



EFEKTIVITAS INOVASI PROGRAM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT

(Studi Kasus Aplikasi “Dr. Kepo” Dokter Kependudukan Online di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang

Oleh :

Herlina Wulandari

216.01.091.065



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

2020

ABSTRAK

Herlina Wulandari, 2020 NPM 21601091065, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Aplikasi “Dr.Kepo” Dokter Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik), Dosen Pembimbing I: Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si ,
Dosen Pembimbing II: Suyeno, S.Sos., M.AP

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) efektifnya pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dr. Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, (2) faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dr. Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu, penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, dengan mendapatkan gambaran secara jelas dan nyata apa yang terjadi dilapangan secara menyeluruh. Peneliti juga menggunakan kepercayaan, keteralihan, ketergantungan dan kepastian yang bertujuan untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data pada penelitian ini menggunakan tiga komponen yakni antara lain reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Efektivitas inovasi aplikasi Dr. Kepo dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi tersebut dapat dibilang sudah efektif karena masyarakat merasa puas dan efektif adanya Dr. Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. (2) Faktor pendukung aplikasi Dr. Kepo adalah adanya kerjasama dengan pihak-pihak tertentu, dukungan sosialisasi melalui media, dan juga SDM yang memadai. Sedangkan faktor penghambat aplikasi Dr. Kepo adalah kurangnya sosialisasi *face to face* secara menyeluruh kepada masyarakat, dan permasalahan jaringan internet yang kurang memadai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

Kata Kunci : *Efektivitas, Inovasi, E-Government, Aplikasi, Pelayanan Administrasi Kependudukan.*

ABSTRACT

Herlina Wulandari, 2020 NPM 21601091065, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, The Effectiveness of E-Government-Based Public Service Program Innovation (Case Study of “Dr. Kepo” Online Doctor of Population Application at the Gresik Regency Population and Civil Registration Service), Advisor I: Dr. Arifuddin S.Ag., M.Si., and Advisor II:

Suyeno S.Sos., M.AP

This research aims to determine 1) the effectiveness of population administration services through Dr. Kepo (Application) at The Department of Population and Civil Registration of Gresik Regency, 2) the supporting and inhibiting factors for population administration services through Dr. Kepo at The Department of Population and Civil Registration of Gresik Regency.

The method of research used a qualitative approach and descriptive research type. Qualitative method aims to understand the phenomenon of what is experienced by research subjects, by getting a clear and real picture of what is happening in the field as a whole. This research also uses trust, intelligence, dependability and certainty that aims to check the validity of research data. Data analysis in this research used three components, there are data reduction, data presentation and conclusions.

The result of this research shows 1) the effectiveness of Dr. Kepo as innovation application at Population Administrative Services, through it can be said to have been effective because the community felt satisfied and effective because of Dr. Kepo at The Department of Population Registration of Gresik Regency, 2) the supporting factors for Dr. Kepo is the existence of cooperation with certain parties, socialization through the media and also adequate human resources. While the inhibiting factors for Dr. Kepo is a lack of comprehensive face to face socialization to the public and inadequate internet network in the Office of Population and Civil Registration in Gresik Regency.

Keyword: Effectiveness, Innovation, E-Government, Application, Population Administration Services.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam perkembangan teknologi yang semakin modern ini dapat mengakibatkan sebuah perubahan dari berbagai Negara-Negara berkembang sehingga mau tidak mau mereka juga harus mengikuti perkembangan teknologi yang ada saat ini. Perkembangan teknologi juga menuntut sektor-sektor yang ada termasuk dalam sektor publik yang dilakukan oleh pemerintah termasuk di Indonesia. Pemerintahan Indonesia sendiri sudah mulai melakukan perubahan dengan adanya perkembangan teknologi canggih saat ini, sehingga dapat menciptakan model baru dalam pelayanan publik yang dimana pelayanan publik tersebut menciptakan pelayanan dengan melalui aplikasi dan *web browser*. Bukan hanya untuk menciptakan pelayanan melalui teknologi, melainkan pemerintah juga bertujuan untuk mencapai ke rana birokrasi pemerintahan yang baik yang biasanya dapat disebut dengan “*good governance*”, karena masyarakat saat ini lebih banyak menuntut kemauan mereka terkhusus dalam pelayanan publik yang harus bersifat efektif dan efisien tanpa berbelit-belit.

