingin mengkaji secara mendalam permasalahan di seluruh wilayah Kota Serang mengenai dokumen kependudukan.

3.4 Variabel Penelitian

Variable dalam penelitian tentang “Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang” dapat didefinisikan sebagai berikut:

3.4.1 Definisi Konsep

Definisi konseptual digunakan untuk menegaskan konsep-konsep yang jelas, yang digunakan supaya tidak menjadi perbedaan penafsiran antara penulis dan pembaca. Berikut adalah konsep-konsep yang digunakan peneliti:

1. Kinerja

Kinerja merupakan hasil capaian atau prestasi kerja yang diperoleh oleh suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dan disepakati bersama dalam kurun waktu tertentu. Sedangkan pengukuran kinerja merupakan alat atau metode yang digunakan untuk memberikan penilaian seberapa besar tingkat prestasi kerja atau capaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan.

2. Electronic Government

Upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik (online) dalam rangka meningkatkan kualitas layanan

publik secara efektif dan efisien. Melalui Electronic Government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan mengoptimalisasikan pemanfaatan teknologi informasi.

3.4.2 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjabaran konsep atau objek penelitian dalam rincian yang terukur berdasarkan indikator penelitian. Definisi operasional penelitian menjelaskan tentang pedoman wawancara penelitian yang berisikan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian sesuai dengan teori yang digunakan. Dalam penelitian ini menggunakan teori Balanced e-government scorecard karena paling tepat menjawab rumusan masalah penelitian. Berikut adalah definisi operasional dalam penelitian ini, yaitu:

Menurut Booz Allen dan Hamilton dalam Indrajit (2005:43-44), terdapat lima dimensi dalam Balanced e-government scorecard sebagai alat ukur kinerja pemerintahan yang menerapkan e-government yang masing-masing dijabarkan dalam berbagai kriteria secara lebih detail. Kelima dimensi itu adalah:

6. Dimensi Manfaat, berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut.
7. Dimensi Efisiensi, berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan.

8. Dimensi Partisipasi, ini berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan.
9. Dimensi Transparansi, apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan.
10. Dimensi Manajemen Perubahan, ini terkait dengan proses implementasi apakah ada proses review yang jelas dan dikelola dengan baik.

Adapun pedoman wawancaranya adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Pedoman Wawancara Penelitian

No	Variabel	Informan	Pedoman Wawancara
1.	Manfaat	Masyarakat pengguna pelayanan berbasis E-Government	Masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan berbasis E-Government
2.	Efisiensi	Kepala Bagian Pengolahan Informasi dan Teknologi Kependudukan Disdukcapil Kota Serang	Layanan teknologi berbasis online dapat mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan dari layanan yang sebelumnya
3.	Partisipasi	Masyarakat pengguna pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang	Layanan yang diberikan, memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan

4.	Transparansi	Kasi Sisten dan Teknologi Kependudukan Disdukcapil Kota Serang	Pelayanan berbasis e-government mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan
5.	Manajemen Perubahan	Kepala Bagian Pengolahan Informasi dan Teknologi Kependudukan Disdukcapil Kota Serang	Dalam proses implementasi, terdapat proses review yang jelas dan dikelola dengan baik oleh dinas yang bersangkutan

Sumber : Peneliti, 2016

3.5 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif ini, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri (*human instrument*) karena peneliti adalah manusia dan hanya manusia yang dapat berhubungan dengan responden atau objek lainnya, serta mampu memahami kaitan kenyataan-kenyataan di lapangan. Oleh karena itu, peneliti juga berperan serta dalam pengamatan atau participant observation (Moleong, 2007:9). Jadi, peneliti mempunyai peran yang sangat penting dalam penentuan sukses atau tidaknya suatu penelitian dengan kesiapan peneliti dalam terjun langsung ke lapangan.

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Peneliti merupakan *key instrument* dalam penelitian kualitatif karena dapat merasakan langsung, mengalami, melihat sendiri objek atau subjek yang diteliti, selain itu peneliti juga mampu menentukan kapan penyimpulan data

telah mencukupi, data telah jenuh dan kapan penelitian dapat dihentikan dan peneliti juga dapat langsung melakukan pengumpulan data, melakukan refleksi secara terus-menerus dan secara gradual membangun pemahaman yang tuntas mengenai suatu hal.

Data primer adalah data yang berupa kata-kata atau tindakan orang-orang yang diamati dari hasil wawancara dan observasi. Sedangkan data-data sekunder didapat berupa dokumen tertulis. Adapun alat-alat tambahan yang digunakan dalam pengumpulan data terdiri dari pedoman wawancara, alat tulis, dan buku catatan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif ini adalah sebagai berikut.

3.6.1 Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya dan masih bersifat mentah karena belum diolah. Data ini diperoleh melalui:

1. Observasi

Sedangkan observasi menurut Moleong (2010) adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengoptimalkan kemampuan peneliti dari segi motif, perhatian, perilaku tak sadar, kebiasaan dan sebagainya. Menurutnya, observasi diklasifikasikan menjadi dua cara yaitu cara berperan serta dan cara yang tidak berperan serta. Observasi berperan serta, pengamat melakukan dua fungsi sekaligus yaitu sebagai pengamat dan sekaligus menjadi anggota resmi dari kelompok yang diamatinya. Namun observasi tanpa berperan serta, pengamat hanya melakukan satu fungsi yaitu mengadakan pengamatan.

Dalam penelitian ini, teknik observasi yang dipakai ialah observasi tanpa berperan serta. Peneliti hanya sebagai pengamat saja tanpa menjadi anggota resmi organisasi yang diteliti.

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dan bertatap muka antara pewawancara dan informan. Adapun teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (*indepth interview*) adalah data yang diperoleh terdiri dari kutipan langsung dari orang-orang tentang pengalaman, pendapat perasaan dan pengetahuan informan penelitian serta wawancara narasi (Narrative Interview) yang merupakan metode kualitatif dari ilmu sosial untuk memperoleh data dari informan dengan cara

mengevaluasi hasil data. Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi yang diperlukan selama proses penelitian.

Dalam penelitian ini wawancara dipergunakan untuk mengadakan komunikasi dengan pihak-pihak terkait penelitian, dalam rangka memperoleh informasi tentang hal-hal yang belum tercantum dalam observasi. Dalam melakukan wawancara peneliti menggunakan metode wawancara semiterstruktur, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan memberi informasi mengenai pengelolaan kesehatan lingkungan. Peneliti akan mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang akan dikemukakan oleh informan.

Wawancara dilakukan dengan cara mempersiapkan terlebih dahulu berbagai keperluan yang dibutuhkan yaitu sampel informan kriteria informan dan pedoman wawancara yang disusun dengan rapih dan terlebih dahulu dipahami peneliti, sebelum melakukan wawancara peneliti terlebih dahulu melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Menerangkan kegunaan serta tujuan dari penelitian;
- b. Menjelaskan alasan informan terpilih untuk diwawancarai;
- c. Menentukan strategi dan taktik berwawancara;
- d. Mempersiapkan pencatat data wawancara.

3.6.2 Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh melalui kegiatan studi kepustakaan dan dokumentasi mengenai data yang diteliti.

1. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data ini diperoleh dari berbagai referensi yang relevan dengan penelitian yang dijalankan dan teknik ini berdasarkan *text books* maupun jurnal ilmiah.

2. Dokumentasi

Menurut Guba dan Lincoln (1981) dalam Moleong (2007:161) dokumentasi adalah setiap bahan tertulis atau film dari *record* yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan dari seorang penyelidik. Analisis dokumen dilakukan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari arsip dan dokumen. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan-catatan, peraturan, kebijakan, laporan-laporan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diambil secara langsung dari informan penelitian yaitu melalui observasi dan wawancara. Sedangkan data

sekunder merupakan data yang diambil secara tidak langsung dari informan yaitu melalui data-data dan dokumen yang relevan mengenai masalah yang diteliti.

3.7 Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif tidak ada istilah populasi, tetapi dinamakan “*social situation*” atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen, yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara strategis. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan dengan responden, tetapi dinamakan dengan narasumber, atau partisipan, atau informan.

Dalam mencari sumber data, peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam terhadap narasumber yang bersangkutan dengan fokus penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Wawancara mendalam (*indepth interview*) adalah data yang diperoleh terdiri dari kutipan langsung dari orang-orang tentang pengalaman, pendapat perasaan dan pengetahuan informan penelitian. Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi yang diperlukan selama proses penelitian.

Mengingat bahwa penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan seluas-luasnya dan selengkap mungkin mengenai Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Disdukcapil Kota Serang. Oleh karena itu, dalam hal ini peneliti menggunakan teknik purposive. Teknik Purposive yaitu pengambilan sumber data dengan pertimbangan bahwa orang yang dijadikan informan penelitian merupakan orang yang mengetahui Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-Government, sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang diharapkan yaitu informan dari Kepala Bagian Pengolahan Informasi dan Teknologi Kependudukan

Disdukcapil Kota Serang, kasi Pengolahan Informasi dan Teknologi Kependudukan Disdukcapil Kota Serang, Kasi Sistem dan Teknologi Kependudukan Disdukcapil Kota Serang, Kepala Bagian Kependudukan Disdukcapil Kota Serang dan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan publik berbasis e-government di Disdukcapil Kota Serang.

Berikut adalah deskripsi informan dalam penelitian ini, diantaranya:

Tabel 3.2

Deskripsi Informan Penelitian

No.	Kategori Informan	Keterangan
I.	Kepala Bidang Pengolahan Informasi dan Teknologi Kependudukan Disdukcapil Kota Serang	Key Informan
2.	Kasi Pengolahan Informasi dan Teknologi Kependudukan	Key Informan
3.	Kasi Sistem dan Teknologi Kependudukan	Key Informan
4	Kabid Kependudukan	Secondary Informan
5.	Masyarakat a. pengguna pelayanan Akte kelahiran b. pengguna pelayanan e-ktp	Secondary Informan

Sumber:Peneliti, 2016

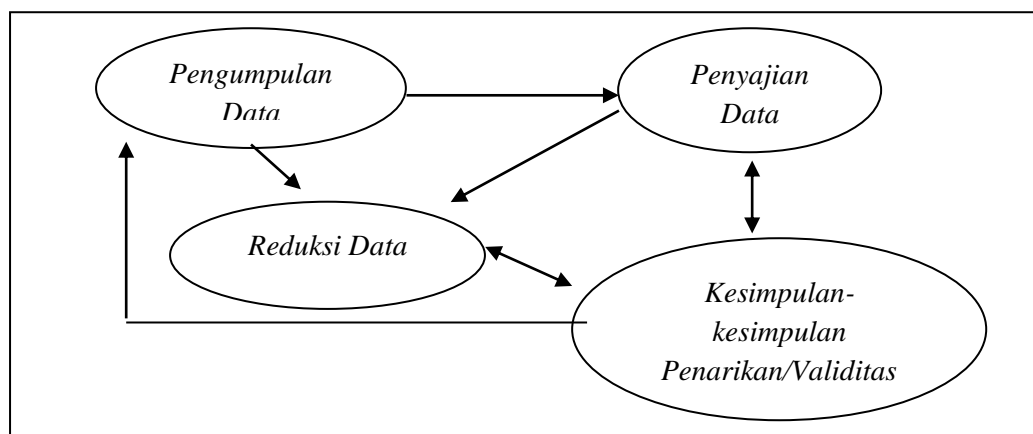
3.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.8.1 Teknik Pengolahan Data

Dalam penelitian ini, teknik analisa data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Dalam menganalisis selama dilapangan, peneliti menggunakan model Miles dan Huberman yang mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif yang berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Berikut model interaktif Miles dan Huberman (2007):

Gambar 3.3

Analisis Data Miles dan Huberman



1. *Data Collection* (Pengumpulan data)

Dalam suatu penelitian, langkah pengumpulan data adalah satu tahap yang sangat menentukan terhadap proses dan hasil penelitian yang akan dilaksanakan tersebut. Kegiatan pengumpulan data pada prinsipnya

merupakan kegiatan penggunaan metode dan instrumen yang telah ditentukan dan diuji validitas dan reliabilitasnya. Secara sederhana, pengumpulan data diartikan sebagai proses atau kegiatan yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau berbagai fenomena, informasi atau kondisi lokasi penelitian sesuai dengan lingkup penelitian.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari pola dan temanya. Dengan demikian data yang sudah direduksi, akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya jika diperlukan.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Penyajian data dapat dilakukan secara sistematis dan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan selanjutnya, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam metode kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

4. *Conclusion Drawing/Verivication* (Penarikan Kesimpulan)

Menganalisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti dan data-data

yang kuat yang mendukung pada tahap-tahap pengumpulan data selanjutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal sudah didukung oleh data-data dan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

3.8.2 Uji Keabsahan Data

Uji kredibilitas data atau yang biasa disebut uji keabsahan dan reabilitas data memiliki keterkaitan antara deskripsi dan ekplanasi. Uji kredibilitas data memiliki dua fungsi, yaitu melaksanakan pemeriksaan sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuan kita dapat dicapai dan mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan kita dengan jalan pembuktian terhadap kenyataan ganda yang sedang diteliti (Prastowo, 2011:266). Untuk menguji kredibilitas data, dapat dilakukan dengan tujuh teknik, yaitu dengan cara perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, *member check* dan menggunakan bahan referensi. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan uji kredibilitas dengan teknik *Triangulasi* dan *Member Check*.

a. Triangulasi

Dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian, triangulasi terdiri dari atas triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek

data yang diperoleh melalui beberapa sumber data yang diperoleh dari beberapa sumber tersebut dideskripsikan, dikategorikan, dan akhirnya diminta kesepakatan (*member check*) untuk mendapatkan kesimpulan. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Triangulasi waktu berkaitan dengan keefektifan waktu. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar dan belum banyak masalah akan memberikan data yang valid sehingga lebih kredibel.

b. *Member Check*

Member check adalah proses pengecekan data yang berasal dari pemberi data yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh pemberi data, berarti data tersebut valid sehingga semakin kredibel. Namun, jika data yang diperoleh peneliti tidak disepakati oleh pemberi data, peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data dan apabila terdapat perbedaan tajam setelah dilakukan diskusi, peneliti harus mengubah temuannya dan menyesuaikannya dengan data yang diberikan oleh pemberi data. Pelaksanaan *member check* dapat dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai atau setelah mendapat suatu temuan atau kesimpulan.

3.9 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian berisi aktifitas yang dilakukan dan kapan akan dilakukannya proses penelitian. Berikut adalah jadwal penelitian Kinerja

Pelayanan Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Serang :

Tabel 3.4
Jadwal Kegiatan

No	Kegiatan	Waktu Kegiatan															
		Oktober 2016-Mei 2017															
		Oktober				November-Januari				Februari-April				Mei-Juni			
		Minggu Ke-															
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul	■	■														
2.	Observasi Awal	■	■	■	■												
3.	Penyusunan Proposal					■	■	■	■								
4.	Seminar Proposal									■	■	■	■				
5.	Revisi dan Bimbingan													■	■	■	■
6.	Proses pencarian dan pengolahan data di lapangan													■	■	■	■
7.	Penyusunan laporan penelitian dan bimbingan																
8.	Sidang Skripsi													■	■	■	■

Sumber : Peneliti, 2016

BAB IV

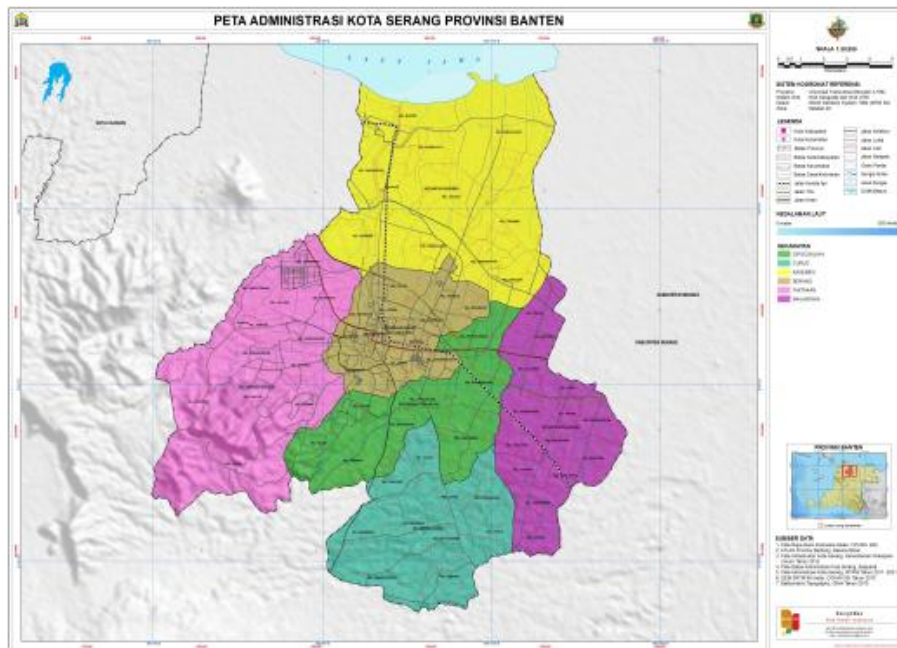
HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

Deskripsi objek penelitian menjelaskan tentang objek penelitian yang meliputi lokasi penelitian, struktur organisasi dari populasi/sampel yang telah ditentukan serta hal lain yang berhubungan dengan objek penelitian. Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang berjudul Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang akan dipaparkan sebagai berikut :

4.2 Gambaran Umum Kota Serang

Gambar 4.1
Luas Wilayah Kota Serang



Sumber : Bagian Pemerintahan Umum Kota Serang, 2017

Kota Serang secara geografis terletak antara 50 99' – 60 22' Lintang Selatan dan 1060 07' – 1060 25' Bujur Timur. Apabila memakai koordinat sistem UTM (Universal Transfer Mercator) Zone 48E wilayah Kota Serang terletak pada koordinat 618.000 m sampai dengan 638.600 dari Barat ke Timur dan 9.337.725 m sampai dengan 9.312.475 m dari Utara ke Selatan. Jarak terpanjang menurut garis lurus dari utara ke selatan adalah sekitar 21,7 Km dan jarak terpanjang dari Barat ke Timur adalah sekitar 20 km. Sebelah utara Kota Serang berbatasan dengan Laut Jawa, dan sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Serang, begitu juga di sebelah selatan dan di sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Serang. Kota Serang mempunyai kedudukan sebagai pusat pemerintahan provinsi Banten, juga sebagai daerah alternative dan penyangga (hinterland) Ibukota Negara, karena dari Kota Jakarta hanya berjarak sekitar 70 km. Wilayah Kota Serang sebagian besar adalah dataran rendah yang memiliki ketinggian kurang dari 500 mdpl dan beriklim tropis dengan curah hujan yang cukup tinggi dan hari hujan banyak dengan ukuran tertinggi dalam sebulan 53 mm dan rata-rata 14 hari hujan.

Kondisi rona bentang alam (topografi) Kota Serang menunjukkan permukaan tanah yang relatif datar. Wilayah Kota Serang berada pada ketinggian 0 – 100 meter di atas permukaan laut, dengan rata-rata ketinggian sekitar 25 meter di atas permukaan laut. Kemiringan Kota Serang berkisar antara 0 – 40%.

Secara geologis Kota Serang terdiri dari 3 (tiga) jenis batuan. Bagian terbesar adalah jenis batuan *pretertiary sediments* dan batuan aluvium, selain itu terdapat sedikit daerah termasuk batuan *Young Quaternary Volcanic Products*,

yaitu pada bagian paling selatan Kota Serang (di Desa Gelam). Keadaan tanah (soil) di Wilayah Kota Serang terdiri dari 5 (lima) jenis, berdasarkan bahan induk penyusunnya yaitu: jenis podsoik merah, jenis asosiasi podsolik kuning, dan hidromorf kelabu, regosol kelabu kekuningan, regosol kelabu, jenis asosiasi latosol coklat kemerahan, dan latosol coklat.

Dari segi hidrologi, keadaan di Wilayah Kota Serang meliputi sistem air tanah dan air permukaan. Secara umum baik air tanah maupun air permukaan di Kota Serang tersedia cukup memadai. Hal ini disebabkan wilayah Kota Serang berada di dataran rendah (cukup berdekatan dengan pantai) dan memiliki curah hujan yang cukup, berkisar 1500 - 2000 mm/ tahun.

Sungai yang mengalir melalui Kota Serang adalah Sungai Cibanten. Sebagian masyarakat masih menggunakan sungai tersebut sebagai sumber air konsumsi (MCK), karena cukup dalamnya air tanah (pembuatan sumur). Permasalahannya adalah terjadinya banjir bila curah hujan tinggi, dan cukup terjalnya tebing sungai yang dapat membahayakan masyarakat sekitarnya.

Selain kawasan di sekitar aliran sungai, kawasan rawan air (kesulitan air bersih) adalah daerah built up area (daerah terbangun) perkotaan. Pemenuhan air minum bagi masyarakat Kota Serang, saat ini telah dilayani jaringan air minum perpipaan (PDAM).

Kota Serang terbentuk dan menjadi salah satu Kota di Propinsi Banten berdasarkan Undang-undang Nomor 32 tahun 2007 yang diundangkan pada tanggal 10 bulan Agustus tahun 2007 dan diresmikan menjadi Kota Serang pada tanggal 10 November tahun 2007. Secara administratif Kota Serang yang

merupakan Ibukota Provinsi Banten memiliki total luas wilayah sebesar 266,74 Km². Luas wilayah tersebut terbagi atas 20 kelurahan dan 46 desa, yang termasuk dalam 6 (enam) Kecamatan, yakni Kecamatan Serang, Kecamatan Cipocok Jaya, Kecamatan Curug, Kecamatan Walantaka, Kecamatan Taktakan dan Kecamatan Kasemen. Data luas wilayah Kota Serang per Kecamatan pada dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1

Luas dan Jumlah Penduduk Wilayah Kota Serang

No	Kecamatan	Kel/Desa	Luas (Km ²)	Persentase (%)	Jumlah Penduduk	Kepadatan (per km ²)
1	Serang	12	25,88	9,70	207.065	8.001
2	Cipocok Jaya	8	31,54	11,82	80.862	2.564
3	Taktakan	12	49,60	18,59	78.384	1.631
4	Kasemen	10	63,36	23,75	87.794	1.386
5	Curug	10	48,48	18,18	47.175	951
6	Walantaka	14	47,88	17,95	75.681	4.561
Jumlah		66	266,74	100	576.961	2.163

Sumber : Bappeda Kota Serang, 2017

Tingkat pertumbuhan penduduk di suatu daerah dapat dilihat dari angka pertumbuhan penduduk. Bila angka tersebut semakin tinggi berarti tingkat pertumbuhan penduduk semakin cepat.

Wilayah Kota Serang terdiri dari 6 kecamatan dengan pembagian sebagai berikut:

Tabel 4.2**Jumlah Penduduk Kota Serang per Kecamatan berdasarkan Jenis Kelamin**

KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK SEMESTER I 2016			JUMLAH PENDUDUK SEMESTER II 2015		
	L	P	JUMLAH	L	P	JUMLAH
SERANG	111.290	106.928	218.218	119.119	113.778	232.897
KASEMEN	49.184	45.717	94.901	47.415	44.412	91.827
WALANTAKA	43.937	41.722	85.659	41.159	39.566	80.725
CURUG	27.807	25.879	53.686	25.988	24.495	50.483
CIPOCOK JAYA	43.246	40.951	84.197	43.059	40.829	83.888
TAKTAKAN	46.114	42.532	88.646	43.421	40.188	83.609
KOTA SERANG	321.578	303.729	625.307	320.161	303.268	623.429

Sumber : Hasil Konsolidasi Kemendagri Semester I Tahun 2016 dan Semester II Tahun 2015

Dapat dilihat bahwa jumlah penduduk semester I 2016 dan semester II 2015 di Kota Serang mengalami kenaikan yaitu dari jumlah 623.429 penduduk menjadi 625.307 penduduk. Namun, di Kecamatan Serang jumlah penduduk mengalami kenaikan yang cukup tinggi yaitu dengan jumlah 218.218 penduduk menjadi 232.897 penduduk.