Kondisi pelayanan publik saat ini telah mengalami perubahan sejalan bergulirnya arus reformasi. Keadaan birokrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu mendapat perhatian dan penyelesaian sehingga membutuhkan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi yang didalamnya juga mencakup reformasi di bidang pelayanan publik secara bertahap telah

dilaksanakan namun hasilnya masih belum seperti yang diharapkan. Tuntutan akan pelayanan yang kondusif bagi terciptanya kesejahteraan rakyat masih terus diupayakan perbaikannya. Hal ini merupakan sebuah tugas penting pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik, yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam pemberian pelayanan tersebut pemerintah haruslah mengutamakan kepentingan umum diatas kepentingan golongan maupun pribadi, selain itu pemerintah juga harus mempermudah semua proses kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Peran pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, hasil utama yang diharapkan dalam penyelenggaraan pemerintah adalah pelayanan publik yang baik, sesuai yang dimanakan di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga pemerintah wajib untuk : (a) mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak; (b) menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; (c) memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Salah satu persoalan yang kompleks dan bersifat dinamis adalah pelayanan masyarakat, karena pelayanan publik juga merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat yang wajib diperoleh dari penyelenggara Negara. Disisi lain juga masyarakat menuntut untuk kemudahan dalam mendapatkan pelayanan publik karena seperti yang diketahui pelayanan publik di Indonesia terkesan lamban dan berbelit-belit dengan banyaknya prosedur yang ada, maka dalam

hal ini penerapan teknologi dalam pelayanan publik merupakan jawaban atas permasalahan tersebut. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan satu dari sekian banyaknya pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah yang masih banyak ditemukan berbagai macam keluhan dan masalah dari masyarakat, diantaranya yakni pelayanan yang lamban, banyaknya calo, antrian panjang, administrasi yang berbelit, ketersediaan blanko dokumen terbatas, adanya OTT, keterbatasan waktu dan Sumber Daya Manusianya dan juga kurang pemahaman dari masyarakat.

Dengan melihat permasalahan-permasalahan tersebut dapat diidentifikasi bahwa layanan administrasi kependudukan di Indonesia masih belum bisa dikatakan baik. Layanan kependudukan merupakan layanan prioritas nomor satu di Indonesia, namun melihat fakta yang terjadi di lapangan bahwa pelayanan yang diberikan aparatur masih belum memberikan tingkat kepuasan bagi masyarakat. Hal ini perlu adanya reformasi administrasi yang perlu dilakukan sebagai upaya untuk menyelesaikan masalah serta menemukan solusi yang tepat dalam mengatasi permasalahan yang timbul akibat kurang memuaskannya pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi yang perlu dilakukan oleh setiap pemerintah daerah. Reformasi administrasi muncul karena adanya pandangan yang negatif dari masyarakat bahwa sistem administrasi yang selama ini diterapkan di Indonesia cenderung tidak profesional, berbelit-belit, lamban, tidak akuntabel serta tidak transparan.

Dalam penerapannya pelayanan administrasi untuk mencapai reformasi administrasi memerlukan adanya inovasi atau pembaharuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada pelayanan administrasi yang mengalami banyak permasalahan akibat adanya pengaduan mengenai buruknya pelayanan (*bad service*) maka perlu adanya reformasi administrasi. Reformasi administrasi ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja agar pelayanan publik dapat berjalan secara optimal serta mencapai pelayanan prima. Melalui inovasi atau pembaharuan pelayanan publik berusaha agar dapat menekan pengaduan masyarakat tentang buruknya pelayanan. Inovasi dalam pelayanan publik muncul karena untuk mengembangkan kemampuan bersaing (*competitive advantage*) antar instansi publik sebagai pemberi layanan publik kepada masyarakat.

Pelayanan kependudukan merupakan salah satu pelayanan prioritas di Indonesia yang dipandang perlu adanya penataan pada manajemen pelayanannya, penataan tersebut ditujukan agar dapat mencapai perubahan pada tatanan pengadministrasian dan pada pemberian pelayanan, adanya perbaikan pada efisiensi dan efektivitas pelayanan publik serta untuk mengatasi ketidakpastian dan perubahan yang cepat saat ini. Inovasi atau pembaharuan dalam pelayanan kependudukan sangat diperlukan karena mengingat banyaknya masalah yang dialami pada pelayanan kependudukan. Melihat kondisi saat ini dimana banyak sekali fasilitas penunjang yang tersedia untuk melakukan pembaharuan di tubuh birokrasi. Maka pemerintah daerah diberbagai wilayah di Indonesia berupaya untuk melakukan

pembaharuan melalui inovasi dalam pelayanan publik khususnya pada pelayanan kependudukan yang merupakan wewenang dari Dispendukcapil.

Salah satu Pemerintah Daerah yang telah melakukan inovasi pada pelayanan publik di bidang kependudukan yakni Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik. Pemkab Gresik melalui Peraturan Bupati Gresik Nomor 32 tahun 2016 tentang “Pedoman Pelaksanaan Pendaftaran dan Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan meluncurkan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan online yang dinamai dengan “Dr. Kepo (Dokter Kependudukan Online)”, dimana Pemkab Gresik menempatkan sebagai stelsel aktif yang selalu ingin tahu permasalahan registrasi kependudukan masyarakat Gresik. Aplikasi Dr. Kepo juga dapat dikatakan sebuah aplikasi cerdas versi Android dan iOS yang terkoneksi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang dirancang dan digunakan mulai tahun 2016 sampai sekarang. Selain itu masyarakat dapat mengakses langsung aplikasi tersebut dengan melalui *playstore/google play* yang ada di setiap Android, sehingga masyarakat sendiri mengetahui diagnosa penyakit kependudukannya dengan memanfaatkan layanan pendaftaran administrasi kependudukan secara online masyarakat bisa mengambil resep dan mengobati penyakit kependudukannya. Aplikasi Dr. Kepo sendiri menyediakan beberapa layanan administrasi kependudukan online seperti akta kelahiran, akta kematian, perubahan data dan pindah. Layanan tersebut dapat diakses oleh masyarakat Gresik dengan menggunakan nomor kartu keluarga Kabupaten Gresik, setelah diakses aplikasi tersebut akan menunjukkan status administrasi

kependudukan anggota keluarga dan apabila terdapat masalah administrasi kependudukan pada anggota keluarga maka aplikasi ini juga menyediakan informasi tata cara untuk menangani persoalan tersebut, disisi lain juga masyarakat Gresik juga dapat menangani permasalahan administrasi kependudukan tersebut secara online tanpa perlu mengantri panjang. Aplikasi Dr. Kepo sendiri juga memiliki SOP (*Standart Operasional Prosedure*) yang telah dibuat dan disahkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik pada Tahun 2016, untuk mengatur tata cara menjalankan pelayanan aplikasi tersebut kepada register maupun staf. Pentingnya SOP dalam aplikasi Dr. Kepo guna menjadikan sebuah pedoman bagi para pelaksana aplikasi agar memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik menemukan permasalahan yang dihadapi pada tahun 2016: a) Adanya data ganda dan anomali; b) Banyaknya masyarakat dalam data anomali ini tidak memiliki KK atau salah satu anggota keluarga tidak memiliki KTP/tidak mengubah data/tidak memiliki akta kelahiran; c) Belum terintegrasinya pencatatan kelahiran yang diakibatkan peralihan system SIMDUK ke SIAK; d) Serta masyarakat masih banyak yang belum melakukan perekaman untuk wajib KTP.