Banyaknya jumlah penduduk di Kota Serang akan memengaruhi jumlah dokumen kependudukan yang dimiliki oleh penduduk Kota Serang. Dalam dokumen kependudukan masih banyak penduduk Kota Serang yang masih belum memiliki dokumen kependudukan seperti salah satunya KTP dan Akta Kelahiran dengan presentase sebagai berikut

Tabel 4.3
Jumlah Penduduk Wajib KTP dan Jumlah Kepemilikan KTP Kota Serang
per Kecamatan

KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK WAJIB KTP			JUMLAH PENDUDUK MEMILIKI KTP		
	L	P	JUMLAH	L	P	JUMLAH
SERANG	78.631	76.461	155.092	66.510	66.239	132.749
KASEMEN	33.611	31.383	64.994	27.017	25.524	52.541
WALANTAKA	30.450	29.150	59.600	25.987	25.429	51.416
CURUG	19.826	18.279	38.105	16.205	15.353	31.558
CIPOCOK JAYA	29.449	27.852	57.301	25.959	24.831	50.790
TAKTAKAN	31.819	29.162	60.981	26.723	24.846	51.569
KOTA SERANG	223.786	212.287	436.073	188.401	182.222	370.623

Sumber : Data Agregat Kependudukan Kota Serang Semester I-Tahun 2016

Jumlah penduduk yang memiliki KTP memiliki perbandingan yang cukup signifikan, yaitu sebanyak 65.450 atau sekitar 16% penduduk Kota Serang yang belum memiliki KTP Dimana KTP merupakan identitas penduduk yang harus dimiliki oleh setiap penduduk yang sudah berumur 17 tahun keatas, karena banyak kebutuhan masyarakat yang di haruskan untuk memiliki KTP seperti pekerjaan, sekolah dll.

Tabel 4.4
Jumlah Penduduk dan Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Serang per
Kecamatan

KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK			KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN		
	L	P	JUMLAH	L	P	JUMLAH
SERANG	111.214	106.890	218.104	21.146	20.538	41.684
KASEMEN	49.174	45.714	94.888	13.463	12.203	25.666
WALANTAKA	43.908	41.704	85.612	10.258	9.796	20.054
CURUG	27.799	25.878	53.677	7.931	7.483	15.414
CIPOCOK JAYA	43.217	40.936	84.153	11.337	10.657	21.994
TAKTAKAN	46.086	42.517	88.603	14.057	12.854	26.911
KOTA SERANG	321.398	303.639	625.037	78.192	73.531	151.723

Sumber : Data Agregat Kependudukan Kota Serang Semester I-Tahun 2016

Dari data diatas dapat dilihat bahwa jumlah penduduk dan jumlah penduduk memiliki Akta Kelahiran mengalami perbandingan yang sangat signifikan. Dimana, terdapat hanya sekitar 24% penduduk Kota Serang yang memiliki Akta Kelahiran dan sekitar 76% atau 473.314 penduduk Kota Serang belum memiliki Akta Kelahiran. Dapat dilihat bahwa banyak penduduk Kota Serang yang kurang memperhatikan dokumen kependudukan. Selain itu, Disdukcapil Kota Serang juga kurang menegaskan penduduk Kota Serang dalam pentingnya pembuatan dokumen kependudukan.

4.3. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang

Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Serang berada di bawah pimpinan Bapak Ipiyanto, SH,MH selaku Kepala Dinas beserta seluruh Aparatur

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang membawa perubahan dan perkembangan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Serang, karena dibawah pimpinannya telah melaksanakan kegiatan yang memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat Kota Serang dan Sumbangsihnya pada Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Serang, serta tak hentinya mensosialisasikan tentang Kebijakan Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat Kota Serang.

Berikut Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang :

1. Kepala Dinas :Ipiyanto, SH, MH

 2. Sekretaris :Drs. H. Hudori KA. MPd
- Membawahkan :
- Kasubag Umum dan Kepegawaian : Lussy Handayani, SE
 - Kasubag Keuangan :H. Ma'ruf, SE
 - Kasubag Program,Evaluasi & Pelaporan :Suci Rochatun, S.Sos
-
3. Kepala Bidang Administrasi Kependudukan : H.Iis Nurbaeni, S.Sos. MM
- Kasi Pendaftaran Penduduk : Drs. Didi Mulyahadi
 - Kasi Pengawasan Penduduk : Ujang Sumali
 - Kasi Mutasi Penduduk :DiniMeytasari,S.ST

4. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Adminduk: Gema Advaita, S.sos, M.si

Membawahkan :

➤ Kasi Sistem & Teknologi Informasi : Eri Ghuraemi, S.Ag.MM

Kependudukan

➤ Kasi Pengolahan Data Kependudukan : Yesi Nindahayati, S.Si

➤ Kasi Pelayanan Informasi Kependudukan : Wulan Suminar S.E

5. Kepala Bidang Dokumentasi & :Abdul Rouf, SPdi

Pengembangan Penduduk

Membawahkan :

➤ Kasi Dokumentasi : Iin Roslina

➤ Kasi Pengembangan Penduduk : Rifki Arafah, S.STP

➤ Kasi Penyuluhan : Iman Faturohman, SE, MM

6. Kepala Bidang Pencatatan Sipil :h. Syafaat, SH., MH

Membawahkan :

➤ Kasi Kelahiran dan Kematian : Dra. Lilis Suryanti,M.Pd

➤ Kasi Perkawinan dan Perceraian : Eko Pujisantoso,SE

➤ Kasi Pengangkatan,Pengakuan & : Eti Juhaeti

Pengesahan Anak

7. Unit Pelaksana Teknis

8. Kelompok Jabatan Fungsional.

1. Visi dan Misi Yang Digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang

- **VISI**

Setelah pemisahan dinas dari Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil Sosial dan Tenaga Kerja Kota Serang, menjadi tiga Dinas, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, merumuskan sendiri Visi yang di maksud yaitu :

“Tertib Administrasi Kependudukan yang berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)”

- **MISI**

Untuk mewujudkan Visi yang telah dirumuskan, dijabarkan dalam Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, sebagai acuan pelaksanaan aktivitas dan interaksi dalam program-program yang ditetapkan sebagai berikut :

1. Mengembangkan kebijakan dan sistem serta menyelenggarakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk menghimpun data kependudukan, menerbitkan identitas dan mensyahkan perubahan status dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan.
2. Mengembangkan dan memadukan kebijakan pengelolaan informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sehingga mampu menyediakan data dan informasi kependudukan secara lengkap, akurat dan memenuhi kepentingan publik dan pembangunan melalui peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia.
3. Mengembangkan pranata hukum, kelembagaan serta peran serta masyarakat yang mendukung proses pendaftaran penduduk, pencatatan

sipil dan pengelolaan informasi kependudukan guna memberikan kepastian dan perlindungan sesuai hak-hak penduduk.

4. Merumuskan kebijakan pengembangan kependudukan yang serasi, selaras dan seimbang antara jumlah / pertumbuhan, kualitas serta persebaran dengan daya dukung alam dan daya tampung lingkungan.
5. Menyusun perencanaan kependudukan sebagai dasar perencanaan dan perumusan pembangunan daerah yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan penduduk melalui peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan.

4.4 Gambaran Umum Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government tidak bisa dipungkiri adalah kebijakan strategis bagi penerapan teknologi komunikasi dan informasi di pemerintahan.

Lampiran III Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tanggal 9 Juni 2003 Kerangka Pelaksanaan Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Agar pelaksanaan kebijakan pengembangan e-government dapat dilaksanakan secara sistematis dan terpadu, penyusunan kebijakan, peraturan dan perundang-undangan, standarisasi, dan panduan yang diperlukan harus konsisten dan saling mendukung. Oleh karena itu, perumusannya perlu mengacu pada kerangka yang utuh, serta diarahkan untuk memenuhi kebutuhan pembentukan pelayanan publik dan penguatan jaringan pengelolaan dan pengolahan informasi yang andal dan terpercaya. Seperti digambarkan di bawah ini, kerangka tersebut mengkaitkan semua kebijakan, peraturan dan

perundang-undangan, standarisasi, dan panduan sehingga terbentuk landasan untuk mendorong pembentukan pemerintahan yang baik.

4.5 Deskripsi Data

4.5.1 Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data penelitian merupakan penjelasan mengenai data yang telah diperoleh peneliti dari hasil observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti selama proses penelitian berlangsung. Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Moleong (dalam Fuad dan Nugroho 2014: 77), metode kualitatif deskriptif digunakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yaitu data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Dengan demikian, laporan penelitian ini berisi kutipan-kutipan data dalam menyajikan laporan, dimana laporan tersebut berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto dan dokumen lainnya. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian dilaksanakan. Data diperoleh, kemudian dikumpulkan untuk diolah secara sistematis. Dimulai dari wawancara, observasi, mengedit, mengklasifikasi, mereduksi, selanjutnya aktivitas penyajian data serta menyimpulkan data.

4.5.2 Daftar Informan Penelitian

Pada penelitian mengenai Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, peneliti menggunakan teknik purposive, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu yang

memahami fokus penelitian. Adapun yang menjadi indikator peneliti dalam memilih informan meliputi aspek: latar (*setting*), para pelaku (*actor*), peristiwa-peristiwa (*event*), dan proses (*process*). (Spradley dalam Sugiyono, 2005: 146, Garna, 1999:67)

Pada penelitian ini, penentuan informan dibagi menjadi dua yaitu *key informan* dan *secondary informan*. *Key informan* sebagai informan utama yang lebih mengetahui situasi fokus penelitian, sedangkan *secondary informan* sebagai informan penunjang dalam memberikan penambahan informasi.

Informan dalam penelitian ini adalah semua pihak, baik aparatur pelaksana kebijakan program dan pihak-pihak lain yang terlibat. Aparatur pelaksana sebagai *key informan* adalah Kepala Bagian Pengelolaan Informasi dan Teknologi Kependudukan Disdukcapil Kota Serang, Kasi Pengolahan Informasi Kependudukan dan Kabid Kependudukan Disdukcapil Kota Serang. Pihak lain yang terlibat sebagai *secondary informan* adalah Tokoh Masyarakat pengguna jasa pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang.

Tabel 4.5
Daftar Informan

koede	Nama Informan	Jabatan/ Pekerjaan	Keterangan
I 1.1	Gema Advaita, S.Sos, M.Si	Kepala Bidang Pengolahan Informasi dan Teknologi Kependudukan Disdukcapil Kota Serang	Key Informan

I _{1.2}	Wulan Suminar, S.E	Kasi Pengolahan Informasi dan Teknologi Kependudukan	Key Informan
I _{1.3}	Yesi Nindahayati S.Si	Kasi Pengolahan Informasi dan Teknologi Kependudukan	Key Informan
I _{2.1}	Eri Ghuraemi, S.Ag. MM	Kasi Sistem dan Teknologi Kependudukan	Key Informan
I _{2.2}	Masyarakat	c. pengguna pelayanan Akte kelahiran d. pengguna pelayanan e- ktp	Secondary Informan

Sumber: Peneliti, 2017

4.6 Deskripsi Hasil Penelitian

Deskripsi hasil penelitian ini berisi hasil analisis peneliti berdasarkan data-data dan fakta yang peneliti dapatkan langsung dari lapangan serta disesuaikan dengan teori yang peneliti gunakan yaitu menggunakan teori Booz Allen dan Hamilton yang terdapat lima dimensi Balanced E-Government Scorecard sebagai Kinerja Pemerintahan yang Menerapkan E-Government. Balanced E-Government Scorecard, terdapat lima jenis dimensi yaitu:

11. Dimensi Manfaat, berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut. Yang termasuk dalam kriteria ini adalah:
 - d. Cakupan layanan yang sudah diimplementasikan;

- e. Bagaimana layanan tersebut bisa diakses dalam one stop shop dari satu portal menuju berbagai layanan;
 - f. Kemudahan pengguna dalam mendapatkan layanan tersebut.
12. Dimensi Efisiensi, berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan. Kriteria dalam efisiensi, diantaranya:
- e. Ketersediaan arsitektur proses, aplikasi, dan database yang bisa berjalan dengan baik ketika dibutuhkan;
 - f. Perencanaan sumber daya dan keuangan secara baik;
 - g. Pemanfaatan platform teknologi informasi dan teknologi secara maksimal pada keseluruhan aspek.
 - h. Kualitas dan ruang lingkup bagi para staf dan pegawai.
13. Dimensi Partisipasi, ini berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan. Beberapa kriteria dalam hal ini, di antaranya:
- d. Akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui web;
 - e. Pertimbangan terhadap umpan balik dan keinginan masyarakat;
 - f. Pengaruh dan keterlibatan dalam proses pengambilan keputusan;. Kemungkinan untuk memperdebatkan topik yang menyangkut masyarakat umum (tersedianya fasilitas chattig, forum, dan, milis).

14. Dimensi Transparansi, apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan.

Kriteria transparansi, di antaranya:

- d. Banyaknya informasi yang dikeluarkan pemerintah dalam proses pengambilan keputusan (misalnya konferensi pers, release hasil rapat kabinet, dan lain-lain);
- e. Informasi status permohonan aplikasi yang diajukan masyarakat. Apakah masyarakat misalnya bisa menanyakan dan mengetahui secara langsung apakah permohonan aplikasinya disetujui atau tidak;
- f. Topicality of information.

15. Dimensi Manajemen Perubahan, ini terkait dengan proses implementasi apakah ada proses review yang jelas dan dikelola dengan baik. Kriteria dalam hal ini, di antaranya:

- d. Strategi pengembangan, misalnya seberapa besar implementasi melibatkan perbandingan dan studi kasus dengan implementasi di tempat lain;
- e. Kualitas kontrol dan review;
- f. Keterlibatan dan motivasi dari pegawai.

Dari 5 (lima) jenis Dimensi dalam Balanced E-Government Scorecard sebagai Kinerja Pemerintahan yang Menerapkan E-Government. Peneliti 5 (lima) jenis dimensi tersebut, yaitu Dimensi Manfaat, Dimensi Efisiensi Dimensi Partisipasi, Dimensi Transparansi, dan Dimensi Manajemen Perubahan. 5 (lima) jenis dimensi ini dipilih karena peneliti menganggap bahwa kelima jenis dimensi

ini cocok digunakan sebagai indikator kinerja pelayanan publik berbasis e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang.

4.6.1 Dimensi Manfaat

a. Cakupan layanan yang sudah diimplementasikan

Dimensi Manfaat berhubungan dengan bagaimana kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut. Pada penelitian mengenai Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang., peneliti menemukan beberapa temuan yang bisa menjadi bahan untuk diteliti pada indikator dimensi manfaat *Balanced E-Government Scorecard* antara lain :

Dalam menentukan besaran manfaat yang diberikan kepada masyarakat mengenai pelayanan online yang telah diatur dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government Presiden Republik Indonesia, Menimbang :

- a. bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat;
- b. bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (e-government) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan;
- c. bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (good governance) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan e-government;
- d. bahwa dalam pelaksanaannya diperlukan kesamaan pemahaman, keserempakan tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh unsur kelembagaan pemerintah, maka dipandang perlu untuk mengeluarkan Instruksi Presiden bagi

pelaksanaan kebijakan dan strategi pengembangan e-government secara nasional.

Dari rumusan tersebut pemerintah wajib memberikan pemanfaatan pelayanan e-government secara maksimal guna menunjang *good government* yaitu dengan memberikan pelayanan berbasis online atau dengan e-government pemanfaatan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Serang seharusnya dapat dirasakan oleh masyarakat. Namun, masyarakat belum sepenuhnya merasakan manfaat dari pelayanan berbasis online yang diberikan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Mas Tian (I.2) selaku masyarakat pengguna pelayanan berbasis online Disdukcapil Kota Serang sebagai berikut :

“saya sedang membuat dokumen kependudukan kartu keluarga dengan pelayanan berbasis online yang seharusnya dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Namun, tidak semua pelayanan online di Disdukcapil dapat berjalan dengan baik. Saya merasakan sendiri ketika ingin memakai pelayanan berbasis online, salah satu persyaratannya dalam pelayanan online adalah mengupload foto berkas-berkas persyaratan yang dibutuhkan. Namun, untuk mengupload foto itu sulit terkirim atau terdapat perintah, *gambar tidak dapat termuat*. Hal tersebut yang membuat saya harus datang langsung ke Kantor Disdukcapil Kota Serang yang seharusnya tidak perlu dilakukan untuk proses pelayanan berbasis online”. (Jum’at 07 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Ruang Antrian Disdukcapil Kota Serang)

Dari pendapat di atas, masyarakat mengakui belum mendapatkan manfaat dari pelayanan berbasis online, karena masih terdapat kendala yang terjadi dari software yang digunakan hal tersebut mengharuskan masyarakat datang langsung ke Kantor Disdukcapil untuk membuat dokumen kependudukan secara manual.

Kemudian Bapak Gema selaku Kabid Pengolahan Informasi dan Teknologi Kependudukan (I.1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang menjelaskan pemanfaatan pelayanan publik berbasis online sebagai berikut :

“pemanfaatan untuk pelayanan online di Disdukcapil Kota Serang mencakup KTP, Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Untuk pelayanan yang lain seperti perpindahan penduduk itu harus datang langsung ke Kantor Disdukcapil. Namun walaupun pelayanan yang diberikan berbasis online masyarakat harus datang ke Kantor Disdukcapil, seperti pembuatan dokumen kependudukan e-ktp itu untuk perekaman iris mata dan lain lain. Selain itu, masyarakat harus ke Kantor Disdukcapil untuk pengambilan dokumen kependudukan dan membawa persyaratan asli ke kantor Disdukcapil Kota Serang”. (Rabu, 30 Maret 2017, Pukul 13.15 WIB di Ruang Kabid PITK Disdukcapil Kota Serang)

Dari pernyataan Pak Gema di atas, dapat dilihat bahwa untuk saat ini pemanfaatan pelayanan online tidak dilakukan untuk seluruh dokumen kependudukan. Masyarakat pun tetap harus datang ke Kantor Disdukcapil untuk menyelesaikan persyaratan-persyaratan yang harus dilakukan di Disdukcapil Kota Serang seperti pembuatan e-ktp masyarakat harus datang ke kantor Disdukcapil untuk rekaman iris mata dan perekaman dan lainnya. Dokumen kependudukan yang dapat di berikan dalam pelayanan online oleh Disdukcapil Kota Serang adalah sebagai berikut :

Gambar 4.2

Daftar yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Serang



Sumber: Disdukcapil Kota Serang, 2017

Gambar di atas merupakan beberapa pelayanan berbasis online yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Serang. Dapat dilihat terdapat informasi, e-ktip, akta Kelahiran, Akta Kematian, SKPWNI Kedatangan (namun belum bisa digunakan) dan login. Masyarakat dapat memilih pelayanan apa yang akan di dapatkan sesuai dengan kebutuhan dengan cara memasuki portal dengan memasuki NIK (khusus orang serang) dan kata sandi. Lalu masyarakat dapat menggunakan pelayanan berbasis online sesuai dengan dokumen kependudukan yang diperlukan oleh masyarakat.

Namun, dari permasalahan pelayanan berbasis online yang dirasakan oleh masyarakat di atas, Bu Wulan Selaku Kasi Pengelolaan Informasi Teknologi dan Kependudukan (I 1.2) menanggapi sebagai berikut :

“jaringan yang Disdukcapil anggarkan ke pihak ketiga untuk pembayaran anggaran jaringan itu tidak sebanding dengan kebutuhan dalam pelayanan online, dalam satu permohonan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan membutuhkan 10-20MB, sedangkan yang dapat dibiayai oleh Disdukcapil Kota Serang hanya 5MB saja, hal tersebutlah yang menjadi kendala dalam pelayanan online sehingga masyarakat sulit dalam mengakses jaringan dalam pembuatan dokumen kependudukan”. (Rabu, 19 April 2017, Pukul 09.10 WIB di Ruang Staf Disdukcapil Kota Serang)

Pernyataan Ibu Wulan menegaskan bahwa Disdukcapil Kota Serang tidak dapat menganggarkan kebutuhan sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan. Hal tersebut terkendala oleh anggaran atau biaya yang kemudian dibenarkan oleh Bapak Eri (I.4) selaku Kasi Sistem dan Teknologi Kependudukan, beliau mengatakan :

“anggaran yang diberikan ke masing-masing divisi itu tergantung dengan kebijakan pimpinan, jika pimpinan memberikan untuk basis IT berapa itu berbeda dengan jumlah divisi lain. Jadi kami harus memanfaatkan anggaran yang diberikan dari atasan untuk dibagi-bagi keseluruhan kebutuhan”. (Selasa, 03 Mei 2017, Pukul 14.10 WIB di Ruang Staf Disdukcapil Kota Serang)

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa jaringan dan server merupakan aspek yang sangat penting untuk pelayanan berbasis online pembuatan dokumen kependudukan. Namun, aspek tersebutlah yang menjadi kendala dalam pelayanan online di Disdukcapil Kota Serang.

b. Akses layanan dalam one stop shop dari satu portal menuju berbagai layanan

Selain pelayanan berbasis online berbentuk web, terdapat juga pelayanan *one stop shop* yang merupakan konsep pelayanan kebutuhan publik dalam satu tempat atau sekali pemberhentian. Disdukcapil Kota Serang menerapkan *one stop shop* namun digunakan dengan nama *one stop mobile service*. *One stop mobile*

service yang Disdukcapil Kota Serang terapkan merupakan pelayanan langsung jadi di tempat dengan menggunakan mobil pelayanan pembuatan dokumen kependudukan yang telah disediakan oleh Disdukcapil Kota Serang. Pak Gema (I.1) selaku Kabid Pengelolaan Informasi dan Teknologi Kependudukan pun memberikan penjelasan mengenai hal tersebut. beliau mengatakan :

“kita menyediakan pelayanan *one stop shop* untuk masyarakat guna memberikan pelayanan berbasis online dalam satu hari jadi yang kita namakan *one stop mobile service*, yaitu mobil sebagai aspek utama dalam pelayanan *one stop mobile service*. Di dalam mobil tersebut terdapat komputer dan alat-alat lainnya yang berfungsi untuk pelayanan pembuatan dokumen kependudukan. Biasanya mobil yang digunakan akan berada di kelurahan dan masyarakat dapat datang untuk membuat dokumen kependudukan yang diperlukan”. (Rabu, 30 Maret 2017, Pukul 13.00 WIB di Ruang Kabid Pengelolaan Informasi dan Teknologi Kependudukan Disdukcapil Kota Serang)

Dari pernyataan Bapak Gema di atas, pelayanan *one stop mobile service* digunakan untuk pelayanan di kelurahan dengan menggunakan mobil operasional. Di dalam mobil operasional terdapat alat-alat yang disediakan untuk keperluan pembuatan dokumen kependudukan kepada masyarakat, dan dokumen kependudukan yang diperlukan oleh masyarakat dapat langsung jadi pada saat itu juga. Pelayanan *one stop mobile service* Disdukcapil Kota Serang yang datang ke setiap keluarahan dapat dilihat sebagai berikut :

Gambar 4.3

Pelayanan one stop mobile service



Antusias masyarakat menyambut *one stop mobile service*.

Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa betapa antusiasnya warga Kota Serang dalam menyambut pelayanan *one stop mobile service* di Kelurahan. Bahkan melebihi jumlah yang ditargetkan oleh Disdukcapil Kota Serang. Disdukcapil Kota Serang menargetkan dalam sehari 100 pelayanan yang diberikan. Namun, ketika di lapangan bisa sampai 200 masyarakat yang ingin melakukan pembuatan dokumen kependudukan melalui pelayanan *one stop mobile service* tersebut.

Dari pernyataan Bapak Gema mengenai pelayanan *one stop mobile service* tersebut memang sudah baik dan membuat pemanfaatan pelayanan *one stop mobile service* tersebut seharusnya dapat dilakukan dengan maksimal. Akan tetapi, masyarakat masih menemukan masalah dalam pembuatan dokumen kependudukan *one stop mobile service* tersebut. Mba Artika (I 2.2) selaku perwakilan masyarakat menjelaskan permasalahannya sebagai berikut :

“masalah yang pernah saya alami adalah ketika saya ke kelurahan untuk pembuatan dokumen kependudukan Akta Kelahiran menggunakan pelayanan *one stop mobile service*, saya lupa membawa satu berkas

persyaratan yang dibutuhkan, padahal saya sudah mengantri lama dan saya harus balik lagi ke rumah untuk mengambil dokumen tersebut. Ketika saya balik lagi ke kelurahan saya tidak dapat membuat dokumen kependudukan yang saya perlukan karena sudah ada banyak masyarakat yang mengantri”. (Jum’at 07 April 2017, Pukul 10.40 WIB di Ruang Antrian Disdukcapil Kota Serang)

Artiqa selaku perwakilan masyarakat mengatakan bahwa pelayanan berbasis *one stop mobile service* sangat diminati oleh masyarakat Kota Serang. Sehingga, ketika dia lupa membawa salah satu berkas persyaratan yang dibutuhkan, dia tidak mendapatkan antriannya kembali. Beberapa masyarakat juga harus pulang kembali ke rumahnya karena tidak mendapatkan nomor antrian dan kembali lagi ke kelurahan pada esok harinya. Pernyataan tersebut ditanggapi oleh Bapak Gema (I.1) selaku Kabid Pengelolaan Informasi dan Teknologi Kependudukan Disdukcapil Kota Serang. Beliauanggapi sebagai berikut :

“sebenarnya masyarakat sangat antusias untuk kebijakan pelayanan berbasis *one stop mobile service* ini, dari pembuatan dokumen kependudukan berbasis *one stop mobile service* yang sudah di terapkan dalam sehari Disdukcapil menargetkan 100 orang pendaftar dokumen kependudukan. Namun, masyarakat yang mendaftar bisa sampai 200 orang. Hal ini lah yang menjadi pelayanan di luar kendali dan butuh waktu yang lebih lama, karena kita hanya memiliki satu mobil operasional saja untuk pelayanan *one stop mobile service*. Selain itu, masyarakat tidak detail dalam membawa persyaratannya dikarenakan lupa atau tidak mendapatkan informasi yang lengkap, informasi yang didapat terkadang dari mulut kemulut jika masyarakat tidak mendapatkan informasi langsung dari kelurahan dan harus pulang kembali untuk mengambil persyaratan yang dibutuhkan”. (Rabu, 30 Maret 2017, Pukul 13.00 WIB di Ruang Kabid PITK Disdukcapil Kota Serang)

Bapak Gema selaku Kabid Pengelolaan Informasi dan Teknologi Kependudukan Disdukcapil Kota Serang mengatakan bahwa masyarakat sangat antusias pada pelayanan *one stop mobile service* sedangkan mobil operasional yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Serang hanya satu. Selain hal tersebut

terdapat kendala eksternal yang dihadapi oleh Disdukcapil Kota Serang dalam pelayanan *one stop mobile service*. Bapak Gema selaku Kabid Pengelolaan Informasi dan Teknologi Kependudukan Disdukcapil Kota Serang memaparkan masalah yang lainnya mengenai jaringan dan masalah yang terjadi pada masyarakat seperti berikut :

“kalau di daerah kota pinggiran sinyalnya cukup sulit untuk mengakses internet. Hal tersebut sangat mengganggu masyarakat karena sulit bagi pegawai untuk memroses pelayanan *one stop mobile service*. Selain itu, terdapat juga hambatan eksternal yaitu masyarakat yang tidak membawa persyaratan dengan lengkap. Hal itulah yang membuat pelayanan menjadi lamban dan tidak efektif, masyarakat harus balik ke rumahnya untuk mengambil dokumen persyaratan tersebut yang menambah banyak waktu dan tenaga. Seharusnya hal tersebut tidak perlu terjadi jika masyarakat membawa persyaratannya dengan lengkap. Padahal persyaratan yang dibutuhkan sudah diberitahu di kelurahan masing-masing”. (Rabu, 30 Maret 2017, Pukul 13.15 di Ruang Kabid PITK Disdukcapil Kota Serang)

Dari pernyataan di atas, menjelaskan bahwa pelayanan berbasis *one stop mobile service* belum sepenuhnya memberikan manfaat yang maksimal kepada seluruh masyarakat Kota Serang dikarenakan masih adanya kendala yang berhubungan dengan jaringan. Padahal dalam pelayanan berbasis online jaringan dan server adalah aspek utama untuk keberhasilan pelayanan publik berbasis online tersebut. selain jaringan yang menjadi kendala dalam pelayanan online adalah server dan pembagian jaringan yang digunakan oleh Disdukcapil Kota Serang. Selain itu, kendala eksternal yang ada pada masyarakat, yaitu masyarakat tidak membawa berkas persyaratan dengan lengkap. Hal tersebut membuat pelayanan yang diberikan menjadi lamban dan memakan banyak waktu bagi masyarakat.

c. Kemudahan pengguna dalam mendapatkan layanan

Pelayanan berbasis online pasti penggunaannya lebih mudah dibanding dengan pelayanan manual. Karena pelayanan online lebih praktis untuk digunakan, hal tersebut dibenarkan oleh Bapak Eri (I1.4) selaku Kasi Sistem dan Teknologi Kependudukan di Disdukcapil Kota Serang yang mengatakan :

“yang pasti penggunaannya lebih praktis dan ekonomis dari hal biaya transportasi dan tenaga. Masyarakat tidak perlu datang berkali-kali ke Kantor Disdukcapil untuk pembuatan dokumen kependudukan. Datang hanya pada saat pengambilan dokumen kependudukan yang diperlukan dan melakukan persyaratan rekaman bagi yang membutuhkan”. (Senin, 02 Mei 2017, pukul 14.20 WIB di Ruang Staf Disdukcapil Kota Serang)

Pernyataan di atas menjelaskan bahwa pelayanan berbasis online digunakan untuk mempermudah masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan. Agar masyarakat mendapatkan manfaat yang lebih baik dibandingkan dengan pelayanan manual yaitu lebih praktis dan ekonomis.

Informasi serupa didapat dari Ibu Yesi (I 1.3) Selaku Kasi PITK Disdukcapil Kota Serang sebagai berikut :

“jika pelayanan manual masyarakat harus ke kantor Disdukcapil untuk memberikan berkas dan persyaratan pembuatan dokumen kependudukan kemudian balik lagi ke kantor Disdukcapil untuk mengambil dokumen kependudukan yang diperlukan, hal itu sangat membuang-buang waktu dan biaya masyarakat yang kemudian membuat masyarakat malas untuk membuat dokumen kependudukan jika tidak mendadak untuk di perlukan”. (Senin, 13 Maret 2017, Pukul 14.00 di Ruang Staf Disdukcapil Kota Serang)

Dari pernyataan Ibu Yesi tersebut, disampaikan bahwa banyaknya masyarakat yang kurang memperhatikan dokumen kependudukan karena membuang-buang waktu dan belum dibutuhkan untuk keperluan masyarakat sendiri. Namun, bukan berarti sudah diterapkannya pelayanan berbasis online

pelayanan sudah berjalan dengan baik, masih ada permasalahan yang membuat masyarakat sulit dalam membuat dokumen kependudukan.

Dari dua informasi di atas dapat dibenarkan bahwa jika penggunaan pelayanan online pembuatan dokumen kependudukan dilakukan dengan baik akan memudahkan pengguna dalam pelayanan tersebut. Namun, pelayanan online yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Serang belum dapat memudahkan pengguna. Hal tersebut disampaikan oleh tokoh masyarakat Pak Yatno (I 2.2) sebagai berikut :

“sampai saat ini saya belum merasakan kemudahan dalam melakukan pelayanan online, karena lebih percaya untuk datang langsung. Sistemnya belum berjalan dengan baik dalam memenuhi pelayanan berbasis online”. (Jum’at 07 April 2017, Pukul 10.40 WIB di Ruang Antrian Disdukcapil Kota Serang)

Pernyataan masyarakat tersebut dapat diartikan masih adanya kendala atau masalah yang terjadi dalam pelayanan online. Sehingga, masyarakat lebih memilih mendaftar langsung ke Kantor Disdukcapil Kota Serang dalam pembuatan dokumen kependudukan yang dibutuhkan.

4.6.2 Dimensi Efisiensi

Berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan berbasis e-government atau pelayanan online. Dalam pelayanan online diharapkan pelayanan yang diberikan lebih efisien dari pelayanan yang sebelumnya yaitu pelayanan yang masih berbasis manual.

1. Ketersediaan arsitektur proses, aplikasi, dan database yang bisa berjalan dengan baik ketika dibutuhkan

Dalam pelayanan berbasis online pasti dibutuhkan ketersediaan arsitektur proses, aplikasi, dan database. Namun, masih ada saja permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan berbasis online tersebut. Mba Artika (I 2.2) selaku tokoh masyarakat berkomentar seperti berikut :

“Saya sedang membuat akta kelahiran yaitu melalui pelayanan online, pihak Disdukcapil memberikan waktu tiga hari untuk membalas pelayanan melalui pesan singkat atau email mengenai pembuatan akta kelahiran yang di butuhkan, tetapi sudah tiga minggu saya tidak juga mendapatkan pesan atau balasan mengenai dokumen kependudukan yang saya butuhkan tersebut. akhirnya saya datang langsung ke Kantor Disdukcapil untuk menanyakan lebih lanjut mengenai akta kelahiran yang saya butuhkan, ketika saya menanyakan kepada pegawai mereka mengataka bahwa saya harus mendaftar dan mengumpulkan persyaratannya ulang, kemudian datang kembali untuk mengambil hasil dokumen kependudukan yang saya butuhkan tersebut”. (Jum’at 07 April 2017, Pukul 10.40 WIB di Ruang Antrian Disdukcapil Kota Serang)

Dari pernyataan masyarakat tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan online yang seharusnya dapat memberikan pelayanan lebih baik dan lebih efisien justru sebaliknya, masyarakat belum seluruhnya mendapatkan manfaat efisiensi pelayanan yang diberikan. Hal tersebut ditanggapi oleh Ibu Wulan (I.1.2) selaku Kasi PITK Disdukcapil Kota Serang, beliau menyatakan :

“sebenarnya software kita ruang lingkupnya masih internal jadi cukup sulit dalam pelayanan online ini, software dan server juga harus dikembangkan dan kita juga ingin melakukan penyempurnaan sistem agar dapat digunakan dengan maksimal oleh masyarakat. Jaringan yang dipakai oleh Disdukcapil Kota Serang juga masih terhubung dari BAPPEDA, dimana jaringan di kantor Disdukcapil sangat terpengaruh dari cepat atau lambatnya jaringan yang ada di BAPPEDA”. (Rabu, 19 April 2017, Pukul 09.10 WIB di Ruang Staf Disdukcapil Kota Serang)

Dari pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa jaringan untuk melakukan pelayanan online masih terhubung dari BAPPEDA Kota Serang, dan hal tersebut yang mengakibatkan pelayanan publik berbasis online sangat terhambat untuk melakukan pelayanan dalam pembuatan dokumen kependudukan. Jika jaringan di BAPPEDA Kota Serang bermasalah, maka otomatis jaringan di Disdukcapil Kota Serang juga akan bermasalah. Itulah salah satu hambatan yang membuat pelayanan publik berbasis online di Disdukcapil Kota Serang belum maksimal. permasalahan tersebut dapat diselesaikan namun dengan waktu yang tidak sebentar, informasi tersebut didapat dari Pak Eri (I1.4) selaku Kasi Sistem dan Teknologi Kependudukan di Disdukcapil Kota Serang, beliau mengatakan :

“bagian Kasi Sistem dan Teknologi Kependudukan bertugas menyediakan alat-alat berupa hardware seperti komputer, server dan lain lain. Setiap harinya pasti ada saja masalah dan komplain dari pemohon pembuatan dokumen kependudukan dan kami pasti langsung memberikan tindakan agar masalah tersebut dapat diselesaikan. Namun, tidak dengan waktu yang singkat bahkan membutuhkan waktu paling lama sampai tiga hari. Dalam waktu tiga hari pasti banyak pemohon yang menginginkan permohonannya diselesaikan. Tetapi karena kendala tersebut kami harus memberikan penjelasan dan pengertian untuk meminta masyarakat menunggu dan dapat kembali lagi dilain waktu, biasanya masalah yang terjadi adalah servernya yang error yang membuat data tidak valid, dan terdapat data yang sama, hal tersebut membuat kami harus mengecek ulang data-datanya. Biasanya jika ada masalah kami memberitahukannya melalui papan pengumuman yang disediakan di tempat antrian. Jika dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat bersifat urgent, maka akan kami berikan surat keterangan yang fungsinya sama dengan dokumen yang dibutuhkan tersebut”. (Senin, 02 Mei 2017 di Ruang Staf Disdukcapil Kota Serang)

Dari pernyataan Pak Eri dapat dikatakan bahwa terjadinya masalah dapat saja terjadi setiap harinya, karena masalah server dan jaringan yang error. Disdukcapil Kota Serang hanya dapat memberikan pengertian dan penjelasan kepada masyarakat mengenai masalah yang terjadi. Jika dokumen kependudukan

yang dibutuhkan masyarakat bersifat urgent maka akan diberikan surat keterangan yang fungsinya sama dengan dokumen kependudukan yang diperlukan oleh masyarakat. Kemudian peneliti pun meminta informasi kepada Kabid Pengelolaan Informasi dan Teknologi Kependudukan yaitu Bapak Gema (I_{1.1}) yang memberikan pernyataannya sebagai berikut :

“kita memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat, karena memang kita bekerja untuk masyarakat. Namun, ada saja hambatan yang terjadi ketika masyarakat sudah ke kantor untuk membuat dokumen kependudukan, mereka tidak membawa persyaratannya dengan lengkap, sehingga pelayanan menjadi makan waktu yang lebih lama padahal persyaratan sudah kami beritahu dari papan pengumuman yang sudah di sediakan untuk masyarakat. Selain itu, hambatan lainnya adalah masyarakat selalu tidak sabar dengan hasil dokumen kependudukan yang mereka perlukan, karena kalau memang dokumen sudah jadi, pasti kita akan menghubungi masyarakat untuk mengambilnya. Masyarakat selalu dadakan saat ingin membuat dokumen kependudukan, ketika mereka membutuhkan dokumen tersebut mereka baru membuatnya, padahal tidak setiap saat proses pembuatan dokumen kependudukan berjalan dengan lancar, kadang servernya dalam proses pembaharuan atau ada masalah software yang sedang diperbaiki jadi harus menunggu dengan waktu yang cukup lama. Contohnya meminta surat untuk perpanjangan BPJS, ketika istrinya mau melahirkan baru sibuk untuk membuatnya sedangkan server sedang bermasalah. Hal tersebut merupakan hambatan eksternal yang kita hadapi”. (Rabu, 30 Maret 2017, Pukul 13.18 WIB di Ruang Kabid PITK Disdukcapil Kota Serang)

Dari pernyataan yang sudah dipaparkan oleh Pak Gema, dapat dilihat bahwa hal tersebut adalah masalah eksternal yang terjadi yaitu pada permasalahan di masyarakat. Informasi lain juga didapat dari Ibu Yesi (I_{1.3}) selaku Kasi PITK Disdukcapil Kota Serang, beliau menanggapi permasalahan masyarakat sebagai berikut :

“masalah pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat itu tidak jauh dari jaringan dan server. Hal tersebut yang membuat pelayanan terhambat. Biasanya masyarakat membuat dokumen kependudukan serba mendadak, ketika mereka membutuhkan dokumen kependudukan baru

mereka membuatnya padahal kita tidak ada yang tahu kalau bisa saja ada hambatan dalam pembuatannya”. (Senin, 13 Maret 2017, Pukul 14.00 WIB di Ruang Staf Disdukcapil Kota Serang)

Bu Yesi memaparkan bahwa selain adanya masalah internal seperti server dan jaringan terdapat juga masalah eksternal seperti masyarakatnya sendiri yaitu masyarakat lebih memilih membuat dokumen kependudukan dalam waktu yang mepet dengan kebutuhan. Sehingga, jika server sedang ada masalah masyarakat akan kebingungan padahal pembuatan dokumen kependudukan dapat dibuat jauh-jauh hari dari sebelumnya untuk menghindari kendala yang terjadi dalam pembuatan dokumen kependudukan.

Dari beberapa informasi di atas, pegawai Disdukcapil Kota Serang menanggapi bahwa permasalahan yang terjadi terdapat pada masalah internal dan eksternal. Masalah eksternal seperti masyarakat yang selalu dadakan dalam membuat dokumen kependudukan padahal tidak setiap saat jaringan dan server yang digunakan dalam pelayanan online berjalan dengan lancar. Akan tetapi, seharusnya pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil dapat diperbaiki lagi sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Agar masyarakat dapat melakukan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan dengan cepat sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan kritik yang diberikan dari masyarakat menjadi acuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya.

2. Perencanaan sumber daya manusia dan keuangan secara baik

Namun, selain masalah eksternal yang ditemukan dalam pelayanan berbasis online terdapat juga masalah internal yang menyebabkan pelayanan berbasis online menjadi terhambat dan pelayanannya kurang efisien permasalahan internalnya yaitu sumber daya manusia. Hal tersebut di perjelas oleh Pak Gema

(I.1.1) selaku Kabid PITK Disdukcapil Kota Serang, beliau menyatakan sebagai berikut :

“memang untuk pegawai non PNS, kita tidak bisa memberikan pekerjaan yang tanggung jawabnya besar, karena dilihat dari gaji juga kan sudah berbeda dari pegawai yang sudah berstatus PNS. Kalau pegawai PNS kan sudah mendapatkan gaji tetap beserta dengan tunjangan lainnya, tetapi kalau pegawai non PNS hanya dikasih uang lelah saja, mungkin itu faktor yang membedakan antara tanggung jawab dan kedisiplinan antara pegawai PNS dan Non PNS. Dampaknya paling masalah waktu, yang bekerja kan bagian Kasi saja, jadi butuh waktu sedikit lama untuk menyelesaikan setiap pekerjaan yang ada karena memang tidak dapat sepenuhnya memberikan tanggungjawab kepada pegawai non PNS”. (Rabu, 30 Maret 2017, Pukul 13.00 WIB di Ruang Kabid PITK Disdukcapil Kota Serang)

Dari informasi pak Gema di atas pekerjaan yang dilakukan pegawai PNS dan non PNS dapat dikatakan memiliki perbedaan, karena pegawai PNS sudah di atur oleh ASN. Sedangkan, pegawai non PNS tidak dan tanggung jawab yang diberikan pun berbeda. Di bagian PITK memiliki 2 (dua) kasi yang sudah PNS dan staf lainnya masih non PNS.

Informasi yang serupa juga ditemukan dari jawaban Ibu Wulan (I.1.2) selaku Kasi PITK Disdukcapil Kota Serang. Beliau mengatakan :

“untuk masalah internal salah satunya sumber daya manusia, dimana ketika ada permasalahan mengenai pelayanan berbasis online, masyarakat pasti menanyakan langsung ke kantor Disdukcapil, sedangkan tidak semua pegawai memahami mengenai pelayanan online. Pegawai di divisi pitk juga tidak semua berlatar belakang pendidikan IT khususnya saya sendiri lulusan ekonomi, pak gema sosial, pak Eri saja sarjana agama paling Ibu Yesi lulusan Informasi. Kalau pegawai yang di divisi PITK sibuk atau harus keluar Kota maka sulit untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan pegawai di divisi PITK ada dua orang saja dan sisanya staf non PNS. Mungkin karena pelayanan berbasis online baru dilaksanakan, jadi SDM yang ada diharuskan memahami mengenai basis IT, kami sudah meminta ke pusat untuk penambahan SDM tetapi belum ada respon sampai saat ini”. (Rabu, 19 April 2017, Pukul 09.20 WIB di Ruang Staf Disdukcapil Kota Serang)

Dari dua informasi tersebut dapat dijelaskan bahwa SDM merupakan permasalahan internal yang terjadi karena tidak semua pegawai dapat memahami IT. Pak Eri (I 1.4) juga memberikan informasi yang serupa, beliau menatakan :

“kita sebenarnya kekurangan SDM, untuk permasalahan web Disdukcapil yang tidak aktif saja dikarenakan tidak ada sdm yang mengaturnya dan bertanggung jawab tentang itu, kita sudah meminta sdm ke pusat namun belum ada tanggapan sampai saat ini”. (Selasa, 02 Mei 2017, Pukul 14.15 WIB di Ruang Staf Disdukcapil Kota Serang)

Dari kutipan beberapa wawancara di atas, menguatkan bahwa Sumber Daya Manusia yang mengerti tentang pelayanan berbasis online tidak banyak, dan staf yang bersifat non PNS tidak dapat bertanggung jawab sepenuhnya mengenai pelayanan berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dikarenakan kebijakan yang dibuat untuk pelayanan berbasis online belum mempertimbangkan pegawai yang ahli dibidangnya. Selain perencanaan sumber daya perencanaan keuangan juga dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan pelayanan berbasis online. Bapak Eri (I.4) menyampaikan informasi mengenai anggaran sebagai berikut :

“kami mendapatkan anggaran di divisi masing-masing sesuai dengan yang diberikan oleh atasan, kami tidak meminta anggaran yang diperlukan ke atasan. Namun, atasan yang memiliki tupoksi sendiri mengenai anggaran yang diberikan ke setiap divisi. Setiap anggaran yang diberikan dari atasan kami memprioritaskan untuk keperluan yang dipentingkan dahulu seperti komputer, server dll dan, baru ke kepentingan skunder lainnya”. (Selasa, 02 Mei 2017, Pukul 14.20 WIB di Ruang Staf Disdukcapil Kota Serang)

Dari pernyataan Pak Eri di atas anggaran yang diberikan ke masing-masing divisi sesuai dengan atasan. Kemudian masing-masing divisi mengatur bagaimana anggaran tersebut dapat digunakan dengan baik dan benar sesuai dengan kebutuhan masing-masing divisi.

3. Kualitas dan ruang lingkup bagi para staf dan pegawai

Pelatihan yang sesuai dengan divisi bagian PITK juga belum diberikan oleh Disdukcapil Kota Serang. Hal tersebut di perkuat oleh Ibu Yesi (I 1.3) Selaku Kasi PITK Disdukcapil Kota Serang sebagai berikut :

“untuk pelatihan yang spesifik ke masing-masing divisi terutama bagian IT sih tidak ada, jadi belajar sendiri aja secara otodidak, cari tau sendiri, nanyanya ke temen yang paham mengenai software dan hardware saja, lama-lama juga paham ko. Sebagai pegawai dinas kan harus bisa segalanya kalo udah di dunia kerja, tidak harus ngikutin latar belakang pendidikannya, tapi kalo yang sesuai sama latar belakang pendidikannya ya lebih bagus bisa lebih paham”. (Senin, 13 Maret 2017, Pukul 14.15 WIB di Ruang Staf Disdukcapil Kota Serang)

Dari pernyataan Ibu Yesi tersebut mengakui memang tidak diadakannya pelatihan untuk pegawai Disdukcapil Kota Serang. Namun, sebagai pegawai Dinas khususnya PNS harus dapat menyesuaikan pekerjaan dan memahami pekerjaan yang sudah diberikan oleh pusat

.Tetapi, untuk pegawai non PNS lebih sulit dalam bertanggungjawab dalam pekerjaannya. Pak Gema (I1.1) juga berkomentar tentang hal tersebut :

“pelatihan yang spesifik ke masing-masing divisi sih tidak ada, paling belajar sendiri aja mengenai apa yang dibutuhkan pada divisi masing-masing, kan tidak semua orang paham mengenai IT, kalau untuk pegawai PNS sih sudah memenuhi standar dan sudah bisa tanggung jawab dengan pekerjaan masing-masing karena sudah di atur dengan undang-undang ASN, dan sudah memiliki gaji yang pasti. Namun, pegawai non PNS kedisiplinannya masih kurang, bahkan harus menyiapkan uang lelah atau upah, jadi belum bisa percaya seutuhnya untuk tanggung jawabnya, untuk pegawai non PNS juga tidak ada ketersediaan pelatihan khusus dari pusat jadi diajarkan alakadarnya saja”. (Rabu, 30 Maret 2017, Pukul 13.16 WIB di Ruang Kabag PITK Disdukcapil Kota Serang)

Dari pernyataan diatas menjelaskan bahwa tidak semua yang bekerja di Bagian Pengelolaan Informasi dan Teknologi Kependudukan berlatar belakang

pendidikan IT. Pegawai belajar secara otodidak untuk divisinya masing-masing. Namun, untuk setiap tahunnya ada pelatihan secara umum tidak spesifikasi dengan divisinya. Untuk pegawai staf tidak ada pegawai yang sudah PNS melainkan masih non PNS, Disdukcapil juga harus menyiapkan upah untuk pegawai non PNS, kedisiplinan yang belum sepenuhnya memiliki rasa tanggung jawab penuh untuk pelayanan dokumen kependudukan dan tidak diikutsertakannya pelatihan dari pusat. Berikut ini merupakan jumlah pegawai PNS dan non PNS di Disdukcapil Kota Serang.

Tabel 4.6

Jumlah pegawai PNS dan non PNS di Disdukcapil Kota Serang

STATUS	GOLONGAN	JUMLAH PEGAWAI
PNS		26
	IV/b	2
	IV/a	3
	III/d	8
	III/c	8
	III/b	-
	III/a	5
	II/d	-
	II/c	-
Non PNS		34
	S1	11
	D3	2
	D1	-
	SLTA	21
JUMLAH PEGAWAI SELURUH		60

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah pegawai PNS di Disdukcapil Kota Serang sebanyak 26 dan untuk pegawai non PNS sebanyak 34. Jumlah pegawai PNS lebih sedikit dibanding dengan pegawai non PNS. Hal tersebut adalah salah satu hambatan Disdukcapil Kota Serang dalam melakukan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan.

4.6.3 Dimensi Partisipasi

Dimensi Partisipasi ini berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan. Beberapa kriteria dalam hal ini, diantaranya: Akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui web, pertimbangan terhadap umpan balik dan keinginan masyarakat, pengaruh dan keterlibatan dalam proses pengambilan keputusan; kemungkinan untuk memperdebatkan topik yang menyangkut masyarakat umum (tersedianya fasilitas chattig, forum).

1. Akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui web

Disdukcapil Kota Serang memiliki fasilitas khusus untuk menampung partisipasi masyarakat terkait dengan pelayanan publik pembuatan dokumen kependudukan. fasilitas yang digunakan oleh Disdukcapil Kota Serang berupa kotak kritik dan saran serta nomor wassap pengaduan masyarakat, karena web Disdukcapil Kota Serang setahun belakangan ini tidak aktif. Fasilitas nomor wassap tersebut dibuat untuk menampung masalah dan saran yang diberikan oleh

masyarakat. Salah satu masalah yang masyarakat rasakan dalam pelayanan publik disampaikan oleh Mas Tian tokoh masyarakat (I.I) selaku pengguna pelayanan publik berbasis online Disdukcapil Kota Serang, yang mengatakan :

“Saya sedang membuat kartu keluarga yaitu melalui pelayanan online, pihak Disdukcapil memberikan waktu tiga hari untuk membalas pelayanan melalui pesan singkat atau email mengenai pembuatan akta kelahiran yang di butuhkan, tetapi sudah tiga minggu saya tidak juga mendapatkan pesan atau balasan mengenai dokumen kependudukan yang saya butuhkan tersebut. akhirnya saya datang langsung ke Kantor Disdukcapil untuk menanyakan lebih lanjut mengenai akta kelahiran yang saya butuhkan, ketika saya menanyakan kepada pegawai mereka mengataka bahwa saya harus mendaftar dan mengumpulkan persyaratannya ulang, kemudian datang kembali untuk mengambil hasil dokumen kependudukan yang saya butuhkan tersebut”. (Jum’at 07 April 2017, Pukul 10.40 WIB di Ruang Antrian Disdukcapil Kota Serang)

Dari kutipan wawancara di atas, masyarakat tidak diberikan informasi mengenai keberlanjutan pembuatan dokumen kependudukan selama tiga hari, hal tersebut tidak sesuai dengan perkataan pegawai kepada masyarakat yang sudah menjanjikan kepada masyarakat akan dihubungi setelah 3 hari kemudian. Sehingga masyarakat harus datang ke kantor Disdukcapil dan menanyakannya langsung ke pegawai Disdukcapil Kota Serang mengenai dokumen kependudukan yang sedang dibuat.

Masyarakat membutuhkan fasilitas untuk menampung partisipasi terhadap kritik dan saran yang dirasakan oleh masyarakat dan fasilitas kotak kritik dan saran diperlukan juga oleh Disdukcapil Kota Serang sebagai bahan evaluasi guna memperbaiki permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat. Seharusnya masyarakat dapat menanyakannya langsung melalui web ke pegawai terkait mengenai dokumen kependudukan tersebut, agar masalah dapat selesai tanpa

harus datang ke kantor Disdukcapil. Namun, Ibu Wulan (I.2) memberikan tanggapan mengenai Fasilitas untuk menampung kritik dan saran yang telah dirasakan oleh masyarakat sebagai berikut :

“Akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui web itu tidak ada. Karena memang web Disdukcapil tidak update untuk satu tahun belakangan. Kalo ada yang penting dan harus diselesaikan masyarakat datang langsung ke Kantor Disdukcapil Kota Serang, Tetapi kami menyediakan kontak wassap untuk menyampaikan aspirasi masyarakat”.
Rabu, 19 April 2017, Pukul 09.00 WIB di Ruang Staf Disdukcapil Kota Serang

Dari pernyataan Bu Wulan di atas, beliau mengatakan bahwa akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui web itu tidak ada. Namun, Disdukcapil memberikan fasilitas untuk memberikan aspirasi, kritik dan saran kepada masyarakat sudah diberikan berupa kotak kritik dan saran serta nomor wassap seperti berikut :

Gambar 4.4
Fasilitas untuk berpartisipasi masyarakat



Sumber : Disdukcapil Kota Serang

Gambar di atas merupakan kontak wassap yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam penyampaian aspirasi, kritik dan saran untuk Disdukcapil Kota Serang. Namun, masyarakat (I.2) memiliki tanggapan lain sebagai berikut :

“memang kotak kritik dan saran sudah disediakan oleh Disdukcapil Kota Serang. Namun, sepertinya tidak ada perubahan walaupun kita sudah memberikan kritik dan saran kepada Disdukcapil Kota Serang. Pelayanannya tidak ada perubahan dan semuanya sama saja ketika saya tidak menaruh kritik dan saran di kotak yang telah disediakan. Untuk via wassap memang dibalas tapi tidak respon yang bersifat gerakan untuk mewujudkan saran yang diberikan dari masyarakat.” (Jum’at 07 April 2017, Pukul 10.40 di Ruang Antrian Disdukcapil Kota Serang)

Masyarakat mengatakan bahwa kritik dan saran yang sudah diberikan dari masyarakat kepada Disdukcapil Kota Serang memang dibalas, akan tetapi tidak ada tindakan yang diberikan untuk menjawab dari kritik dan saran dari masyarakat itu sendiri.

Informasi lain didapatkan dari Pak Gema (I.1) Selaku Kabid PITK Disdukcapil Kota Serang yang menyatakan sebagai berikut :

“masyarakat dapat memberikan kritik dan saran ke Disdukcapil Kota Serang kemudian dimasukan ke kotak kritik dan saran yang telah disediakan di tempat antrian. Selain itu, jika masyarakat sedang ada di rumah atau sedang tidak ada di kantor Disdukcapil mereka bisa menghubungi via wassap, kita memiliki kontak wasap yang dikhususkan untuk pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan. Namun, tidak semua kritik masyarakat langsung kami penuhi, seperti ada masyarakat yang meminta dibuatkan tempat antrian khusus ibu menyusui, kami juga perlu waktu dan dana untuk merealisasikan keinginan masyarakat tersebut, untuk masyarakat yang mengirimkan kritik dan saran melalui via wa langsung kami respon dan jika kritik tersebut dapat diperbaiki dalam waktu singkat kami akan segera memperbaikinya, seperti pelayanan yang lamban, dan server yang sering bermasalah”. (Rabu, 30 Maret 2017, Pukul 13.25 di Ruang Kabag PITK Disdukcapil Kota Serang)

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kota Serang sudah memiliki fasilitas untuk menampung aspirasi masyarakat walaupun bukan

melalui web. Akan tetapi, melalui kotak kritik dan saran, dan kontak wassap pelayanan dokumen kependudukan. Namun, dalam mewujudkan saran dari masyarakat Disdukcapil Kota Serang mengakui tidak dapat merealisasikannya dengan cepat karena banyak aspek yang harus di butuhkan dalam mewujudkan keinginan masyarakat, khususnya waktu dan dana.

Seperti salah satu masyarakat ada yang menginginkan dibuatnya antrian khusus ibu menyusui agar tidak tercampur dengan polusi yang kotor, Disdukcapil Kota Serang akan menerapkannya paling cepat setahun kemudian dan dikondisikan dengan dana yang ada, karena anggaran tahun ini sudah digunakan untuk berbagai kebutuhan jadi tidak dapat memenuhi keinginan masyarakat dengan cepat.

4.6.4 Dimensi Transparansi

Dimensi Transparansi yaitu apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan. Kriteria transparansi, diantaranya: Banyaknya informasi yang dikeluarkan pemerintah dalam proses pengambilan keputusan (misalnya konferensi pers, release hasil rapat kabinet, dan lain-lain), informasi status permohonan aplikasi yang diajukan masyarakat. Apakah masyarakat misalnya bisa menanyakan dan mengetahui secara langsung apakah permohonan aplikasinya disetujui atau tidak, Topicality of information.

1. Informasi yang dikeluarkan pemerintah dalam proses pengambilan keputusan (misalnya konferensi pers, release hasil rapat kabinet, dan lain-lain)

Disdukcapil Kota Serang Memiliki web khusus yang disediakan untuk memberikan informasi kepada masyarakat baik kegiatan yang dilakukan oleh Disdukcapil maupun informasi-informasi lain yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan kepada masyarakat. Namun, web tersebut sudah tidak selama setahun belakangan ini. Kurangnya transparansi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dirasakan juga oleh Mas Tian (I1.2) selaku tokoh masyarakat yang mengatakan bahwa :

“web Disdukcapil Kota Serang sama sekali tidak update terutama dalam pelayanan berbasis online, jika waktu yang sudah ditentukan dalam penyelesaian dokumen kependudukan saya langsung datang ke kantor Disdukcapil Kota Serang, namun ternyata terdapat masalah server atau jaringan dalam pembuatan dokumen kependudukan tanpa ada pemberitahuan di web tersebut, sehingga dokumen yang saya perlukan belum dapat diambil dan harus kembali pulang tanpa membawa hasil, hal tersebut membuat saya harus bulak-balik karena dokumen kependudukan yang saya butuhkan belum selesai dikarenakan server atau jaringan yang bermasalah”. (Jum’at 07 April 2017, Pukul 10.20 WIB di Ruang Antrian Disdukcapil Kota Serang)

Dari pernyataan diatas masyarakat merasakan bahwa kurangnya transparansi yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Serang. Masyarakat mengakui tidak mengetahui mengenai informasi mengenai pembuatan dokumen kependudukan yang sedang di proses. Sehingga, masyarakat merasa kesulitan dan harus datang langsung untuk menanyakan apakah dokumen yang didaftarkan sudah selesai atau belum. Hal tersebut diperkuat oleh Mba Artiqa (I1.2) selaku tokoh masyarakat pembuatan KTP.

“web Disdukcapil Kota Serang tidak update, tidak transparan, tidak ada informasi-informasi yang diberikan kepada masyarakat, khususnya dalam pembuatan E-KTP yang sampai sekarang belum kunjung selesai, hal tersebut juga membuat masyarakat demo mengenai KTP mereka yang tak kunjung usai, kalo webnya transparansi dengan update informasi-informasi kepada masyarakat, masyarakat juga akan tahu apa yang sebenarnya terjadi mengenai belum selesainya pembuatan E-KTP”. (Jum’at 07 April 2017, Pukul 10.25 WIB di Ruang Antrian Disdukcapil Kota Serang)

Dari kedua informasi di atas, dapat dilihat bahwa Disdukcapil Kota Serang tidak transparansi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Informasi lainnya kemudian diperkuat dari pernyataan Bapak Eri (I.4) selaku Kasi Sistem dan Teknologi Kependudukan Disdukcapil Kota Serang, yang mengatakan :

“web untuk menyalurkan informasi dan kegiatan terkait mengenai Disdukcapil memang tidak aktif setahun belakangan ini. Dikarenakan tidak ada pegawai yang dapat mengelola web tersebut jadi sebenarnya kita kekurangan SDM untuk mengerjakannya.”. (Selasa, 02 Mei 2017, Pukul 14.00 WIB di Ruang Kabag Disdukcapil Kota Serang)

Pak Eri mengakui bahwa web Disdukcapil Kota Serang memang tidak update karena kekurangan SDM, hal tersebut mengakibatkan tidak adanya SDM yang bertanggungjawab untuk mengoprasionalkan web tersebut.

Selain Pak Eri informasi serupa juga didapat dari Pak Gema (I.1) selaku Kabid PITK Disdukcapil Kota Serang, beliau mengatakan :

“web kita sudah disediakan untuk memberikan informasi dan kegiatan Disdukcapil Kota Serang kepada masyarakat. Namun, memang setahun belakangan ini tidak aktif, rencananya di tahun 2017 ini kami akan mengaktifkan web tersebut kembali guna kelancaran transparansi kepada masyarakat. Namun, informasi-informasi yang ada pada Disdukcapil Kota Serang dikeluarkan melalui media masa, seperti koran dan artikel”. (Rabu, 30 Maret 2017, Pukul 01.00 WIB di Ruang Kabag Disdukcapil Kota Serang)

Dari beberapa informasi di atas dapat dilihat bahwa Disdukcapil Kota Serang tidak transparan dalam memberikan informasi kepada masyarakat melalui web. Namun, informasi-informasi mengenai Disdukcapil dapat dilihat dari artikel dan koran. Akan tetapi, seharusnya web yang sudah ada dapat dimanfaatkan dengan baik dan benar untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait Disdukcapil Kota Serang khususnya dalam hal pelayanan publik berbasis online, agar masyarakat dapat mengetahui informasi dan kegiatan apa saja yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Serang.

2. Informasi status permohonan aplikasi yang diajukan masyarakat

Ketika masyarakat memiliki permohonan kepada Disdukcapil Kota Serang. Masyarakat dapat menyampaikannya melalui nomor wassap penyampaian aspirasi yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Serang. Namun, tidak diberitahu secara langsung apakah permohonannya disetujui atau tidak kepada masyarakat. Pak Gema (I.1) Slekau Kabid PITK Disdukcapil Kota Serang memberikan pernyataan sebagai berikut :

“untuk kritik dan saran sudah kami sediakan kotak saran di depan, masyarakat tinggal menuliskan kritik dan saran lalu memasukannya ke kotak yang telah disediakan tersebut. Selain itu, kami juga ada grup WA yang dibuat untuk menampung aspirasi masyarakat untuk nomor telpon sudah dicantumkan di depan dan masyarakat dapat mengirim wassap atau sms untuk mengirim kritik dan saran terhadap pelayanan pembuatan dokumen kependudukan yang kemudian akan kita bahas ke dalam evaluasi. Kalau kita belum bisa memberikan apa yang masyarakat mau, itu terkendala dari biaya atau anggaran. Contohnya ketika masyarakat memberikan saran untuk pembuatan ruangan mengantri untuk ibu menyusui, hal tersebut pasti memerlukan dana yang cukup banyak tetapi akan kami usahakan walau tidak dengan waktu yang singkat. Mungkin kita harus menunggu tahun berikutnya untuk merealisasikan ruang untuk ibu menyusui tersebut. kalau sekarang kan dana sudah habis untuk dipakai keperluan yang lain. Mungkin

tahun depan bisa diatur”. (Rabu, 30 Maret 2017, Pukul 13.20 WIB di Ruang Kabag PITK Disdukcapil Kota Serang)

Dari pernyataan Pak Gema dapat disimpulkan bahwa masyarakat tidak bisa menanyakan dan mengetahui secara langsung apakah permohonan aplikasinya disetujui atau tidak. Akan tetapi, Disdukcapil Kota Serang akan menampung aspirasi masyarakat yang diberikan melalui via wassap dan kemudian menjadi bahan untuk dievaluasi dan dipertimbangkan dengan anggaran atau biaya yang dibutuhkan. Hal tersebut di benarkan oleh Pak Eri (I1.4) selaku Kasi Sistem dan Teknologi Kependudukan Disdukcapil Kota Serang, sebagai berikut :

“biasanya setiap hari jumat kami mengadakan evaluasi jika tidak ada kendala, evaluasi biasanya membahas permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam pelayanan pembuatan dokumen kependudukan. selain itu kami juga membahas kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat untuk membangun kinerja kita supaya lebih baik lagi”. (Selasa, 02 Mei 2017, Pukul 14.00 WIB di Ruang staf Disdukcapil Kota Serang)

Dari hasil wawancara di atas Disdukcapil Kota Serang tidak dapat memastikan bahwa masyarakat dapat menanyakan dan mengetahui secara langsung apakah permohonan aplikasinya disetujui atau tidak. Karena dari permohonan yang diberikan oleh masyarakat akan di evaluasi dan dipertimbangkan dengan berbagai macam aspek seperti anggaran, kebutuhan, maupun sumber daya manusia yang ada.

4.6.5 Dimensi Manajemen Perubahan

Dimensi Manajemen Perubahan, ini terkait dengan proses implementasi apakah ada proses review yang jelas dan dikelola dengan baik. Kriteria dalam hal ini, diantaranya: strategi pengembangan, misalnya seberapa besar implementasi

melibatkan perbandingan dan studi kasus dengan implementasi di tempat lain, kualitas kontrol dan review, keterlibatan dan motivasi dari pegawai.

Disdukcapil Kota Serang menerapkan pelayanan publik berbasis online bertujuan untuk mempercepat sistem pelayanan publik dalam pembuatan dokumen kependudukan. agar masyarakat tidak malas dalam pembuatan dokumen kependudukan. karena salah satu hal yang membuat masyarakat malas dalam pembuatan dokumen kependudukan adalah pelayanan yang lamban dan bertele-tele. Hal tersebut membuat Disdukcapil terfikir untuk menerapkan pelayanan publik berbasis online. Untuk pembuatan dokumen kependudukan berbasis online Disdukcapil tidak menggunakan perbandingan dengan Kota lain. Namun, Disdukcapil Kota Serang melihat beberapa perbedaan yang terdapat dalam implementasi pelayanan publik berbasis online. Hal tersebut dikatakan oleh Ibu Wulan (I 1.2) selaku Kasi PITK Disdukcapil Kota Serang, beliau mengatakan :

“implementasi pelayanan publik berbasis online yang melibatkan perbandingan dan studi kasus dengan implementasi di tempat lain itu tidak ada. Namun, ada perbedaan yang saya temukan dari implementasi pelayanan online di Kota Serang dan Kota Tangerang. Di Kota Tangerang, pelayanan berbasis online sudah dapat dikatakan baik tetapi masyarakat kurang respon dalam melakukan pelayanan online artinya kurangnya antusias dari masyarakat terkait diterapkannya pelayanan online yang diberikan. Sedangkan, di Kota Serang pelayanan online yang diterapkan oleh Disdukcapil Kota Serang belum sepenuhnya maksimal karena masih banyaknya kendala seperti jaringan, server yang merupakan aspek utama dalam pelayanan publik berbasis online tersebut. Namun, masyarakat Kota Serang sangat antusias untuk penerapan pelayanan online tersebut ”. (Rabu, 19 April 2017, Pukul 09.00 WIB di Ruang Staf Disdukcapil Kota Serang)

Adanya perbedaan yang disampaikan oleh Ibu Wulan dapat dikatakan bahwa masyarakat Kota Serang sangat antusias dalam pelayanan berbasis online.

Namun, pelayanan online yang diberikan masih terdapat banyak kendala. Sehingga, pelayanan online yang diberikan kepada masyarakat belum maksimal dan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat Kota Serang. Kendala-kendala yang ditemukan akan dievaluasi dan dicarikan jalan keluarnya agar masalah yang ada dapat diselesaikan. Ibu Wulan berupaya untuk membuat pelayanan berbasis online lebih mudah untuk diakses oleh masyarakat yaitu dengan pelayanan berbasis android. Ibu wulan (I 1.2) mengatakan :

”Kami ingin menerapkan pelayanan online yang diberikan adalah pelayanan online berbasis android, karena lebih praktis dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat. Apalagi jaman sekarang kan masyarakat memiliki hp android jadi pasti dapat memiliki aplikasinya. Aplikasi pelayanan berbasis android yang akan kita gunakan nanti dapat dimiliki oleh masyarakat dengan cara mendownloadnya saja”. (Rabu, 19 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Ruang Staf Disdukcapil Kota Serang)

Karena banyaknya kendala yang terjadi dalam proses pelayanan online, Ibu Wulan mengharapkan Disdukcapil Kota Serang dapat memberikan pelayanan yang lebih mudah dan praktis yaitu pelayanan berbasis android. Hal tersebut dipertimbangkan dari masyarakat yang sudah banyak menggunakan handphone android dan mudah untuk digunakan kapan saja dan dimana saja.

Informasi serupa juga didapat dari hasil wawancara dengan Ibu Yesi (I1.3), sebagai berikut :

“Kita ingin membuat pelayanan online berbasis android agar masyarakat dapat mudah mengakses pelayanan online melalui ponselnya masing-masing. Namun, untuk saat ini kami belum dapat merealisasikannya karena masih ada beberapa aspek yang harus diselesaikan”. (Senin,13 Maret 2017, Pukul 14.15 WIB di Ruang Staf Disdukcapil Kota Serang)

Dari dua hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa dengan permasalahan yang terjadi dalam memberikan pelayanan berbasis online, bagian

PITK akan memberikan pelayanan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat yaitu pelayanan berbasis android. Masyarakat dapat langsung membuat dokumen kependudukan yang di butuhkan dengan mudah menggunakan ponselnya masing-masing. Aplikasinya dapat di download melalui play store sesuai dengan ponselnya masing-masing.

Masyarakat menanggapi dengan positif terkait pelayanan berbasis android yang akan direalisasikan oleh Disdukcapil Kota Serang. Seperti pernyataan Mba Sri (I.2.2) sebagai berikut :

”saya berharap pelayanan berbasis android dapat segera diaplikasikan kepada masyarakat. agar kami dapat lebih mudah dalam membuat dokumen kependudukan. saya berharap pelayanan berbasis android akan jauh lebih baik dari pelayanan berbasis online yang menurut saya belum dapat dimanfaatkan seutuhnya oleh masyarakat Kota Serang”. (Jum’at 07 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Ruang Antrian Disdukcapil Kota Serang)

4.7 Pembahasan

Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang merupakan penelitian pelayanan modern dengan basic online karena teknologi merupakan bentuk perkembangan jaman. Seluruh masyarakat di dunia dipaksa untuk membuka pandangan pada perubahan teknologi yang sedemikian cepat dan mempengaruhi segala aspek kehidupan. Tak dipungkiri, kemajuan teknologi mempercepat segalanya, termasuk pelayanan publik. Keberadaan teknologi diharapkan menjadi jawaban untuk menyamaratakan kecepatan pelayanan dan dapat bersaing dengan negara-negara lain dalam hal pelayanan publik berbasis online atau dengan kata lain *Elektronik*

Government. Berbicara mengenai pelayanan berbasis online pasti mengenal teori Balanced E-Government Scorecard membahas beberapa dimensi seperti Dimensi Manfaat, Dimensi Efisiensi, Dimensi Partisipasi, Dimensi Transparansi, Dimensi Manajemen Perubahan. Dimana dari kelima dimensi Balanced E-Government Scorecard tersebut dapat membahas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan berbasis online di sektor publik khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang.

Maka, dimensi Balanced E-Government Scorecard fokus pembahasannya lebih luas bukan hanya menekankan pada fenomena yang berhubungan tentang pelayanan pengadministrasian melainkan pembahasan yang berkaitan dengan manfaat, efisiensi, partisipasi transparansi, dan manajemen perubahan dalam pelayanan publik. Sehingga sasaran dalam pelayanan publik bukan hanya menyelesaikan permasalahan pelayanan publik melainkan bagaimana pelayanan publik tersebut dapat berjalan dengan mudah sesuai dengan kemajuan teknologi dan membuka pandangan mengenai teknologi berbasis online agar dapat setara dengan negara-negara di dunia yang perkembangannya sangat cepat tentang teknologi. Seperti yang diterapkan oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government Presiden Republik Indonesia, Menimbang :

- a. bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat;

- b. bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan;
- c. bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan e-government;
- d. bahwa dalam pelaksanaannya diperlukan kesamaan pemahaman, keserempakan tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh unsur kelembagaan pemerintah, maka dipandang perlu untuk mengeluarkan Instruksi Presiden bagi pelaksanaan kebijakan dan strategi pengembangan e-government secara nasional.

Dari alur di atas sudah jelas bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good government*) dan meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan e-government agar kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Sehingga, pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Pada penelitian Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang peneliti menggunakan teori Balanced E-Government Scorecard sebagai dasar acuan peneliti melakukan

penelitian agar peneliti dapat mengetahui kinerja mengenai pelayanan berbasis online. Teori Balanced E-Government Scorecard memiliki lima dimensi seperti dimensi manfaat, dimensi efisiensi, dimensi transparansi, dimensi partisipasi dan dimensi manajemen perubahan. Dari kelima dimensi tersebut dapat artikan agar dapat mengetahui mengenai kinerja pelayanan berbasis online dengan berfokus pada pengembangan proses baru yang menjadi kebutuhan pelanggan yang berhubungan dengan teknologi, pengembangan pegawai, sistem dan prosedur, dan faktor lain yang perlu diperbaharui.

Pada penelitian ini peneliti memfokuskan pada Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Peneliti dalam penelitian ini melakukan wawancara dan observasi lapangan untuk memperoleh informasi yang dapat mendukung terhadap fokus penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Peneliti melakukan wawancara dengan 7 informan yaitu : Kabag PITK Disdukcapil Kota Serang, Kasi I PITK Disdukcapil Kota Serang, Kasi II PITK Disdukcapil Kota Serang, Kasi Sistem dan Teknologi Kependudukan, Kabid Kependudukan dan tokoh masyarakat pembuatan KTP dan tokoh masyarakat pembuatan akta kelahiran. Teori yang peneliti gunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan 5 jenis dimensi dari teori Balanced E-Government Scorecard yaitu dimensi manfaat, dimensi efisiensi, dimensi partisipasi, dimensi transparansi dan dimensi manajemen perubahan yang sudah peneliti paparkan dalam hasil penelitian, kemudian peneliti akan menyimpulkan hasil penelitian agar dapat menjawab Rumusan Masalah yang peneliti gunakan sebagai berikut :

1. Pelayanan berbasis e-government di Disdukcapil Kota Serang

Pelayanan berbasis e-government di Disdukcapil Kota Serang membahas mengenai kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut seperti cakupan layanan yang sudah diimplementasikan, bagaimana layanan tersebut bisa diakses dalam one stop shop dari satu portal menuju berbagai layanan dan kemudahan pengguna dalam mendapatkan layanan tersebut.