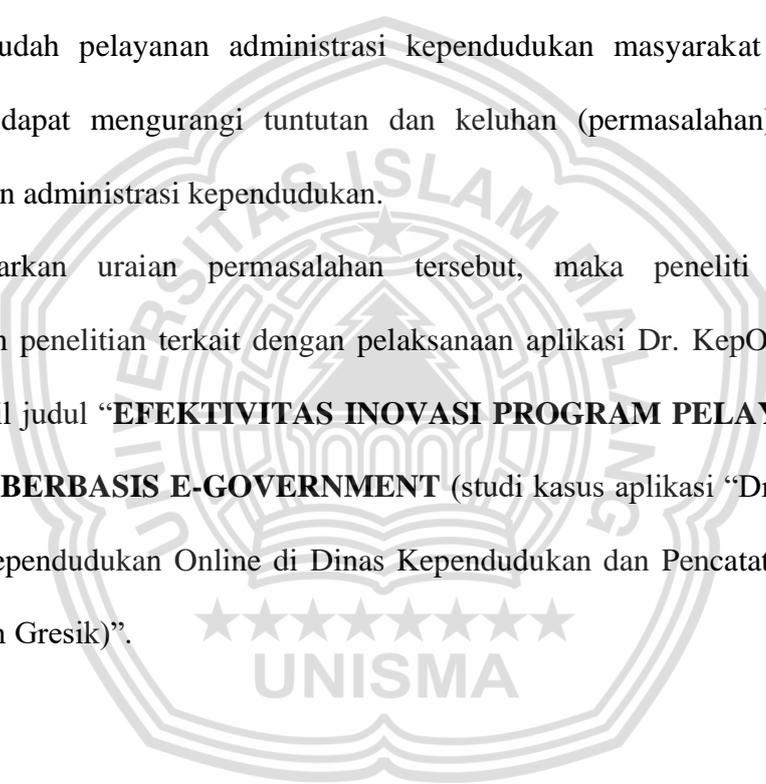
Dengan ini dalam mengukur sebuah keberhasilan aplikasi Dr.Keпо dalam menangani permasalahan dalam administrasi kependudukan peneliti mengukur keberhasilan terciptanya aplikasi Dr.Keпо dengan memakai teori

kualitas pelayanan publik dalam buku Hardiansyah, (2011:57) dengan mengemukakan 5 dimensi indikator kualitas pelayanan publik yakni:

1. *Tangibles* (berwujud), yang mana merupakan sebuah penampilan fasilitas fisik. Seperti dalam penampilan petugas saat melayani, memberikan kenyamanan tempat saat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, serta penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Reliability* (kehandalan), yakni kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. Seperti kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standard pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan, serta keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yakni kesediaan membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat. Yang dimana kemampuan staff dilihat dari respon petugas saat melakukan pelayanan yang cermat, cepat, tanggap, serta merespon semua keluhan yang diberikan oleh pelanggan/masyarakat.
4. *Assurance* (jaminan), yakni pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan mereka dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Yang mana mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan.

5. *Empathy* (empati), yakni kesediaan atau kemudahan dalam memberikan atau melakukan komunikasi yang baik dalam memberikan kemudahan kebutuhan pelanggan. Serta mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon tanpa adanya diskriminasi (membeda-bedakan).

Sehingga diharapkan dari keluncuran aplikasi Dr. Kepo ini untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan masyarakat Gresik, sehingga dapat mengurangi tuntutan dan keluhan (permasalahan) dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian terkait dengan pelaksanaan aplikasi Dr. KepO dengan mengambil judul “**EFEKTIVITAS INOVASI PROGRAM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT** (studi kasus aplikasi “Dr. Kepo” Dokter Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)”. 