Pelayanan berbasis online yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Serang belum dapat dimanfaatkan dengan maksimal oleh masyarakat Kota Serang, karena masih banyaknya permasalahan yang terjadi seperti server dengan kapasitas RAM masih kurang dari jumlah yang dibutuhkan dan jaringan yang belum kuat untuk mengakses jaringan di seluruh Kota Serang sehingga sangat menyulitkan masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan berbasis online. Seharusnya server yang digunakan dapat diperbesar lagi kapasitas RAMnya agar server dapat lebih banyak lagi menampung dokumen masyarakat. Jaringan juga harus diperkuat agar koneksi kepada masyarakat dapat lebih memudahkan masyarakat dalam mengirimkan data terutama daerah Kota Serang pinggiran yang sulit dalam mengakses internet.

a. Cakupan layanan e-government yang sudah diimplementasikan

Dalam cakupan pelayanan berbasis android yang sudah diimplementasikan oleh Disdukcapil Kota Serang yaitu pelayanan akta kelahiran, ktp elektronik dan kartu keluarga. Dari ketiga dokumen

kependudukan tersebut diwajibkan bagi masyarakat untuk memilikinya sebagai identitas diri maupun identitas keluarga. Namun, masyarakat di Kota Serang masih banyak yang belum memiliki dokumen kependudukan tersebut dikarenakan lamanya waktu pembuatan, dokumen kependudukan belum diperlukan untuk kebutuhan masyarakat, masalah yang sering terjadi pada Disdukcapil Kota Serang dan masyarakat harus meluangkan waktu dan biaya transportasi untuk pembuatan dokumen kependudukan tersebut.

Karena hal tersebutlah yang membuat masyarakat malas untuk membuat dokumen kependudukan. Ketika masyarakat memerlukan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran untuk persyaratan anak yang ingin masuk sekolah, masyarakat baru membuat dokumen kependudukan akta kelahiran tersebut. padahal tidak selalu Disdukcapil Kota Serang dapat memproses secara langsung, selalu ada saja kendala yang terjadi, seperti server yang bermasalah maupun jaringan yang tidak dapat terkoneksi dengan baik. Cakupan pelayanan berbasis android yang diimplementasikan dilihat dari kebutuhan dokumen kependudukan yang paling penting untuk dimiliki oleh masyarakat.

- b. Layanan e-government (online) di Disdukcapil Kota Serang dapat diakses dalam one stop shop dari satu portal menuju berbagai layanan

Salah satu bentuk pelayanan online yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Serang adalah pelayanan one stop shop yang Disdukcapil namakan sebagai one stop mobile service. Dimana, pelayanan one stop mobile service dapat digunakan dengan mobil operasional yang didalamnya terdapat alat-alat

untuk pembuatan berbagai macam dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, ktp elektronik dan kartu keluarga yang dilakukan di kelurahan maupun rumah sakit (jika pasien yang berada di rumah sakit membutuhkan pembuatan dokumen kependudukan) mobil operasional akan datang ke rumah sakit dan membuat dokumen kependudukan yang pasien butuhkan. Pelayanan one stop mobile service dapat langsung jadi satu hari dengan menggunakan jaringan dari modem internet.

Namun, ada saja hambatan yang terjadi dalam pembuatan dokumen kependudukan one stop mobile service, yaitu modem yang digunakan terkadang tidak dapat mengakses internet dengan baik apalagi di tempat pinggir Kota Serang yang menyulitkan pegawai dalam proses pembuatan dokumen kependudukan dalam mengakses jaringan. selain itu mobil operasional yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Serang hanya ada satu saja sedangkan pelayanan yang dibutuhkan sangat banyak, apalagi masyarakat sangat antusias dalam pelayanan one stop mobile service di kelurahan. Disdukcapil Kota Serang menargetkan 100 pemohon pembuatan dokumen kependudukan dalam waktu satu hari. Namun, masyarakat Kota Serang dapat datang sampai 200 pemohon. Selain itu, masalah eksternal juga dapat menghambat pelayanan one stop mobile service seperti masyarakat yang tidak membawa berkas persyaratan dengan lengkap, sehingga masyarakat harus pulang dan mengambil berkas yang belum dilengkapi. Hal tersebut sangat membuang waktu dan tenaga masyarakat maupun Disdukcapil Kota Serang yang harus menunggu masyarakat untuk melengkapi persyaratannya.

c. Kemudahan pengguna dalam mendapatkan layanan berbasis e-government (online)

Dalam pelayanan berbasis online seharusnya masyarakat mendapatkan kemudahan yang lebih dibandingkan dengan pelayanan manual. Masyarakat tidak perlu datang beberapa kali ke kantor Disdukcapil Kota Serang. Akan tetapi dapat mendaftar di rumah masing-masing, hal tersebut sangat menghemat waktu dan biaya. Namun, dari pelayanan berbasis online belum sepenuhnya masyarakat mendapatkan kemudahan karena beberapa kendala yang ada seperti server dan jaringan. Kedua aspek tersebut sangat penting dalam pelayanan berbasis online. Jika kedua aspek tersebut tidak dapat berjalan dengan baik maka masyarakat tidak akan mendapatkan kemudahan dalam melakukan pelayanan berbasis online.

Masyarakat belum sepenuhnya mendapatkan kemudahan dari pelayanan berbasis online karena masalah-masalah yang sering terjadi pada server dan jaringan. hal tersebut membuat masyarakat harus datang kembali ke kantor Disdukcapil Kota Serang untuk menanyakan kembali keberlanjutan mengenai pelayanan berbasis online. Dari hal tersebut masyarakat lebih percaya untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil Kota Serang untuk pembuatan dokumen kependudukan secara manual dibandingkan dengan pelayanan berbasis online

2. Kinerja pelayanan berbasis e-government di Disdukcapil Kota Serang

Sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penyebab belum maksimalnya pelayanan berbasis online di Disdukcapil Kota Serang, dimana Disdukcapil Kota Serang divisi PITK tidak sepenuhnya berlatar belakang pendidikan IT. Setiap pegawai Disdukcapil Kota Serang diharuskan belajar secara otodidak sesuai dengan divisinya masing-masing. Sehingga pelayanan berbasis online yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Serang hanya mengandalkan beberapa pegawai saja seperti pegawai yang paham mengenai pelayanan tersebut. karena pelatihan yang diberikan kepada pegawai tidak ada pelatihan khusus sesuai dengan divisi masing-masing. Pelatihan yang diberikan kepada pegawai hanya pelatihan secara umum saja.

a. Kualitas dan ruang lingkup bagi para staf dan pegawai.

Pegawai Disdukcapil Kota Serang mendapatkan pelatihan umum setiap tahunnya namun hanya untuk pegawai yang sudah PNS. Sedangkan, untuk pegawai non PNS tidak mendapatkan pelatihan. Pelatihan yang diberikan kepada pegawai yaitu pelatihan secara umum, bukan pelatihan secara khusus per divisi masing-masing. Latar belakang pendidikan pegawai juga tidak selalu sesuai dengan divisi yang ditempatkan, pegawai Disdukcapil Kota Serang mempelajari sendiri atau secara otodidak mengenai pekerjaan yang ditempatkan.

Seharusnya pegawai yang di tempatkan pada bagian PITK berlatar belakang pendidikan IT, agar setiap pelayanan berbasis online yang diberikan kepada masyarakat dapat maksimal. selain itu, jika terdapat hambatan atau

kesalahan mengenai pelayanan berbasis online tidak perlu memanggil orang luar yang paham mengenai basis IT untuk membenarkannya. Seharusnya, Disdukcapil dapat memanfaatkannya dengan pegawai yang memahami mengenai IT .

3. Aspek-aspek apa saja yang menghambat kinerja pelayanan berbasis e-government di Disdukcapil Kota Serang

a. Akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui web

Disdukcapil Kota Serang menyediakan wadah untuk akses masyarakat yang berkepentingan melalui web, yaitu website Disdukcapil Kota Serang. Namun, web Disdukcapil Kota Serang sudah tidak update selama satu tahun belakangan ini, dikarenakan tidak adanya pegawai yang bertanggungjawab penuh untuk mengelola website Disdukcapil Kota Serang tersebut. Hal tersebut dikarenakan kurangnya sumber daya manusia di Disdukcapil Kota Serang.

Hal tersebut mengakibatkan masyarakat tidak dapat akses langsung terhadap orang yang berkepentingan melalui web. Masyarakat yang memiliki pertanyaan atau keluhan terhadap pelayanan berbasis online dapat menanyakan langsung ke kantor Disdukcapil Kota Serang dan mencari orang yang berkepentingan tersebut. Hal tersebut sangat membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. Seharusnya masyarakat dapat menanyakannya melalui web Disdukcapil Kota Serang, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil Kota Serang. Namun, karena web tidak aktif masyarakat harus

datang langsung untuk menemui dan menanyakan kepada pegawai yang berkepentingan tentang keluhan yang dirasakan oleh masyarakat dalam pelayanan berbasis online.

- b. Pengaruh dan keterlibatan dalam proses pengambilan keputusan;. Kemungkinan untuk memperdebatkan topik yang menyangkut masyarakat umum (tersedianya fasilitas chat, forum, dan, milis)

Dalam proses pengambilan keputusan, Disdukcapil Kota Serang tidak melibatkan masyarakat untuk memperdebatkan topik yang menyangkut masyarakat umum. Disdukcapil Kota Serang hanya mempertimbangkan dan memproses keluhan dan saran masyarakat dalam proses evaluasi. Namun, tidak dengan melibatkan masyarakat secara langsung dalam proses pengambilan keputusan.

Masyarakat dapat melihat keputusan yang dikeluarkan oleh Disdukcapil Kota Serang dari berbagai media, seperti kabar berita seperti koran, berita online seperti radarbanten dan papan pengumuman yang ada di kantor Disdukcapil Kota Serang.

- c. Informasi yang dikeluarkan pemerintah dalam proses pengambilan keputusan (misalnya konferensi pers, release hasil rapat kabinet, dan lain-lain)

Informasi dan kegiatan yang dikeluarkan oleh Disdukcapil Kota Serang dapat dilihat dari surat kabar, berita online dan papan pengumuman di kantor Disdukcapil Kota Serang. Seharusnya, masyarakat dapat mengetahui informasi dan kegiatan yang dilakukan melalui website Disdukcapil Kota

Serang yang telah disediakan. Namun, website tersebut sudah tidak aktif sejak satu tahun belakangan. Rencananya Disdukcapil Kota Serang akan mengaktifkan kembali website tersebut pada tahun 2017 agar masyarakat dapat mengetahui mengenai berbagai macam kegiatan dan informasi yang Disdukcapil Kota Serang lakukan.

- d. Informasi status permohonan aplikasi yang diajukan masyarakat. Apakah masyarakat misalnya bisa menanyakan dan mengetahui secara langsung apakah permohonan aplikasinya disetujui atau tidak

Masyarakat dapat mengajukan permohonan kepada Disdukcapil Kota Serang. Namun, masyarakat tidak dapat mengetahui secara langsung apakah permohonan aplikasinya disetujui atau tidak oleh Disdukcapil Kota Serang, hanya saja permohonan masyarakat menjadi pertimbangan atas proses evaluasi untuk pengambilan keputusan.

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan-temuan di lapangan, maka penyimpulan akhir tentang Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dengan menggunakan 5 (lima) jenis Dimensi dari Balanced E-Government Scorecard yaitu Dimensi Manfaat, Dimensi Efisiensi, Dimensi Transparansi, Dimensi Partisipasi dan Dimensi Manajemen Perubahan ditemukan ada beberapa hal yang harus disimpulkan yaitu :

1. pelayanan online yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang belum maksimal dikarenakan adanya hambatan dari sistem hardware dan software yang terkendala, yaitu server dan jaringan yang belum maksimal. Server yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Serang memiliki kapasitas 5MB per pemohon seharusnya 10-15MB per pemohon dikarenakan tidak tersedianya anggaran untuk memiliki kapasitas RAM yang lebih tinggi. Hal tersebutlah yang membuat server error. Selain server jaringan menjadi salah satu kendala karena Disdukcapil Kota Serang sendiri tidak memiliki jaringan internal melainkan masih terhubung ke jaringan yang ada di BAPPEDA..
2. Kinerja yang diterapkan dalam pelayanan online belum maksimal. Dikarenakan sumber daya manusia yang belum paham mengenai basis IT, karena latar belakang pendidikan pegawai divisi pengelolaan informasi teknologi dan komunikasi di Disdukcapil Kota Serang tidak ada yang

berlatar belakang pendidikan IT. Jadi, jika ada masalah mengenai basis online tidak dapat dibenarkan dari sumber daya manusia yang ada melainkan harus memanggil orang luar yang mengetahui mengenai basis IT.

3. Pelayanan online yang sudah diterapkan di Disdukcapil Kota Serang belum sepenuhnya baik, karena masih terdapat aspek-aspek yang menghambat kinerja pelayanan online. Pegawai Disdukcapil Kota Serang khususnya divisi PITK tidak mendapatkan pelatihan khusus dan memiliki kualifikasi mengenai basis online. Hal tersebut yang membuat kinerja menjadi kurang maksimal. aspek lainnya terdapat pada sistem hardware dan software yang kurang mendukung dalam pelayanan berbasis online di Disdukcapil Kota Serang.

5.2. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang diajukan sebagai rekomendasi dalam memperbaiki pelayanan publik berbasis online di Disdukcapil Kota Serang, antara lain:

- g. Diharapkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dapat memperbaiki sistem hardware dan software yang selalu bermasalah dengan memiliki jaringan internal, dan server dengan kapasitas RAM yang lebih banyak. Agar pelayanan berbasis online dapat bekerja dengan maksimal.

- h. Seharusnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang memberikan kualifikasi khusus untuk pegawai di divisi Pengelolaan Informasi Teknologi dan Komunikasi yaitu yang memiliki latar belakang atau kemampuan di bidang IT. Agar kinerja yang diberikan dalam pelayanan online dapat lebih maksimal.
- i. Sebaiknya aspek-aspek yang mendukung dalam pelayanan berbasis online dapat diperhatikan dengan memberikan kualitas yang bagus untuk peralatan yang berperan penting dalam pelayanan berbasis online seperti server, jaringan dan software. Karena hal tersebut yang pelayanan berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2001 *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Bernardin, dan Russel, dalam Gomes, (1999:146). *Human Resource Management, An Experiential Approach, International Edition: Mc Graw-Hill, Inc*, Singapore.
- Creswell, Jhon W, 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Data Agregat Kependudukan Kota Serang Semester I. Tahun 2016*. Serang : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Handoko, T. Hani. 2000. “ *Manajemen Sumber Daya Manusia*”. Yogyakarta: BPF
- Indrajit, R.E., Dudy R., dan Akbar Z. 2005. *E-Government in Action*. Yogyakarta: Penerbit Andi. Hal: 27-28
- _____. 2005. *E-Government in action*.
Ragam Kasus Implementasi sukses diberbagai belah dunia. Yogyakarta : ANDI Yogyakarta
- _____, 2006. *Electronic Government :Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta:Andi
- Kotler, Philip.2003. *Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas*, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Miles, Mattew B dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif, Buku sumber tentang metode-metode baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moenir., 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____, HAS. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda karya
- Niko Andrianto, 2007. *Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui E-Government*. Malang : Bayumedia Publishing

Nurmandi, Achmad, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik*. PT.Sinergi Visi Utama, Yogyakarta.

Profil Perkembangan Kependudukan Kota Serang Tahun 2015. Serang : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Ratminto, dan Winarsih, Atik Septi. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABET.

Tika, Moh. Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Zaenal dan Muhibudin, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV Pustaka Setia

Jurnal :

Fahrudin Jaya. (2011). Analisis Kesiapan Pemerintah Kota Palopo dalam Penyelenggaraan E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang.

Endah Eka. (2012). Pemanfaatan E-Government dalam Pelayanan Publik di Indonesia.

Dokumen :

Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk E-Government Lembaga

Kementerian Komunikasi dan Informasi No. 17 Tahun 2002 Tentang Kebijakan dan strategi pengembangan e-government

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

LAN dan BPKP, (2000). Akuntabilitas dan Good Governance. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Asa Mandiri.

Sumber Lain :

Kompasiana. E-Government System dalam Pelayanan Publik (2015, 25 Juni) diunduh dari http://www.kompasiana.com/nurulpurnama07/e-government-system-dalam-pelayanan-publik_5512a8bf813311476cbc601f Dikutip Pada Tanggal 08 Desember 2016

RadarnBanten. Pelayanan Administrasi Kependudukan Sistem Online di Kota Serang Mulai Akhir Januari (2016, 5 Januari) diunduh dari : <http://www.radarbanten.co.id/pelayanan-administrasi-kependudukan-sistem-online-di-kota-serang-mulai-akhir-januari/> dikutip pada tanggal 25 Oktober 2016

LAMPIRAN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi: 1. Ilmu Administrasi Negara
2. Ilmu Komunikasi
3. Ilmu Pemerintahan

Jalan Raya Jakarta KM.4 Phone (0254) 280330 Ext. 228, Fax. 0254-281245 Pakupatan Serang Banten
url: <http://www.fisip-untirta.ac.id>, Email: kontak@fisip-untirta.ac.id

Nomor : 1956 /UN.43.6.1/PG/2016

13 Oktober 2016

Lampiran : -

Hal : Permohonan Ijin Mencari Data

Kepada Yth.
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang
di
Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan diselenggarakannya kegiatan riset mahasiswa kami di Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, maka kami yang bertanda tangan di bawah ini memberikan tugas kepada mahasiswa berikut ini untuk mencari data yang dibutuhkan,

Nama	: Rezki Handoyo Wati
NIM	: 6661132249
Semester	: 7
Mata Kuliah	: SKRIPSI
Judul	: Manajemen Pelayanan Publik Berbasis IT Kota Serang
Data diperlukan	: Wawancara Manajemen Pelayanan Publik Berbasis IT Kota Serang

Untuk itu kami berharap dan memohon kepada Bapak/ Ibu untuk dapat **memberikan izin guna mencari data** yang dibutuhkan mahasiswa tersebut.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara

Listyaningsih, S.Sos, M.Si
NIP. 197603292003122001

JADWAL WAWANCARA

kode	Nama	Status	Jadwal Wawancara
I 1.1	Gema Advaita, S.Sos, M.Si	Kepala Bidang Pengolahan Informasi dan Teknologi Kependudukan Disdukcapil Kota Serang	30 Maret 2017, Pukul 01.00 WIB
I 1.2	Wulan Suminar, S.E	Kasi Pengolahan Informasi dan Teknologi Kependudukan	19 April 2017, Pukul 09.00 WIB
I 1.3	Yesi Nindahayati S.Si	Kasi Pengolahan Informasi dan Teknologi Kependudukan	13 Maret 2017, Pukul 14.00 WIB
I 2.1	Eri Ghuraemi, S.Ag. MM	Kasi Sistem dan Teknologi Kependudukan	02 Mei 2017, Pukul 14.15 WIB
I 2.2	Mba Artiqqa	Tokoh masyarakat /karyawan swasta	07 April 2017, Pukul 10.40 WIB
I 2.3	Mas Tian	Tokoh masyarakat /karyawan swasta	07 April 2017, Pukul 10.40 WIB
I 2.4	Pak Yatno	Tokoh masyarakat /karyawan swasta	07 April 2017, Pukul 10.40 WIB
I 2.4	Sri	Tokoh masyarakat /pelajar SMA	07 April 2017, Pukul 10.40 WIB

Daftar Pedoman Wawancara

No	Indikator	Sub Indikator	Daftar Pertanyaan	Informan
1.	Manfaat	berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut.	1. Bagaimana mendapatkan manfaat yang lebih baik dari layanan berbasis E-Government tersebut?	I ₁ , I ₂₋₁ , I ₂₋₂
			2. Adakah kendala yang dihadapi dalam rangka memberikan pelayanan berbasis e-government baik dari internal maupun eksternal ?	I _{1.1} , I _{1.2} , I _{1.3}
			3. Apa saja cakupan layanan berbasis e-government yang sudah diimplementasikan ?	I _{1.1} , I _{1.3}
			4. Bagaimana layanan berbasis e-government dapat diakses dalam one stop shop dari satu portal menuju berbagai layanan dokumentasi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat ?	I _{1.1} , I _{1.2} , I _{1.3}
			5. Apa saja kemudahan masyarakat untuk mendapatkan dokumen kependudukan dalam pelayanan e-government tersebut ?	I _{1.2} , I ₂₋₁ , I ₂₋₂ , I ₂₋₃
2.	Efisiensi	berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan.	1. Bagaimana layanan teknologi berbasis online dapat mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan dari layanan yang sebelumnya?	I _{1.1} , I _{1.2} , I _{1.3} , I ₂₋₁ , I ₂₋₂ , I ₂₋₃
			2. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam rangka peningkatan pelayanan berbasis e-government sebagai upaya mempercepat proses pelayanan pembuatan dokumen kependudukan?	I _{1.1} , I _{1.2} , I _{1.3}
			3. Apa saja ketersediaan arsitektur	I _{1.2} , I _{1.2} , I _{1.3}

			proses, aplikasi, dan database yang bisa berjalan dengan baik ketika dibutuhkan untuk memenuhi pelayanan berbasis e-government dalam pembuatan dokumen kependudukan?	
			4. Bagaimana perencanaan sumber daya dan keuangan yang di gunakan agar menghasilkan pelayanan berbasis e-government dapat berjalan secara baik?	I1.1, I1.2, I2.I
			5. Apakah pemanfaatan platform teknologi informasi dan teknologi sudah dijalankan secara maksimal pada keseluruhan aspek pelayanan berbasis e-government?	I1.1, I1.2, I1.3, I2.I
			6. Apakah kualitas dan ruang lingkup bagi para staf dan pegawai sudah memenuhi standar dalam pelayanan berbasis e-government?	I1.1, I1.2, I1.3, I2. I
3.	Partisipasi	berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan.	1. Apakah layanan yang diberikan, memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan?	I1.2, I2-1, I2-2, I2-3
			2. Seberapa mudahkan akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui web resmi yang dibuat oleh disdukcapil Kota Serang?	I1.1, I2-2, I2-2, I2-3
			3. Apa upaya Disdukcapil Kota Serang dalam pertimbangan terhadap umpan balik dan keinginan masyarakat mengenai pelayanan pembuatan dokumen kependudukan berbasis e-government?	I1.1, I1.2, I2-I
			4. Bagaimana pengaruh dan keterlibatan dalam proses pengambilan keputusan maupun kemungkinan untuk memperdebatkan topik yang	I1.1, I1.2, I2-2, I2-3

			menyangkut masyarakat umum (tersedianya fasilitas chattig, forum) terutama pelayanan berbasis e-government ?	
			5. Hambatan apa saja yang dihadapi oleh pihak Disdukcapil dalam melakukan pengawasan terhadap pemberian partisipasi kepada masyarakat dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan?	I1.1, I1.2, I2.I
			6. Kriteria apa yang menunjukkan bahwa suatu strategi telah bermasalah dan perlu penanganan yang intensif? Dan bagaimana tindakan yang dilakukan disdukcapil dalam melakukan penanganan intensif terhadap suatu strategi yang bermasalah? Hambatan apa saja yang dihadapi oleh pihak disdukcapil dalam melakukan penanganan intensif terhadap suatu strategi yang bermasalah?	I1.1, I1.2, I1.3
4.	Transparansi	pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan.	1. Apakah pelayanan berbasis e-government mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan?	I1.1, I1.2
			2. Informasi apa saja yang dikeluarkan pemerintah untuk di share ke masyarakat dalam proses pengambilan keputusan (misalnya konferensi pers, release hasil rapat kabinet, dan lain-lain)?	I1.1, I1.2
			3. Apakah masyarakat dapat mengajukan permohonan misalnya bisa menanyakan dan mengetahui secara langsung apakah permohonan disetujui atau tidak oleh Disdukcapil Kota Serang?	I1.1, I1.2

		Topicality of information	4. Apakah informasi yang di update oleh Disdukcapil Kota Serang dapat dipastikan update atau terus di perbaharui, agar masyarakat dapat mengetahui informasi yang benar-benar terjadi atau sedang terjadi ?	Ii.1, Ii.2
5.	Manajemen Perubahan	terkait dengan proses implementasi apakah ada proses review yang jelas dan dikelola dengan baik	1. Dalam proses implementasi, apakah ada proses review yang jelas dan dikelola dengan baik oleh dinas yang bersangkutan ?	Ii.1, Ii.2
		Strategi pengembangan	2. Seberapa besar implementasi pelayanan e-government melibatkan perbandingan dan studi kasus dengan implementasi di tempat lain ?	Ii.1, Ii.2
			3. Bagaimana kualitas kontrol dan review yang dilakukan guna meningkatkan perbaikan dari pelayanan yang sebelumnya?	Ii.1, Ii.2
			4. Apakah terdapat keterlibatan dan motivasi dari pegawai untuk proses review terhadap kinerja dalam pelayanan publik berbasis e-government di Disdukcapil Kota Serang?	Ii.2, Ii.3
			5. Hambatan apa yang ditemukan oleh Disdukcapil dalam proses review mengenai pelayanan berbasis e-government?	Ii.1, Ii.2

SURAT KETERANGAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gema Advaita, S.Sos, M.Si
Pekerjaan/ Jabatan : Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Teknologi
Kependudukan Disdukcapil Kota Serang
Usia/Umur : 51
Pendidikan : S2
Jenis Kelamin : Laki-Laki

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara pada hari Rabu, 30 Maret 2017, Pukul 13.30 WIB di Ruang Kabid PIAK Disdukcapil Kota Serang untuk kepentingan penelitian Mata Kuliah Skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Rezki Handoyo Wati
NIM : 6661132249
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Saya menyatakan tidak keberatan apabila hasil wawancara dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan dan keabsahan peneliti. Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Informan Penelitian



SURAT KETERANGAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Wulan Suminar, SE**
Pekerjaan/ Jabatan : **Kasi Pengelolaan Informasi Kependudukan Disdukcapil Kota Serang**
Usia/Umur : **29 tahun**
Pendidikan : **S1**
Jenis Kelamin : **Perempuan**

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara pada hari Rabu, 19 April 2017, Pukul 09.00 WIB di Ruang Staf Disdukcapil Kota Serang untuk kepentingan penelitian Mata Kuliah Skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : **Rezki Handoyo Wati**
NIM : **6661132249**
Prodi : **Ilmu Administrasi Negara**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Saya menyatakan tidak keberatan apabila hasil wawancara dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan dan keabsahan peneliti. Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.



Informan Penelitian

SURAT KETERANGAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yesi Nindahayati, S.Si
Pekerjaan/ Jabatan : Kasi Pengelolaan Informasi Kependudukan Disdukcapil
Kota Serang
Usia/Umur : 35 tahun
Pendidikan : S2
Jenis Kelamin : Perempuan

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara pada hari Senin,13 Maret 2017, Pukul 14.00 WIB di Ruang Staf Disdukcapil Kota Serang untuk kepentingan penelitian Mata Kuliah Skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Rezki Handoyo Wati
NIM : 6661132249
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Saya menyatakan tidak keberatan apabila hasil wawancara dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan dan keabsahan peneliti. Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Informan Penelitian



Yesi Nindahayati

SURAT KETERANGAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eri Ghuraemi, Sag, MM
Pekerjaan/ Jabatan : Kasi Sistem dan Teknologi Kependudukan
Usia/Umur : 40
Pendidikan : S2
Jenis Kelamin : Laki-Laki

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara pada hari Selasa, 02 Mei 2017, Pukul 14.15 WIB di Ruang Staf PITK Disdukcapil Kota Serang untuk kepentingan penelitian Mata Kuliah Skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Rezki Handoyo Wati
NIM : 6661132249
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Saya menyatakan tidak keberatan apabila hasil wawancara dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan dan keabsahan peneliti. Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Informan Penelitian



ERI GHURAEMI
19750303 2006 01 1 007

SURAT KETERANGAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sri
Pekerjaan/Jabatan : Tokoh masyarakat pembuatan dokumen kependudukan /
Pelajar SMA
Usia/Umur : 17 th
Pendidikan : SMA
Jenis Kelamin : perempuan

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara pada hari Jum'at 07 April 2017, Pukul 10.40 WIB di Ruang Antrian Disdukcapil Kota Serang untuk kepentingan penelitian Mata Kuliah Skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Rezki Handoyo Wati
NIM : 6661132249
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Saya menyatakan tidak keberatan apabila hasil wawancara dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan dan keabsahan peneliti. Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Informan Penelitian



SURAT KETERANGAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yatno
Pekerjaan/Jabatan : Tokoh masyarakat pembuatan dokumen kependudukan /
Karyawan swasta
Usia/Umur : 40
Pendidikan : SMA
Jenis Kelamin : laki - laki

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara pada hari Jum'at 07 April 2017, Pukul 10.40 WIB di Ruang Antrian Disdukcapil Kota Serang untuk kepentingan penelitian Mata Kuliah Skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Rezki Handoyo Wati
NIM : 6661132249
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Saya menyatakan tidak keberatan apabila hasil wawancara dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan dan keabsahan peneliti. Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Informan Penelitian



SURAT KETERANGAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tian
Pekerjaan/Jabatan : Tokoh masyarakat pembuatan dokumen kependudukan /
Karyawan swasta
Usia/Umur : 26 th
Pendidikan : SMA
Jenis Kelamin : Laki - laki

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara pada hari Jum'at 07 April 2017, Pukul 10.40 WIB di Ruang Antrian Disdukcapil Kota Serang untuk kepentingan penelitian Mata Kuliah Skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Rezki Handoyo Wati
NIM : 6661132249
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Saya menyatakan tidak keberatan apabila hasil wawancara dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan dan keabsahan peneliti. Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Informan Penelitian



SURAT KETERANGAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Artiba
Pekerjaan/Jabatan : Tokoh masyarakat pembuatan dokumen kependudukan /
Karyawan swasta
Usia/Umur : 25 th
Pendidikan : SMA
Jenis Kelamin : perempuan

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara pada hari Jum'at 07 April 2017, Pukul 10.40 WIB di Ruang Antrian Disdukcapil Kota Serang untuk kepentingan penelitian Mata Kuliah Skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Rezki Handoyo Wati
NIM : 6661132249
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Saya menyatakan tidak keberatan apabila hasil wawancara dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan dan keabsahan peneliti. Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Informan Penelitian



MEMBER CHECK

Nama : Gema Advaita, S.Sos, M.Si (I 1.1)
Pekerjaan/ Jabatan : Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Teknologi
Kependudukan Disdukcapil Kota Serang.
Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada Rabu, 30 Maret 2017, pukul
13.00 WIB di Ruang Kabid Disdukcapil Kota Serang.

I Q	I 1.1
Q1	Pelayanan online apa saja yang sudah diimplementasikan? “Pelayanan yang sudah diterapkan itu pelayanan dokumen kependudukan Akta Kelahiran, e-ktp dan Kartu Keluarga. Pelayan tersebut walaupun sudah diterapkan dalam pelayanan online. Namun masyarakat harus datang ke kantor Disdukcapil untuk menyerahkan dokumen persyaratan yang asli dan pengambilan dokumen yang diperlukan. Selain itu dalam pembuatan KTP juga masyarakat harus datang langsung untuk melakukan perekaman seperti perekaman iris mata, sidik jari dll”.
Q2	Bagaimana layanan tersebut bisa diakses dalam one stop shop dari satu portal menuju berbagai layanan? “Pelayanan one stop shop yang kita gunakan adalah pelayanan one stop mobile service yang dilakukan di kelurahan, dimana masyarakat dapat menggunakan pelayanan online tersebut ditempat dan langsung jadi. Namun, untuk saat ini pelayanan tersebut sedang tidak berjalan karena blanko KTP tidak tersedia. Pelayanan tersebut bekerjasama dengan kelurahan, masyarakat yang ingin membuat dokumen kependudukan dapat langsung ke kelurahan dan kita proses langsung di mobil service tersebut”

<p>Q3</p>	<p>Manfaat apa yang diberikan kepada masyarakat dalam pelayanan online tersebut?</p> <p>“Manfaat yang didapat masyarakat dalam pelayanan online yaitu tidak mengeluarkan biaya transportasi dan penghematan waktu, kalau pelayanan di Kantor menanyakan persyaratan yang diperlukan lalu balik lagi membawa dokumen persyaratan tersebut dan mengisi form untuk melengkapi data-data lalu masyarakat pulang dan balik lagi untuk mengambil dokumen yang diperlukan. Kalau pelayanan online lebih simple persyaratan dan form ada di web, masyarakat ke Kantor untuk pengambilan dokumen kependudukan yang sudah jadi saja”</p>
<p>Q4</p>	<p>Hambatan eksternal apa yang dirasakan oleh Disdukcapil Kota Serang dalam melakukan pelayanan online?</p> <p>“Hambatannya banyak, yaitu masyarakat terlalu antusias dengan pelayanan online yang diberikan. Sehingga, tidak semua pemohon dapat dilayani pada hari tersebut. Contohnya bisa sampai 200 orang dalam sehari yang melakukan pelayanan online sehingga kita membutuhkan waktu lebih untuk menyelesaikan pembuatan dokumen kependudukan.</p> <p>Yang kedua, masyarakat tidak membawa persyaratan yang lengkap padahal sudah kita informasikan mengenai persyaratan apa saja yang harus dibawa, kebanyakan orang mengetahui info dari orang lain sehingga informasi yang didapat kurang lengkap. Banyak waktu yang terbuang untuk konsultasi”.</p>
<p>Q5</p>	<p>Hambatan internal apa yang dirasakan oleh Disdukcapil Kota Serang dalam melakukan pelayanan online?</p> <p>“Hambatan internalnya ada pada jaringan, kalau di tempat pinggiran kota misalnya itu jaringannya cukup sulit didapat. Infrastruktur dan SDM juga menjadi salah satu hambatan dalam pelayanan berbasis online.</p> <p>SDM yang ada di Disdukcapil khususnya bidang IT stafnya itu non PNS dan menurut kita itu menjadi hambatan. Karena berbeda dengan pegawai</p>

	<p>PNS yang sudah memiliki gaji tetap dan kedisiplinan kan sudah diatur oleh ASN. Kalau non PNS itu tidak mendapatkan pelatihan khusus paling kita ajarkan alakadarnya saja”.</p>
Q6	<p>Fasilitas fisik apa yang sudah mendukung pelayanan berbasis online?</p> <p>“Untuk mendukung pelayanan online kami pasti menyediakan komputer, internet dan server. Hal itu lah yang menjadi aspek penting dalam pelayanan berbasis online. Untuk jaringan kita sediakan untuk semua komputer langsung dikonek dalam wifi. Namun, kita masih kekurangan ram server untuk menampung data-data masyarakat”.</p>
Q7	<p>Apakah Disdukcapil memiliki web yang digunakan untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat?</p> <p>“web kita sudah disediakan untuk memberikan informasi dan kegiatan Disdukcapil Kota Serang kepada masyarakat. Namun, memang setahun belakangan ini tidak aktif, rencananya di tahun 2017 ini kami akan mengaktifkan web tersebut kembali guna kelancaran transparansi kepada masyarakat. Namun, informasi-informasi yang ada pada Disdukcapil Kota Serang dikeluarkan melalui media masa, seperti koran dan artikel”.</p>
Q8	<p>Masalah eksternal apa yang terjadi dalam pelayanan publik berbasis online?</p> <p>“kita memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat, karena memang kita bekerja untuk masyarakat. Namun, ada saja hambatan yang terjadi ketika masyarakat sudah ke kantor untuk membuat dokumen kependudukan, mereka tidak membawa persyaratannya dengan lengkap, sehingga pelayanan menjadi makan waktu yang lebih lama padahal persyaratan sudah ada di web yang sudah di sediakan untuk masyarakat. Selain itu, hambatan lainnya adalah masyarakat selalu tidak sabar dengan hasil dokumen kependudukan yang mereka perlukan, karena kalau memang dokumen sudah jadi, pasti kita akan menghubungi masyarakat untuk</p>

	<p>mengambilnya. Masyarakat selalu dadakan saat ingin membuat dokumen kependudukan, ketika mereka membutuhkan dokumen tersebut mereka baru membuatnya, padahal tidak setiap saat proses pembuatan dokumen kependudukan berjalan dengan lancar, kadang servernya dalam proses pembaharuan atau ada masalah software yang sedang diperbaiki jadi harus menunggu dengan waktu yang cukup lama. Contohnya meminta surat untuk perpanjangan BPJS, ketika istrinya mau melahirkan baru sibuk untuk membuatnya sedangkan server sedang bermasalah. Hal tersebut merupakan hambatan eksternal yang kita hadapi”.</p>
<p>Q9</p>	<p>Apa masalah Sumber Daya Manusia yang ada di bidang PITK?</p> <p>“memang untuk pegawai non PNS, kita tidak bisa memberikan pekerjaan yang tanggung jawabnya besar, karena dilihat dari upah juga kan sudah berbeda dari pegawai yang sudah berstatus PNS. Kalau pegawai PNS kan sudah mendapatkan gaji tetap beserta dengan tunjangan lainnya, tetapi kalau pegawai non PNS hanya dikasih uang lelah saja, mungkin itu faktor yang membedakan antara tanggung jawab dan kedisiplinan antara pegawai PNS dan Non PNS. Dampaknya paling masalah waktu, yang bekerja kan bagian Kasi saja, jadi butuh waktu sedikit lama untuk menyelesaikan setiap pekerjaan yang ada karena memang tidak dapat sepenuhnya memberikan tanggungjawab kepada pegawai non PNS”.</p>
<p>Q10</p>	<p>Apakah ada pelatihan khusus yang diberikan disetiap masing-masing divisi ?</p> <p>“pelatihan yang spesifik ke masing-masing divisi sih tidak ada, paling belajar sendiri aja mengenai apa yang dibutuhkan pada divisi masing-masing, kan tidak semua orang paham mengenai IT, kalau untuk pegawai PNS sih sudah memenuhi standar dan sudah bisa tanggung jawab dengan pekerjaan masing-masing karena sudah di atur dengan undang-undang ASN, dan sudah memiliki gaji yang pasti. Namun, pegawai non PNS kedisiplinannya masih kurang, bahkan harus menyiapkan uang lelah atau</p>

	<p>upah, jadi belum bisa percaya seutuhnya untuk tanggung jawabnya, untuk pegawai non PNS juga tidak ada ketersediaan pelatihan khusus dari pusat jadi diajarkan alakadarnya saja”.</p>
Q11	<p>Apakah terdapat fasilitas untuk menampung partisipasi masyarakat ?</p> <p>“masyarakat dapat memberikan kritik dan saran ke Disdukcapil Kota Serang kemudian dimasukan ke kotak kritik dan saran yang telah disediakan di tempat antrian. Selain itu, jika masyarakat sedang ada di rumah atau sedang tidak ada di kantor Disdukcapil mereka bisa menghubungi via wassap, kita memiliki kontak wasap yang dikhususkan untuk pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan. Namun, tidak semua kritik masyarakat langsung kami penuhi, seperti ada masyarakat yang meminta dibuatkan tempat antrian khusus ibu menyusui, kami juga perlu waktu dan dana untuk merealisasikan keinginan masyarakat tersebut, untuk masyarakat yang mengirimkan kritik dan saran melalui via wa langsung kami respon dan jika kritik tersebut dapat diperbaiki dalam waktu singkat kami akan segera memperbaikinya, seperti pelayanan yang lamban, dan server yang sering bermasalah”</p>
Q12	<p>Bagaimana Disdukcapil Kota Serang memberikan pertimbangan terhadap umpan balik dan keinginan masyarakat ?</p> <p>“untuk kritik dan saran sudah kami sediakan kotak saran di depan, masyarakat tinggal menuliskan kritik dan saran lalu memasukkannya ke kotak yang telah disediakan tersebut. Selain itu, kami juga ada grup wassap yang dibuat untuk menampung aspirasi masyarakat untuk nomor telpon sudah dicantumkan di depan dan masyarakat dapat mengirim wassap atau sms untuk mengirim kritik dan saran terhadap pelayanan pembuatan dokumen kependudukan yang kemudian akan kita bahas ke dalam evaluasi. Kalau kita belum bisa memberikan apa yang masyarakat mau, itu terkendala dari biaya atau anggaran. Contohnya ketika masyarakat memberikan saran untuk pembuatan ruangan mengantri untuk ibu</p>

menyusui, hal tersebut pasti memerlukan dana yang cukup banyak tetapi akan kami usahakan walau tidak dengan waktu yang singkat. Mungkin kita harus menunggu tahun berikutnya untuk merealisasikan ruang untuk ibu menyusui tersebut. kalau sekarang kan dana sudah habis untuk dipakai keperluan yang lain. Mungkin tahun depan bisa diatur”.

Informan Penelitian



MEMBER CHECK

Nama : Wulan Suminar, SE (I 1.2)
Pekerjaan/ Jabatan : Kasi Pengelolaan Informasi Kependudukan Disdukcapil
Kota Serang
Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada Rabu, 19 April 2017, Pukul
09.00 WIB di Ruang Staf Disdukcapil Kota Serang

I Q	I 1.2
Q1	<p>Apa yang membuat jaringan Disdukcapil bermasalah dalam pelayanan online?</p> <p>“server yang Disdukcapil anggarkan ke pihak ketiga untuk pembayaran anggaran jaringan itu tidak sebanding dengan kebutuhan dalam pelayanan online, dalam satu permohonan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan membutuhkan 10-20MB, sedangkan yang dapat dibiayai oleh Disdukcapil Kota Serang hanya 5MB saja, hal tersebutlah yang menjadi kendala dalam pelayanan online sehingga masyarakat sulit dalam mengakses jaringan dalam pembuatan dokumen kependudukan”.</p>
Q2	<p>Mengapa jaringan dan software menjadi aspek utama dalam permasalahan pelayanan online?</p> <p>“sebenarnya software kita ruang lingkupnya masih internal jadi cukup sulit dalam pelayanan online ini, software dan server juga harus dikembangkan dan kita juga ingin melakukan penyempurnaan sistem agar dapat digunakan dengan maksimal oleh masyarakat. Jaringan yang dipakai oleh Disdukcapil Kota Serang juga masih terhubung dari BAPPEDA, dimana jaringan di kantor Disdukcapil sangat terpengaruh dari cepat atau lambatnya jaringan yang ada di BAPPEDA”.</p>

<p>Q3</p>	<p>Apakah SDM di Disdukcapil Kota Serang khususnya divisi PITK sudah baik?</p> <p>“untuk masalah internal salah satunya sumber daya manusia, dimana ketika ada permasalahan mengenai pelayanan berbasis online, masyarakat pasti menanyakan langsung ke kantor Disdukcapil, sedangkan tidak semua pegawai memahami mengenai pelayanan online. Kalau pegawai yang di divisi PITK sibuk atau harus keluar Kota maka sulit untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan kasi di divisi PITK ada dua orang saja dan sisanya staf non PNS. Mungkin karena pelayanan berbasis online baru dilaksanakan, jadi SDM yang ada diharuskan memahami mengenai basis IT, kami sudah meminta ke pusat untuk penambahan SDM tetapi belum ada respon sapa saat ini”.</p>
<p>Q4</p>	<p>Apakah semua SDM di divisi PITK memiliki latar belakang pendidikan IT?</p> <p>Tidak semua SDM di divisi PITK memiliki latar belakang pendidikan IT. Saya sendiri dari lulusan ekonomi, pak Gema lulusan sarjana sosial, paling Ibu Yesi saja lulusa Si. Pak Eri selaku Kasi Sistem dan Teknologi Kependudukan lulusan sarjana agama. Jadi tidak semua divisi yang memegang divisi IT memiliki latar belakang pendidikan IT.</p>
<p>Q5</p>	<p>Apakah masyarakat dapat berinteraksi langsung dengan pegawai Disdukcapil melalui web mengenai kebutuhan pelayanan maupun dalam hal berpartisipasi dalam memberikan kritik dan saran?</p> <p>“Akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui web itu tidak ada. Karena memang web Disdukcapil tidak update untuk satu tahun belakangan. Kalo ada yang penting dan harus diselesaikan masyarakat datang langsung ke Kantor Disdukcapil Kota Serang, Tetapi kami menyediakan kontak wassap untuk menyampaikan aspirasi masyarakat”.</p>

<p>Q6</p>	<p>Adakah perbandingan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Serang dalam pembuatan kebijakan pelayanan berbasis online?</p> <p>“implementasi pelayanan publik berbasis online yang melibatkan perbandingan dan studi kasus dengan implementasi di tempat lain itu tidak ada. Namun, ada perbedaan yang saya temukan dari implementasi pelayanan online di Kota Serang dan Kota Tangerang. Di Kota Tangerang, pelayanan berbasis online sudah dapat dikatakan baik tetapi masyarakat kurang respon dalam melakukan pelayanan online artinya kurangnya antusias dari masyarakat terkait diterapkannya pelayanan online yang diberikan. Sedangkan, di Kota Serang pelayanan online yang diterapkan oleh Disdukcapil Kota Serang belum sepenuhnya maksimal karena masih banyaknya kendala seperti jaringan, server yang merupakan aspek utama dalam pelayanan publik berbasis online tersebut. Namun, masyarakat Kota Serang sangat antusias untuk penerapan pelayanan online tersebut”.</p>
<p>Q7</p>	<p>Apakah terdapat manajemen perubahan untuk pelayanan online?</p> <p>Kami ingin menerapkan pelayanan online yang diberikan adalah pelayanan online berbasis android, karena lebih praktis dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat. Apalagi jaman sekarang kan masyarakat memiliki hp android jadi pasti dapat memiliki aplikasinya. Aplikasi pelayanan berbasis android yang akan kita gunakan nanti dapat dimiliki oleh masyarakat dengan cara mendownloadnya saja.</p>
<p>Q8</p>	<p>Pelatihan apa yang diberikan agar pegawai dapat memahami mengenai divisinya masing-masing?</p> <p>“Kami memberikan pelatihan secara umum saja ke para pegawai. Namun, tidak secara spesifik ke masing-masing divisi. Jadi kami harus memahami sendiri mengenai divisi yang kami pegang”</p>

Informan Penelitian



MEMBER CHECK

Nama : Yesi Nindahayati, S.Si (I 1.3)

Pekerjaan/ Jabatan : Kasi Pengelolaan Informasi Kependudukan Disdukcapil
Kota Serang

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada Senin, 13 Maret 2017, Pukul
14.00 WIB di Ruang Staf Disdukcapil Kota Serang

I Q	I 1.3
Q1	<p>Apa manfaat yang didapat dalam pelayanan online dibandingkan dengan pelayanan manual?</p> <p>“jika pelayanan manual masyarakat harus ke kantor Disdukcapil untuk mencaritahu persyaratan yang dibutuhkan lalu memberikan berkas persyaratan tersebut ke Disdukcapil Kota Serang kemudian balik lagi ke kantor Disdukcapil untuk mengambil dokumen kependudukan yang diperlukan, hal itu sangat membuang-buang waktu dan biaya masyarakat yang kemudian membuat masyarakat malas untuk membuat dokumen kependudukan jika tidak mendadak untuk di perlukan”. Kalau pelayanan yang berbasis online lebih mudah dan praktis karena hanya datang ke kantor Disdukcapil untuk mengambil dokumen yang sudah selesai dan rekaman jika diperlukan saja”</p>
Q2	<p>Apakah jaringan dan server sudah dapat dikatakan baik untuk pelayanan berbasis online? Jika belum apa kendalanya?</p> <p>“masalah pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat itu tidak jauh dari jaringan dan server. Hal tersebut yang membuat pelayanan terhambat. Biasanya masyarakat membuat dokumen kependudukan serba mendadak, ketika mereka membutuhkan dokumen kependudukan baru</p>

	<p>mereka membuatnya padahal kita tidak ada yang tahu kalau bisa saja ada hambatan dalam pembuatannya. Contohnya ketika ada yang ingin lahiran, mereka sibuk mengurus BPJS dan surat-surat lainnya untuk proses persalinan agar dapat menggunakan kartu BPJS, padahal dokumen kependudukan tersebut bisa diurus jauh-jauh hari sebelum waktu lahiran agar ketika dokumen kependudukan tersebut diperlukan sudah ada dan siap digunakan”.</p>
Q3	<p>Bagaimana Kualitas dan ruang lingkup bagi para staf dan pegawai dapat dikatakan baik? Apakah terdapat pelatihan khusus untuk pegawai di bidang PITK?</p> <p>“untuk pelatihan yang spesifik ke masing-masing divisi terutama bagian IT sih tidak ada, jadi belajar sendiri aja secara otodidak, cari tau sendiri, nanya-nanya ke temen yang paham mengenai software dan hardware saja, lama-lama juga paham ko. Sebagai pegawai dinas kan harus bisa segalanya kalo udah di dunia kerja, tidak harus ngikutin latar belakang pendidikannya, tapi kalo yang sesuai sama latar belakang pendidikannya ya lebih bagus bisa lebih paham”.</p>
Q4	<p>Apakah seluruh SDM di divisi PITK memiliki latar belakang pendidikan IT?</p> <p>“Tidak, untuk kabid PITK itu lulusan sarjana sosial, pak Eri lulusan sarjana agama, ibu Wulan lulusan sarjana ekonomi. Jadi, engga semua di bagian PITK latar belakang pendidikan IT”.</p>
Q5	<p>Apakah terdapat manajemen perubahan dari pelayanan online yang diberikan kurang maksimal?</p> <p>“Kita ingin membuat pelayanan online berbasis android agar masyarakat dapat mudah mengakses pelayanan online melalui ponselnya masing-masing. Namun, untuk saat ini kami belum dapat merealisasikannya karena masih ada beberapa aspek yang harus diselesaikan”.</p>

Q6	<p>Apakah terdapat akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui web ?</p> <p>“Tidak ada, kami menyediakan kotak kritik dan saran maupun nomor wassap jika masyarakat memerlukan bantuan atau masukan untuk Disdukcapil Kota Serang masyarakat dapat langsung datang ke kantor Disdukcapil Kota Serang”</p>
-----------	---

Informan Penelitian



MEMBER CHECK

Nama : Artika (I 2.2)

Pekerjaan/ Jabatan : Tokoh masyarakat pembuatan dokumen kependudukan/
karyawan swasta

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada Jum'at 07 April 2017, Pukul
10.40 WIB di Ruang Antrian Disdukcapil Kota Serang

I Q	I 2.1
Q1	<p>Masalah apa yang pernah dialami saat menggunakan pelayanan one stop mobile di kelurahan ?</p> <p>“masalah yang pernah saya alami adalah ketika saya ke kelurahan untuk pembuatan dokumen kependudukan Akta Kelahiran, saya lupa membawa satu berkas persyaratan yang dibutuhkan, padahal saya sudah mengantri lama dan saya harus balik lagi ke rumah untuk mengambil dokumen tersebut. Ketika saya balik lagi ke kelurahan saya tidak dapat membuat dokumen kependudukan yang saya perlukan karena sudah ada banyak masyarakat yang mengantri”.</p>
Q2	<p>Apakah pelayanan online di Disdukcapil Kota Serang dapat dimanfaatkan dengan baik?</p> <p>“belum, saya sedang membuat akta kelahiran yaitu melalui pelayanan online, pihak Disdukcapil memberikan waktu tiga hari untuk membalas pelayanan melalui pesan singkat atau email mengenai pembuatan akta kelahiran yang di butuhkan, tetapi sudah tiga minggu saya tidak juga mendapatkan pesan atau balasan mengenai dokumen kependudukan yang saya butuhkan tersebut. akhirnya saya datang langsung ke Kantor Disdukcapil untuk menanyakan lebih lanjut mengenai akta kelahiran yang</p>

	<p>saya butuhkan, ketika saya menanyakan kepada pegawai mereka mengatakan bahwa saya harus mendaftar dan mengumpulkan persyaratannya ulang, kemudian datang kembali untuk mengambil hasil dokumen kependudukan yang saya butuhkan tersebut”.</p>
Q3	<p>Apakah anda dapat memberikan aspirasi atau kritik dan saran melalui web Disdukcapil Kota Serang?</p> <p>“web Disdukcapil Kota Serang tidak update, tidak transparan, tidak ada informasi-informasi yang diberikan kepada masyarakat, khususnya dalam pembuatan E-KTP yang sampai sekarang belum kunjung selesai, hal tersebut juga membuat masyarakat demo mengenai KTP mereka yang tak kunjung usai, kalo webnya transparansi dengan update informasi-informasi kepada masyarakat, masyarakat juga akan tahu apa yang sebenarnya terjadi mengenai belum selesainya pembuatan E-KTP”.</p>

Informan Penelitian



MEMBER CHECK

Nama : Tian (I 2.2)

Pekerjaan/ Jabatan : Tokoh masyarakat pembuatan dokumen kependudukan/
karyawan swasta

Catatan Lapangan : Jum'at 07 April 2017, Pukul 10.40 WIB di Ruang Antrian
Disdukcapil Kota Serang

I Q	I 2.2
Q1	<p>Apakah anda sudah mendapatkan manfaat dari pelayanan berbasis online yang diterapkan oleh Disdukcapil Kota Serang?</p> <p>“pelayanan berbasis online seharusnya dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat namun tidak semua pelayanan online di Disdukcapil dapat berjalan dengan baik. Saya merasakan sendiri ketika ingin memakai pelayanan berbasis online, salah satu persyaratannya dalam pelayanan online adalah mengupload foto berkas-berkas persyaratan yang dibutuhkan. Namun, untuk mengupload foto itu sulit terkirim atau terdapat perintah, <i>gambar tidak dapat termuat</i>. Hal tersebut yang membuat saya harus datang langsung ke Kantor Disdukcapil Kota Serang yang seharusnya tidak perlu dilakukan untuk proses pelayanan berbasis online”.</p>
Q2	<p>Apakah pelayanan online Disdukcapil membuat anda lebih efisien daripada pelayanan manual ?</p> <p>“belum, saya sedang membuat Kartu Keluarga yaitu melalui pelayanan online, pihak Disdukcapil memberikan waktu tiga hari untuk membalas pelayanan melalui pesan singkat atau email mengenai pembuatan akta kelahiran yang di butuhkan, tetapi sudah tiga minggu saya tidak juga</p>

	<p>mendapatkan pesan atau balasan mengenai dokumen kependudukan yang saya butuhkan tersebut. akhirnya saya datang langsung ke Kantor Disdukcapil untuk menanyakan lebih lanjut mengenai akta kelahiran yang saya butuhkan, ketika saya menanyakan kepada pegawai mereka mengatakan bahwa saya harus mendaftar dan mengumpulkan persyaratannya ulang, kemudian datang kembali untuk mengambil hasil dokumen kependudukan yang saya butuhkan tersebut”.</p>
Q3	<p>Dari keluhan anda mengenai pelayanan berbasis online tersebut, apakah anda mengirimkan masalah tersebut ke web Disdukcapil Kota Serang?</p> <p>“web Disdukcapil Kota Serang sama sekali tidak update terutama dalam pelayanan berbasis online, jika waktu yang sudah ditentukan dalam penyelesaian dokumen kependudukan saya langsung datang ke kantor Disdukcapil Kota Serang, namun ternyata terdapat masalah server atau jaringan dalam pembuatan dokumen kependudukan tanpa ada pemberitahuan di web tersebut, sehingga dokumen yang saya perlukan belum dapat diambil dan harus kembali pulang tanpa membawa hasil, hal tersebut membuat saya harus bulak-balik karena dokumen kependudukan yang saya butuhkan belum selesai dikarenakan server atau jaringan yang bermasalah”.</p>

Informan Penelitian



MEMBER CHECK

Nama : Eri Ghuraemi, Sag, MM (I 1.4)
Pekerjaan/ Jabatan : Kasi Sistem dan Teknologi Kependudukan
Catatan Lapangan : Selasa, 02 Mei 2017, Pukul 14.00 WIB di Ruang Staf
PITK Disdukcapil Kota Serang

I Q	I 1.4
Q1	Bagaimana penyusunan anggaran yang dilakukan agar anggaran dapat dimanfaatkan dengan baik? “anggaran yang diberikan ke masing-masing divisi itu tergantung dengan kebijakan pimpinan, jika pimpinan memberikan untuk basis IT berapa itu berbeda dengan jumlah divisi lain. Jadi kami harus memanfaatkan anggaran yang diberikan dari atasan untuk dibagi-bagi keseluruhan kebutuhan”.
Q2	Bagaimana masyarakat dapat merasakan manfaat dari pelayanan berbasis online? “yang pasti penggunaannya lebih praktis dan ekonomis dari hal biaya transportasi dan tenaga. Masyarakat tidak perlu datang berkali-kali ke Kantor Disdukcapil untuk pembuatan dokumen kependudukan. Datang hanya pada saat pengambilan dokumen kependudukan yang diperlukan dan melakukan persyaratan rekaman bagi yang membutuhkan”.
Q3	Apakah ketersediaan arsitektur proses, aplikasi, dan database bisa berjalan dengan baik ketika dibutuhkan ? “bagian Kasi Sistem dan Teknologi Kependudukan bertugas menyediakan alat-alat berupa hardware seperti komputer, server dll. Setiap harinya pasti ada saja masalah dan komplain dari pemohon pembuatan dokumen

	<p>tersebut dapat diselesaikan. Namun, tidak dengan waktu yang singkat bahkan membutuhkan waktu paling lama sampai tiga hari. Dalam waktu tiga hari pasti banyak pemohon yang menginginkan permohonannya diselesaikan. Tetapi karena kendala tersebut kami harus memberikan penjelasan dan pengertian untuk meminta masyarakat menunggu dan dapat kembali lagi dilain waktu, biasanya masalah yang terjadi adalah servernya yang error yang membuat data tidak valid, dan terjadinya data yang double, hal tersebut membuat kami harus mengecek ulang data-datanya. Biasanya jika ada masalah kami meberitahukannya melalui papan pengumuman yang disediakan di tempat antrian. Jika dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat bersifat urgent, maka akan kami berikan surat keterangan yang fungsinya sama dengan dokumen yang dibutuhkan tersebut”.</p>
Q4	<p>Apakah masyarakat dapat melihat informasi dan kegiatan Disdukcapil di web yang telah disediakan?</p> <p>“web untuk menyalurkan informasi dan kegiatan terkait mengenai Disdukcapil memang tidak aktif setahun belakangan ini. Dikarenakan tidak ada pegawai yang dapat mengelola web tersebut jadi sebenarnya kita kekurangan SDM untuk mengerjakannya.”.</p>
Q5	<p>Bagaimana kualitas kontrol dan review yang dilakukan jika terdapat masalah dalam pelayanan ?</p> <p>“biasanya setiap hari jumat kami mengadakan evaluasi jika tidak ada kendala, evaluasi biasanya membahas permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam pelayanan pembuatan dokumen kependudukan. selain itu kami juga membahas kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat untuk membangun kinerja kita supaya lebih baik lagi. Kita semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, jika terdapat masalah server disaat masyarakat urgent dalam pembuatan dokumen kependudukan kami menyiapkan surat keterangan yang akan mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan kebutuhannya.”.</p>

Informan Penelitian



ERT GHURAEMI
19750303 2006 24 1 007

MEMBER CHECK

Nama : Yatno (I 2.2)

Pekerjaan/ Jabatan : Tokoh masyarakat pembuatan dokumen kependudukan/
karyawan swasta

Catatan Lapangan : Jum'at 07 April 2017, Pukul 11.00 WIB di Ruang Antrian
Disdukcapil Kota Serang

I Q	I 2.2
Q1	<p>Apakah anda sudah merasakan manfaat pelayanan berbasis online di Disdukcapil Kota Serang?</p> <p>“sampai saat ini saya belum merasakan kemudahan dalam melakukan pelayanan online, karena lebih percaya untuk datang langsung. Sistemnya belum berjalan dengan baik dalam memenuhi pelayanan berbasis online, tapi saya berharap pelayanan berbasis online dapat segera berjalan dengan baik agar dapat mempermudah masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan”.</p>
Q2	<p>Apakah anda menggunakan fasilitas kotak kritik dan saran maupun no wassap yang disediakan untuk memberikan partisipasi?</p> <p>“memang kotak kritik dan saran sudah disediakan namun sepertinya tidak ada perubahan walaupun kita sudah memberikan kritik dan saran kepada Disdukcapil Kota Serang. Pelayanannya tidak ada perubahan dan semuanya sama saja ketika saya tidak menaruh kritik dan saran di kotak yang telah disediakan. Untuk via wassap memang dibalas tapi tidak respon yang bersifat gerakan untuk mewujudkan saran yang diberikan dari masyarakat.”</p>

Informan Penelitian



MEMBER CHECK

Nama : Sri (I 2.2)

Pekerjaan/ Jabatan : Tokoh masyarakat pembuatan dokumen kependudukan/
pelajar SMA

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada Jum'at 07 April 2017, Pukul
10.40 WIB di Ruang Antrian Disdukcapil Kota Serang

I Q	I 2.1
Q1	Apakah anda merasakan manfaat dalam pelayanan berbasis online? Saya belum pernah mendengar ada pelayanan berbasis android di Disdukcapil Kota Serang. Selama ini saya menggunakan pelayanan manual saja, langsung datang ke kantor Disdukcapil Kota Serang
Q2	Apa yang diharapkan untuk pelayanan berbasis online? Semoga pelayanan online lebih baik lagi, lebih di sosialisasikan kepada masyarakat Kota Serang agar dapat dimanfaatkan dengan maksimal
Q3	Apakah anda pernah memberikan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Serang? Tidak, saya tidak pernah memberikan partisipasi kepada Disdukcapil Kota Serang. Jika terdapat masalah dalam pelayanan saya langsung datang ke kantor Disdukcapil Kota Serang
Q4	Apakah Disdukcapil Kota Serang transparansi dalam memberikan informasi maupun kegiatan yang dilakukan kepada masyarakat? Informasi yang saya temukan paling di papan pengumuman Disdukcapil Kota Serang saja, untuk kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh

	Disdukcapil Kota Serang saya tidak tahu, sepertinya memang tidak di publish untuk masyarakat.
Q5	Apa harapan anda untuk pelayanan berbasis online kedepannya? Saya berharap pelayanan berbasis online dapat diaplikasikan dengan baik, agar masyarakat tidak malas untu membuat dokumen kependudukan.
Q6	Apakah anda antusias terhadap pelayanan online berbasis android? Jika pelayanan berbasis android dapat mempermudah masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan saya sayangat antusias dan berharap dapat segera digunakan oleh masyarakat

Informan Penelitian



Matriks Kategorisasi Data

Nama : Gema Advaita, S.Sos, M.Si (I 1.1)
 Pekerjaan/ Jabatan : Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Teknologi
 Kependudukan Disdukcapil Kota Serang.
 Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada Rabu, 30 Maret 2017, pukul
 13.00 WIB di Ruang Kabid Disdukcapil Kota Serang.

Dimensi	Pertanyaan	Jawaban
Dimensi Manfaat (berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut)	Apa saja layanan yang sudah diimplementasikan dalam pelayanan berbasis online?	Pelayanan yang sudah diterapkan itu pelayanan dokumen kependudukan Akta Kelahiran, e-ktp dan Kartu Keluarga.
	Bagaimana layanan tersebut bisa diakses dalam one stop shop dari satu portal menuju berbagai layanan?	Pelayanan one stop shop yang kita gunakan adalah pelayanan one stop mobile service yang dilakukan di kelurahan, dimana masyarakat dapat menggunakan pelayanan online tersebut ditempat dan langsung jadi. Namun, untuk saat ini pelayanan tersebut sedang tidak berjalan karena blanko KTP tidak tersedia. Pelayanan tersebut bekerjasama dengan kelurahan, masyarakat yang ingin membuat dokumen kependudukan dapat langsung ke kelurahan dan kita proses langsung di mobil service tersebut
	Bagaimana kemudahan pengguna dalam mendapatkan layanan tersebut?	kemudahan yang didapat masyarakat dalam pelayanan online yaitu tidak mengeluarkan biaya transportasi dan penghematan waktu, kalau pelayanan di Kantor menanyakan

		<p>persyaratan yang diperlukan lalu balik lagi membawa dokumen persyaratan tersebut dan mengisi form untuk melengkapi data-data lalu masyarakat pulang dan balik lagi untuk mengambil dokumen yang diperlukan. Kalau pelayanan online lebih simple persyaratan dan form ada di web, masyarakat ke Kantor untuk pengambilan dokumen kependudukan yang sudah jadi saja</p>
<p>Dimensi Efisiensi (berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan)</p>	<p>Apakah ketersediaan arsitektur proses, aplikasi, dan database yang bisa berjalan dengan baik ketika dibutuhkan ?</p>	<p>Untuk mendukung pelayanan online kami pasti menyediakan komputer, internet dan server. Hal itu lah yang menjadi aspek penting dalam pelayanan berbasis online. Untuk jaringan kita sediakan untuk semua komputer langsung dikonek dalam wifi. Namun, kita masih kekurangan ram server untuk menampung data-data masyarakat dan jaringan yang kurang cepat terutama untuk akses masyarakat dipinggir Kota</p>
	<p>Apakah perencanaan sumber daya dan keuangan sudah diimplementasikan secara baik ?</p>	<p>SDM menjadi salah satu hambatan dalam pelayanan berbasis online. SDM yang ada di Disdukcapil khususnya bidang IT stafnya itu non PNS dan menurut kita itu menjadi hambatan. Karena berbeda dengan pegawai PNS yang sudah memiliki gaji tetap dan kedisiplinan kan sudah diatur oleh ASN. Kalau non PNS itu tidak mendapatkan pelatihan khusus paling kita ajarkan alakadarnya saja</p>

	<p>Bagaimana pemanfaatan platform teknologi informasi dan teknologi secara maksimal pada keseluruhan aspek.</p>	<p>Untuk mendukung pelayanan online kami pasti menyediakan komputer, internet dan server. Hal itu lah yang menjadi aspek penting dalam pelayanan berbasis online. Untuk jaringan kita sediakan untuk semua komputer langsung dikonek dalam wifi.</p>
	<p>Apakah kualitas dan ruang lingkup bagi para staf dan pegawai sudah baik ?</p>	<p>pelatihan yang spesifik ke masing-masing divisi sih tidak ada, paling belajar sendiri aja mengenai apa yang dibutuhkan pada divisi masing-masing, kan tidak semua orang paham mengenai IT, kalau untuk pegawai PNS sih sudah memenuhi standar dan sudah bisa tanggung jawab dengan pekerjaan masing-masing karena sudah di atur dengan undang-undang ASN, dan sudah memiliki gaji yang pasti. Namun, pegawai non PNS kedisiplinannya masih kurang, bahkan harus menyiapkan uang lelah atau upah, jadi belum bisa percaya seutuhnya untuk tanggung jawabnya, untuk pegawai non PNS juga tidak ada ketersediaan pelatihan khusus dari pusat jadi diajarkan alakadarnya saja</p>
<p>Dimensi Partisipasi (berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada</p>	<p>Adakah akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui web ?</p>	<p>web kita sudah disediakan untuk memberikan informasi dan kegiatan Disdukcapil Kota Serang kepada masyarakat. Namun, memang setahun belakangan ini tidak aktif, rencananya di tahun 2017 ini kami akan mengaktifkan web tersebut kembali guna kelancaran transparansi kepada masyarakat. Namun, informasi-informasi yang ada pada</p>

<p>masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan)</p>		<p>Disdukcapil Kota Serang dikeluarkan melalui media masa, seperti koran dan artikel</p>
	<p>Adakah pertimbangan terhadap umpan balik dan keinginan masyarakat ?</p>	<p>untuk kritik dan saran sudah kami sediakan kotak saran di depan, masyarakat tinggal menuliskan kritik dan saran lalu memasukkannya ke kotak yang telah disediakan tersebut. Selain itu, kami juga ada grup wassap yang dibuat untuk menampung aspirasi masyarakat untuk nomor telpon sudah dicantumkan di depan dan masyarakat dapat mengirim wassap atau sms untuk mengirim kritik dan saran terhadap pelayanan pembuatan dokumen kependudukan yang kemudian akan kita bahas ke dalam evaluasi. Kalau kita belum bisa memberikan apa yang masyarakat mau, itu terkendala dari biaya atau anggaran. Contohnya ketika masyarakat memberikan saran untuk pembuatan ruangan menganti untuk ibu menyusui, hal tersebut pasti memerlukan dana yang cukup banyak tetapi akan kami usahakan walau tidak dengan waktu yang singkat. Mungkin kita harus menunggu tahun berikutnya untuk merealisasikan ruang untuk ibu menyusui tersebut. kalau sekarang kan dana sudah habis untuk dipakai keperluan yang lain. Mungkin tahun depan bisa diatur</p>
	<p>Adakah pengaruh dan keterlibatan masyarakat dalam proses</p>	<p>Ada, pengaruh masyarakat itu ketika mereka memberikan kritik dan saran kepada kami, yang</p>

	pengambilan keputusan ?	kemudian kami masukan ke bahan evaluasi untuk dibahas dan proses pengambilan keputusan.
<p>Dimensi Transparansi</p> <p>(berhubungan dengan apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan)</p>	Seberapa banyaknya informasi yang dikeluarkan pemerintah dalam proses pengambilan keputusan (misalnya konferensi pers, release hasil rapat kabinet, dan lain-lain) ?	web kita sudah disediakan untuk memberikan informasi dan kegiatan Disdukcapil Kota Serang kepada masyarakat. Namun, memang setahun belakangan ini tidak aktif, rencananya di tahun 2017 ini kami akan mengaktifkan web tersebut kembali guna kelancaran transparansi kepada masyarakat. Namun, informasi-informasi yang ada pada Disdukcapil Kota Serang dikeluarkan melalui media masa, seperti koran dan artikel
	Apakah masyarakat bisa menanyakan dan mengetahui secara langsung apakah permohonan aplikasinya disetujui atau tidak ?	Kalau mengetahui secara langsung itu tidak bisa, kami hanya memberikan tempat bagi masyarakat untuk memberikan saran terhadap permohonan yang ingin disampaikan
<p>Dimensi Manajemen Perubahan</p> <p>(terkait dengan proses implementasi apakah ada proses review yang jelas dan dikelola dengan baik)</p>	Seberapa besar implementasi melibatkan perbandingan dan studi kasus dengan implementasi di tempat lain ?	Implementasi yang melibatkan perbandingan dan studi kasus dengan implementasi di tempat lain tidak besar, kami mengimplementasikan pelayanan berbasis online sesuai dengan keinginan dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang terjadi dalam pembuatan dokumen kependudukan
	Bagaimana kualitas kontrol dan review yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Serang?	Kami mengadakan evaluasi setiap seminggu sekali tetapi dikondisikan dengan kesibukan yang ada untuk membahas mengenai permasalahan yang terjadi setiap harinya. Kami

		menginginkan pelayanan online kedepannya lebih baik lagi yaitu dengan menggunakan pelayanan berbasis android
	Adakah keterlibatan dan motivasi dari pegawai ?	Keterlibatan dan motivasi dari pegawai pasti ada untuk proses pengambilan keputusan

Matriks Kategorisasi Data

Nama : Wulan Suminar, SE (I 1.2)
 Pekerjaan/ Jabatan : Kasi Pengelolaan Informasi Kependudukan Disdukcapil Kota Serang
 Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada Rabu, 19 April 2017, Pukul 09.00 WIB di Ruang Staf Disdukcapil Kota Serang

Dimensi	Pertanyaan	Jawaban
<p>Dimensi Manfaat</p> <p>(berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut)</p>	<p>Apa saja layanan yang sudah diimplementasikan dalam pelayanan berbasis online?</p>	<p>Pelayanan yang sudah diterapkan dalam pelayanan berbasis online itu pelayanan dokumen kependudukan Akta Kelahiran, e-ktp dan Kartu Keluarga</p>
	<p>Bagaimana layanan tersebut bisa diakses dalam one stop shop dari satu portal menuju berbagai layanan?</p>	<p>Pelayanan one stop shop yang kita gunakan adalah pelayanan one stop mobile service yang dilakukan di kelurahan, dari mobil oprasional yang kami gunakan itu hanya satu mobil saja. Biasanya digunakan untuk pelayanan di kelurahan dan pelayanan di puskesmas ketika ada masyarakat yang sedang sakit namun ingin membuat dokumen kependudukan</p>
	<p>Bagaimana kemudahan pengguna dalam mendapatkan layanan tersebut?</p>	<p>Pelayanan berbasis online pasti lebih praktis dan ekonomis bagi masyarakat yaitu tidak mengeluarkan biaya transportasi dan penghematan waktu, kalau pelayanan di Kantor menayakan persyaratan yang diperlukan lalu balik lagi membawa dokumen persyaratan tersebut dan mengisi form untuk melengkapi data-data lalu masyarakat pulang dan balik lagi untuk mengambil dokumen yang</p>

		<p>diperlukan. Kalau pelayanan online lebih simple persyaratan dan form ada di web, masyarakat ke Kantor untuk pengambilan dokumen kependudukan yang sudah jadi saja</p>
<p>Dimensi Efisiensi</p> <p>(berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan)</p>	<p>Apakah ketersediaan arsitektur proses, aplikasi, dan database yang bisa berjalan dengan baik ketika dibutuhkan ?</p>	<p>Sebenarnya software kita ruang lingkupnya masih internal jadi cukup sulit dalam pelayanan online ini, software dan server juga harus dikembangkan dan kita juga ingin melakukan penyempurnaan sistem agar dapat digunakan dengan maksimal oleh masyarakat. Jaringan yang dipakai oleh Disdukcapil Kota Serang juga masih terhubung dari BAPPEDA, dimana jaringan di kantor Disdukcapil sangat terpengaruh dari cepat atau lambatnya jaringan yang ada di BAPPEDA. Selain itu, server yang Disdukcapil anggarakan ke pihak ketiga untuk pembayaran anggaran jaringan itu tidak sebanding dengan kebutuhan dalam pelayanan online, dalam satu permohonan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan membutuhkan 10-20MB, sedangkan yang dapat dibiayai oleh Disdukcapil Kota Serang hanya 5MB saja, hal tersebutlah yang menjadi kendala dalam pelayanan online sehingga masyarakat sulit dalam mengakses jaringan dalam pembuatan dokumen kependudukan</p>

	<p>Apakah perencanaan sumber daya dan keuangan sudah diimplementasikan secara baik ?</p>	<p>untuk masalah internal salah satunya sumber daya manusia, dimana ketika ada permasalahan mengenai pelayanan berbasis online, masyarakat pasti menanyakan langsung ke kantor Disdukcapil, sedangkan tidak semua pegawai memahami mengenai pelayanan online. Kalau pegawai yang di divisi PITK sibuk atau harus keluar Kota maka sulit untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan kasi di divisi PITK ada dua orang saja dan sisanya staf non PNS. Mungkin karena pelayanan berbasis online baru dilaksanakan, jadi SDM yang ada diharuskan memahami mengenai basis IT, kami sudah meminta ke pusat untuk penambahan SDM tetapi belum ada respon sapa saat ini</p>
	<p>Bagaimana pemanfaatan platform teknologi informasi dan teknologi secara maksimal pada keseluruhan aspek.</p>	<p>Untuk mendukung pelayanan online kami pasti menyediakan komputer, internet dan server. Hal itu lah yang menjadi aspek penting dalam pelayanan berbasis online. Untuk jaringan kita sediakan untuk semua komputer langsung dikonek dalam wifi.</p>
	<p>Apakah kualitas dan ruang lingkup bagi para staf dan pegawai sudah baik ?</p>	<p>Kami memberikan pelatihan secara umum saja ke para pegawai. Namun, tidak secara spesifik ke masing-masing divisi. Jadi kami harus memahami sendiri mengenai divisi yang kami pegang</p>
<p>Dimensi Partisipasi</p>	<p>Adakah akses langsung masyarakat terhadap</p>	<p>Akses langsung masyarakat terhadap orang yang</p>

<p>(berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan)</p>	<p>orang yang berkepentingan melalui web ?</p>	<p>berkepentingan melalui web itu tidak ada. Karena memang web Disdukcapil tidak update untuk satu tahun belakangan. Kalo ada yang penting dan harus diselesaikan masyarakat datang langsung ke Kantor Disdukcapil Kota Serang, Tetapi kami menyediakan kontak wassap untuk menyampaikan aspirasi masyarakat</p>
	<p>Adakah pertimbangan terhadap umpan balik dari keinginan masyarakat ?</p>	<p>Pertimbangan dari umpan balik dari keinginan masyarakat yang diberikan pasti ada, kan kita juga memberikan pelayanan untuk masyarakat. Namun, setiap keinginan yang masyarakat juga kan butuh proses untuk diwujudkan butuh dana, butuh sdm jadi tidak bisa langsung diwujudkan dengan waktu yang singkat.</p>
	<p>Adakah pengaruh dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan ?</p>	<p>Ada, setiap evaluasi kita membahas mengenai kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat, tetapi dalam pengambilan keputusan kami mempertimbangkan segala aspek terutama keterlibatan masyarakat berupa saran-saran yang diberikan. Kalau pengaruh keterlibatan masyarakat secara langsung itu tidak ada.</p>
<p>Dimensi Transparansi (berhubungan dengan apakah pemerintah dalam hal ini mendorong</p>	<p>Seberapa banyaknya informasi yang dikeluarkan pemerintah dalam proses pengambilan keputusan (misalnya konferensi pers, release hasil rapat</p>	<p>Informasi yang dikeluarkan terkait Disdukcapil Kota Serang paling hasil akhirnya saja. Ketika kami mengeluarkan informasi mengenai pelayanan online, paling waktunya saja kapan pelayanan tersebut akan</p>

<p>keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan)</p>	<p>kabinet, dan lain-lain) ?</p>	<p>terealisasi melalui media elektronik maupun media cetak</p>
	<p>Apakah masyarakat bisa menanyakan dan mengetahui secara langsung apakah permohonan aplikasinya disetujui atau tidak ?</p>	<p>Tidak bisa, hanya saja permohonannya menjadi bahan pertimbangan dalam proses evaluasi kami</p>
<p>Dimensi Manajemen Perubahan (terkait dengan proses implementasi apakah ada proses review yang jelas dan dikelola dengan baik)</p>	<p>Seberapa besar implementasi melibatkan perbandingan dan studi kasus dengan implementasi di tempat lain ?</p>	<p>implementasi pelayanan publik berbasis online yang melibatkan perbandingan dan studi kasus dengan implementasi di tempat lain itu tidak ada. Namun, ada perbedaan yang saya temukan dari implementasi pelayanan online di Kota Serang dan Kota Tangerang. Di Kota Tangerang, pelayanan berbasis online sudah dapat dikatakan baik tetapi masyarakat kurang respon dalam melakukan pelayanan online artinya kurangnya antusias dari masyarakat terkait diterapkannya pelayanan online yang diberikan. Sedangkan, di Kota Serang pelayanan online yang diterapkan oleh Disdukcapil Kota Serang belum sepenuhnya maksimal karena masih banyaknya kendala seperti jaringan, server yang merupakan aspek utama dalam pelayanan publik berbasis online tersebut. Namun, masyarakat Kota Serang sangat antusias untuk penerapan pelayanan online tersebut</p>
	<p>Bagaimana kualitas kontrol dan review yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota</p>	<p>Masing-masing divisi biasanya mengadakan evaluasi harian maupun mingguan untuk mengontrol permasalahan yang</p>

	Serang?	terjadi
	Apakah Disdukcapil Kota Serang akan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dalam pelayanan berbasis online dilihat dari banyaknya kendala yang ada?	Kami merencanakan akan membuat pelayanan berbasis android, agar masyarakat dapat lebih mudah untuk mengakses pelayanan berbasis online karena langsung dapat digunakan oleh ponsel masyarakat sendiri. Apalagi jaman sekarang masyarakat pasti sudah banyak menggunakan ponsel berbasis android. Jadi kami mengharapkan pelayanan berbasis android akan lebih mempermudah masyarakat yang ingin membuat dokumen kependudukan.

Matriks Kategorisasi Data

Nama : Yesi Nindahayati, S.Si (I 1.3)
 Pekerjaan/ Jabatan : Kasi Pengelolaan Informasi Kependudukan Disdukcapil Kota Serang
 Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada Senin, 13 Maret 2017, Pukul 14.00 WIB di Ruang Staf Disdukcapil Kota Serang

Dimensi	Pertanyaan	Jawaban
Dimensi Manfaat (berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut)	Apa saja layanan yang sudah diimplementasikan dalam pelayanan berbasis online?	Pelayanan yang diterapkan itu akta kelahiran, e-ktp dan kartu keluarga
	Bagaimana layanan tersebut bisa diakses dalam one stop shop dari satu portal menuju berbagai layanan?	Pelayanan yang kita namakan one stop mobile service digunakan untuk pelayanan online sekali jadi memakai mobil oprasional, didalam mobil oprasional tersebut terdapat alat-alat elektronik untuk pembuatan dokumen kependudukan. Selain itu, fungsinya adalah untuk melayani masyarakat yang membuat dokumen kependudukan namun dalam keadaan sedang berada di rumah sakit, kita menggunakan pelayanan one stop mobile service tersebut.
	Bagaimana kemudahan pengguna dalam mendapatkan layanan tersebut?	jika pelayanan manual masyarakat harus ke kantor Disdukcapil untuk mencaritahu persyaratan yang dibutuhkan lalu memberikan berkas persyaratan tersebut ke Disdukcapil Kota Serang kemudian balik lagi ke kantor Disdukcapil untuk

		<p>mengambil dokumen kependudukan yang diperlukan, hal itu sangat membuang-buang waktu dan biaya masyarakat yang kemudian membuat masyarakat malas untuk membuat dokumen kependudukan jika tidak mendadak untuk di perlukan". Kalau pelayanan yang berbasis online lebih mudah dan praktis karena hanya datang ke kantor Disdukcapil untuk mengambil dokumen yang sudah selesai dan rekaman jika diperlukan saja</p>
<p>Dimensi Efisiensi (berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan)</p>	<p>Apakah ketersediaan arsitektur proses, aplikasi, dan database yang bisa berjalan dengan baik ketika dibutuhkan ?</p>	<p>Keterisediaan hardware sudah ada seperti komputer, server maupun jaringan. Tetapi belum dapat dikatakan baik, masalah pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat itu tidak jauh dari jaringan dan server. Hal tersebut yang membuat pelayanan terhambat. Biasanya masyarakat membuat dokumen kependudukan serba mendadak, ketika mereka membutuhkan dokumen kependudukan baru mereka membuatnya padahal kita tidak ada yang tahu kalau bisa saja ada hambatan dalam pembuatannya. Contohnya ketika ada yang ingin lahiran, mereka sibuk mengurus BPJS dan surat-surat lainnya untuk proses persalinan agar dapat menggunakan kartu BPJS, padahal dokumen kependudukan tersebut bisa diurus jauh-jauh hari sebelum waktu lahiran agar ketika dokumen kependudukan tersebut</p>

		diperlukan sudah ada dan siap digunakan
	Apakah perencanaan sumber daya dan keuangan sudah diimplementasikan secara baik ?	SDM di bidang PITK itu tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya. Seperti kabid PITK itu lulusan sarjana sosial, pak Eri lulusan sarjana agama, ibu Wulan lulusan sarjana ekonomi. Jadi, engga semua di bagian PITK latar belakang pendidikan IT
	Bagaimana pemanfaatan platform teknologi informasi dan teknologi secara maksimal pada keseluruhan aspek.	Pemanfaatan teknologi sudah kami gunakan secara maksimal pada keseluruhan aspek. Namun, teknologi yang Disdukcapil miliki masih belum sesuai dengan kebutuhan. seperti jaringan yang ruang lingkupnya belum luas, server yang tidak memiliki daya tampung sesuai dengan kebutuhan.
	Apakah kualitas dan ruang lingkup bagi para staf dan pegawai sudah baik ?	untuk pelatihan yang spesifik ke masing-masing divisi terutama bagian IT sih tidak ada, jadi belajar sendiri aja secara otodidak, cari tau sendiri, nanyanya ke temen yang paham mengenai software dan hardware saja, lama-lama juga paham ko. Sebagai pegawai dinas kan harus bisa segalanya kalo udah di dunia kerja, tidak harus ngikutin latar belakang pendidikannya, tapi kalo yang sesuai sama latar belakang pendidikannya ya lebih bagus bisa lebih paham

<p>Dimensi Partisipasi</p> <p>(berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan)</p>	<p>Adakah akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui web ?</p>	<p>Tidak ada, kami menyediakan kotak kritik dan saran maupun nomor wassap jika masyarakat memerlukan bantuan atau masyarakat dapat langsung datang ke kantor Disdukcapil Kota Serang</p>
	<p>Adakah pertimbangan terhadap umpan balik dari keinginan masyarakat ?</p>	<p>Pertimbangan terhadap umpan balik dari keinginan masyarakat pasti ada, keinginan masyarakat adalah acuan untuk kami agar dapat melayani lebih baik lagi</p>
	<p>Adakah pengaruh dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan ?</p>	<p>Keterlibatan masyarakat secara langsung tidak ada, hanya dari kritik dan saran yang masyarakat berikan kami tampung untuk dijadikan bahan untuk evaluasi</p>
<p>Dimensi Transparansi</p> <p>(berhubungan dengan apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan)</p>	<p>Seberapa banyaknya informasi yang dikeluarkan pemerintah dalam proses pengambilan keputusan (misalnya konferensi pers, release hasil rapat kabinet, dan lain-lain) ?</p>	<p>Informasi yang kami sampaikan biasanya melalui surat kabar maupun berita online saja berupa hasil dari pengambilan keputusan.</p>
	<p>Apakah masyarakat bisa menanyakan dan mengetahui secara langsung apakah permohonan aplikasinya disetujui atau tidak ?</p>	<p>Secara langsung itu tidak bisa, hanya saja permohonannya menjadi bahan pertimbangan dalam proses evaluasi kami</p>
<p>Dimensi Manajemen Perubahan</p>	<p>Seberapa besar implementasi melibatkan perbandingan dan studi</p>	<p>Kita ingin memiliki pelayanan yang lebih baik dari pelayanan berbasis online di tempat lain. Kami juga berencana</p>

(terkait dengan proses implementasi apakah ada proses review yang jelas dan dikelola dengan baik)	kasus dengan implementasi di tempat lain ?	mengeluarkan pelayanan berbasis android agar masyarakat dapat mudah mengakses pelayanan online melalui ponselnya masing-masing. Namun, untuk saat ini kami belum dapat merealisasikannya karena masih ada beberapa aspek yang harus diselesaikan
	Bagaimana kualitas kontrol dan review yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Serang?	Masing-masing divisi biasanya mengadakan evaluasi harian maupun mingguan untuk mengontrol permasalahan yang terjadi

Matriks Kategorisasi Data

Nama : Eri Ghuraemi, Sag, MM (I 1.4)
 Pekerjaan/ Jabatan : Kasi Sistem dan Teknologi Kependudukan
 Catatan Lapangan : Selasa, 02 Mei 2017, Pukul 14.00 WIB di Ruang Staf
 PITK Disdukcapil Kota Serang

Dimensi	Pertanyaan	Jawaban
Dimensi Manfaat (berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut)	Apa saja layanan yang sudah diimplementasikan dalam pelayanan berbasis online?	Pelayanan yang diterapkan itu ada akta kelahiran, e-ktp dan kartu keluarga
	Bagaimana layanan tersebut bisa diakses dalam one stop shop dari satu portal menuju berbagai layanan?	One stop shop kita menamakannya one stop mobile service yaitu dengan menggunakan mobil operasional. Kita hanya mempunyai satu mobil yang didalamnya terdapat alat rekaman dan alat elektronik lainnya untuk pembuatan dokumen kependudukan. Untuk jaringan kita menggunakan modem agar lebih praktis.
	Bagaimana kemudahan pengguna dalam mendapatkan layanan tersebut?	Masyarakat dapat membuat dokumen kependudukan lebih cepat atau langsung jadi ditempat. Jadi masyarakat tidak perlu pulang dan menunggu lagi.
Dimensi Efisiensi (berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat	Apakah ketersediaan arsitektur proses, aplikasi, dan database bisa berjalan dengan baik ketika dibutuhkan ?	Ketika dibutuhkan ketersediaan arsitektur dapat digunakan dengan baik. Namun, tidak dapat dipungkiri jika sewaktu-waktu terdapat kendala yang harus diselesaikan dalam waktu 1-3 hari

proses dan meningkatkan kualitas layanan)	Apakah perencanaan sumber daya dan keuangan sudah diimplementasikan secara baik ?	Sumber daya masih kurang, kita kebanyakan pegawai non pns dibanding dengan pegawai yang sudah pns. Untuk keuangan kita mendapatkan anggaran per divisi itu sesuai dengan pimpinan. Per divisi memiliki anggaran yang berbeda-beda sesuai dengan perhitungan atasan.
	Bagaimana pemanfaatan platform teknologi informasi dan teknologi secara maksimal pada keseluruhan aspek.	Pemanfaatan kita gunakan semaksimal mungkin pada keseluruhan aspek. Kita menggunakan teknologi informasi sesuai dengan kebutuhannya.
	Apakah kualitas dan ruang lingkup bagi para staf dan pegawai sudah baik ?	kualitas dan ruang lingkup bagi para staf dan pegawai paling seperti pelatihan secara umum saja yang kita adakan.
Dimensi Partisipasi (berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan)	Adakah akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui web ?	Web Disdukcapil Kota Serang tidak aktif, karena tidak ada SDM yang bertanggung jawab untuk mengelola web tersebut.
	Adakah pertimbangan terhadap umpan balik dari keinginan masyarakat ?	Ada, kita mempertimbangkan jika masyarakat memiliki saran dan kritik yang membangun.
	Adakah pengaruh dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan ?	Pasti ada, karena keputusan yang kami ambil tujuannya adalah untuk memaksimalkan pelayanan dan kesejahteraan kepada masyarakat.
Dimensi Transparansi	Seberapa banyaknya informasi yang dikeluarkan pemerintah	Karena web kami tidak update. Informasi yang kami sampaikan biasanya melalui surat kabar

<p>(berhubungan dengan apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan)</p>	<p>dalam proses pengambilan keputusan (misalnya konferensi pers, release hasil rapat kabinet, dan lain-lain) ?</p>	<p>maupun berita online saja berupa hasil dari pengambilan keputusan.</p>
	<p>Apakah masyarakat bisa menanyakan dan mengetahui secara langsung apakah permohonan aplikasinya disetujui atau tidak ?</p>	<p>Secara langsung itu tidak bisa, hanya saja permohonannya menjadi bahan pertimbangan dalam proses evaluasi kami</p>
<p>Dimensi Manajemen Perubahan (terkait dengan proses implementasi apakah ada proses review yang jelas dan dikelola dengan baik)</p>	<p>Seberapa besar implementasi melibatkan perbandingan dan studi kasus dengan implementasi di tempat lain ?</p>	<p>Tidak terlalu besar, dalam proses pengambilan keputusan kami menyesuaikan dengan kemampuan kami dalam aspek yang dibutuhkan dengan masyarakat di Kota Serang saja.</p>
	<p>Bagaimana kualitas kontrol dan review yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Serang?</p>	<p>Mengadakan evaluasi saja setiap hari jumat kalo untuk divisi PITK. Biasanya evaluasi masing-masing divisi berbeda-beda waktunya.</p>

Matriks Kategorisasi Data

Nama : Masyarakat (1.2)

Catatan Lapangan : Jum'at 07 April 2017, Pukul 10.40 di Ruang Antrian
Disdukcapil Kota Serang

1. Dimensi Manfaat

Q I	Apa manfaat yang diperoleh dalam pelayanan online?	Kesimpulan
I2.1	Saya belum merasakan manfaat dalam pelayanan online, karena ribet dan susah mengaksesnya. Terkadang tidak terkirim dan harus datang langsung.	Masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil, karena pelayanan berbasis online tidak selalu berhasil dan mengharuskan masyarakat untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil Kota Serang.
I2.2	Lebih percaya datang langsung karena lebih jelas dan tidak takut ada masalah terhadap jaringan kalau menggunakan pelayanan online	
I2.3	Kurang, karena banyak masalah kalau menggunakan pelayanan online jadi manfaatnya kurang. Sama saja harus datang langsung ke Kantor Disdukcapil	
I2.4	Saya tidak tahu kalau ada pelayanan berbasis online, selama ini saya menggunakan pelayanan manual saja, langsung datang ke kantor Disdukcapil Kota Serang	

2. Dimensi Efisiensi

Q I	Apakah pelayanan online dapat memberikan pelayanan yang efisien?	Kesimpulan
I2.1	Seharusnya begitu kalau semua sistemnya dapat berjalan dengan baik, tapi untuk saat ini belum	Seharusnya jika pelayanan online dapat berjalan dengan maksimal akan memberikan pelayanan yang lebih efisien kepada masyarakat. Namun, masyarakat menyangkan pelayanan online yang diberikan belum maksimal
I2.2	Belum, karena yang seharusnya kita tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil lagi tetapi kami harus tetap datang, karena permasalahan seperti data atau foto tidak dapat termuat	

I2.3	Saya belum merasakannya, karena pelayanan online yang diberikan belum berjalan dengan baik	
I2.4	Seharusnya pelayanan berbasis online dapat lebih praktis dari pelayanan online	

3. Dimensi Partisipasi

Q I	Apakah anda dapat memberikan partisipasi langsung dalam proses pengambilan keputusan?	Kesimpulan
I2.1	Tidak, webnya saya tidak pernah lihat dan sepertinya tidak aktif juga	Web Disdukcapil Kota Serang memang tidak aktif. Dan tidak ada tempat bagi masyarakat untuk memberikan partisipasi langsung dalam pengambilan keputusan
I2.2	Paling memberikan partisipasi melalui kotak kritik dan saran maupun no wassap yang sudah disediakan oleh Disdukcapil Kota Serang	
I2.3	Tidak, saya tidak tau kapan dan bagaimana proses pengambilan keputusan secara langsung itu	
I2.4	Saya tidak pernah memberikan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan, kalau bada masalah langsung menghubungi pegawai yang bersangkutan saja	

4. Dimensi Transparansi

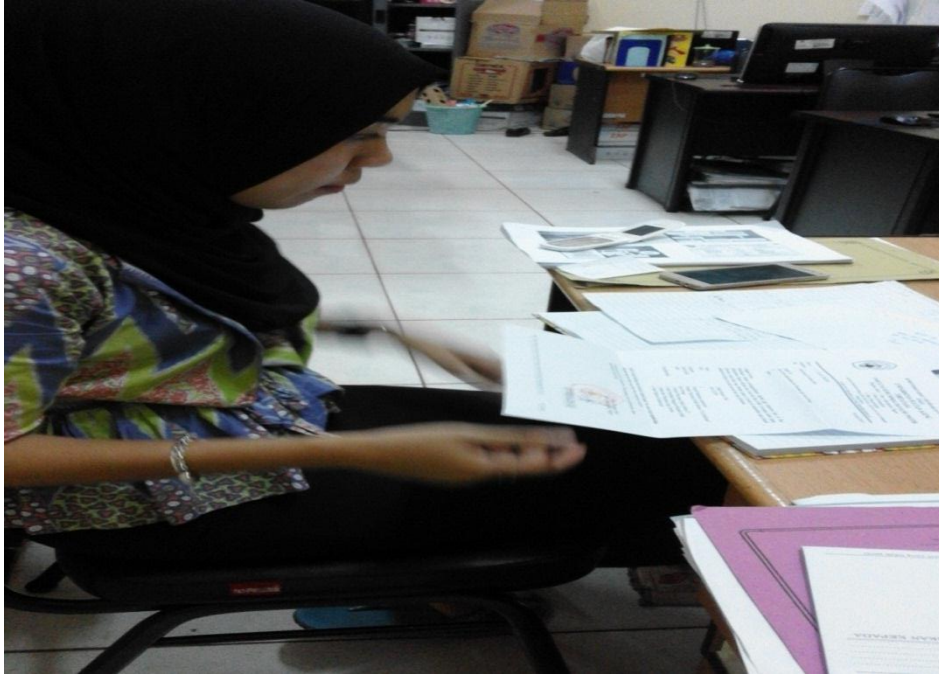
Q I	Seberapa besarkan informasi yang diberikan kepada masyarakat terkait pengambilan keputusan dan kegiatan yang sedang dilakukan?	Kesimpulan
----------------	---	-------------------

I2.1	Saya melihat informasi mengenai Disdukcapil paling melalui surat kabar	Informasi-informasi Disdukcapil dapat masyarakat lihat diberbagai sumber, seperti surat kabar, berita online, maupun papan pengumuman
I2.2	Informasi dari web seperti radarbanten, tapi untuk kegiatan yang dilakukan tidak ada	
I2.3	Informasi-informasi dari papan pengumuman kantor Disdukcapil saja. Kalau mengenai pengambilan keputusan itu hanya urusan Disdukcapil saja. Masyarakat mengetahui jika keputusan akan direalisasikan	
I2.4	Informasi di papan pengumuman saja yang saya tahu mengenai informasi pelayanan, dan berita terkait Disdukcapil Kota Serang	

5. Dimensi Manajemen Perubahan

Q	Dari pelayanan online yang diberikan apakah Disdukcapil Kota Serang akan memperbaikinya untuk pelayanan yang lebih baik lagi?	Kesimpulan
I2.1	Mudah-mudahan karena pelayanan online dapat mempermudah masyarakat. Tapi untuk saat ini saya belum tahu	Masyarakat sangat mengharapkan pelayanan online yang diberikan lebih baik lagi sistemnya agar pembuatan dokumen kependudukan lebih mudah
I2.2	Saya pernah dengar katanya akan ada pelayanan berbasis android	
I2.3	Belum tau, saya berharap cepat diperbaiki	
I2.4	Harus diperbaiki dan disosialisasikan kepada masyarakat Kota Serang	

DOKUMENTASI



Penyerahan surat penelitian skripsi kepada pegawai Disdukcapil Kota Serang



Melakukan wawancara dengan Ibu Yesi selaku kasi PITK Disdukcapil Kota Serang



Melakukan wawancara dengan Bapak Gema selaku Kabid PITK Disdukcapil Kota Serang



Melakukan wawancara dengan Mba Artika selaku masyarakat Kota Serang



Melakukan wawancara dengan Mas Tian selaku masyarakat Kota Serang



Melakukan wawancara dengan Ibu Wulan selaku kasi PITK Disdukcapil Kota Serang



Melakukan wawancara dengan Pak Eri selaku Kasi Sistem dan Teknologi Kependudukan



Ibu Wulan menandatangani hasil wawancara atau membercheck



Ibu Yesi menandatangani hasil wawancara atau membercheck



One stop mobile service yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Serang



One stop mobile service melakukan rekaman untuk pembuatan dokumen kependudukan di rumah sakit



One stop mobile service melakukan rekaman untuk pembuatan dokumen kependudukan di rumah sakit



Kondisi antrian pembuatan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Serang



Berkas-berkas dokumen kependudukan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Rezki Handoyo Wati

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

NIM : 6661132249

Tempat, Tanggal Lahir : Tangerang, 04 Juni 1995

Alamat : Perum Mustika Tigaraksa Blok E8/64 Kabupaten Tangerang-Banten

Email : rezkihandoyowati@gmail.com

No. Hp : 089696120469

Pendidikan

- 2001-2005 : SD Negeri Cikupa III Tangerang
- 2005-2007 : SD Negeri Kadongdong Tangerang
- 2007-2010 : SMP Negeri 1 Tigaraksa
- 2010-2013 : SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang
- 2013-2017 : Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Administrasi Negara)