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana efektivitas pelaksanaan inovasi program pelayanan publik berbasis aplikasi Dr. Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan inovasi program pelayanan publik berbasis aplikasi Dr. Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dijelaskan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan tujuan dari penelitian ini diantaranya adalah :

- a. Untuk mengetahui kemudahan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dr. Kepo tanpa antri dan berbelit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor dari aplikasi Dr. Kepo, baik faktor pendukung maupun faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi program pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.
- c. Untuk mengetahui seberapa efektifnya inovasi program aplikasi tersebut dalam pelayanan publik kepada masyarakat serta dapat berdampak kepada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah di Dispendukcapil Kabupaten Gresik

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan tentang efektifnya inovasi program pelayanan publik berbasis aplikasi Dr. Kepo pada Kabupaten Gresik serta dapat digunakan sebagai penelitian lebih lanjut.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan masyarakat dalam menggunakan teknologi dengan benar dan bermanfaat dalam kepentingannya.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan ilmiah pada Ilmu Administrasi khususnya dalam pelayanan publik yang baik dan benar.
- d. Serta diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pelayanan administrasi kependudukan daerah lainnya khususnya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mencapai *good governance* (*smart city*) dalam setiap daerahnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi

Dr. Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

- a. Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti tentang efektivitas inovasi program pelayanan publik berbasis aplikasi Dr. Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik bahwa pelayanan publik dalam bentuk aplikasi ini sudah dapat dibilang sudah cukup baik. Dimana masyarakat rata-rata sudah merasakan pelayanan melalui wujud baru dalam pelayanan publik melalui aplikasi ini lebih membantu masyarakat untuk mengetahui penyakit kependudukan yang terdapat dalam anggota tiap Kartu Keluarga, sehingga masyarakat perlu mengatasi masalah/penyakit kependudukan sehingga tidak adanya data kependudukan yang bermasalah.
- b. Selain itu kehandalan setiap pegawai juga sudah sesuai dengan standart pelayanan yang sesuai dengan prosedur pelayanan yang dipakai. Sehingga pelayanan melalui aplikasi Dr. Kepo dapat lebih maksimal dan tidak mengecewakan masyarakat.

- c. Tanggapan dari setiap pegawai atau pun masyarakat juga saling selaras dengan kebutuhan yang diinginkan baik tanggapan tentang keluhan maupun tanggapan pelayanan lainnya, selain itu juga menunjukkan setiap bulannya terdapat pengajuan dokumen kependudukan secara online oleh masyarakat.
- d. Selanjutnya jaminan waktu dan biaya yang diberikan juga sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat.
- e. Empati/kesediaan yang diberikan oleh petugas/admin Dispendukcapil juga sudah sesuai dan cukup tanpa adanya diskriminasi antara masyarakat satu dengan masyarakat lainnya.

Dari beberapa poin kesimpulan yang telah dipaparkan bahwa ukuran efektivitas yang telah dicapai oleh aplikasi Dr. Kepo pada lima poin penjelasan diatas merupakan ukuran dari efektivitas aplikasi Dr. Kepo yang mana sudah menyatakan bahwa aplikasi Dr. Kepo sudah terbilang menjadi pelayanan publik yang baik dan efektif. Namun hal tersebut masih perlu adanya beberapa pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan dari sebuah aplikasi Dr. Kepo masih tetap perlu dievaluasi lebih luas agar dapat peningkatan dalam pelayanan publik di aplikasi Dr. Kepo tersebut.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Dr. kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti, terkait dengan faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi Dr. Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik diantara lainnya adalah:

a. Faktor Pendukung:

Dimana pelaksanaan aplikasi Dr. Kepo sendiri memiliki beberapa faktor pendukung yang paling utama adanya kerjasama antar pihak-pihak tertentu seperti; petugas register desa dan juga pihak Rumah Sakit yang dalam pengimplementasian aplikasi Dr. Kepo mengikutsertakan pihak yang sering berhubungan dengan masyarakat. Selain kerjasama dengan pihak-pihak tertentu pastinya diperlukan dukungan sosialisasi untuk lebih menstabilkan aplikasi Dr. Kepo di kalangan masyarakat. Serta dengan adanya Sumber Daya Manusianya yang memadai termasuk faktor pendukung guna mencapai kepuasan masyarakat dalam pelayanan via online/melalui aplikasi Dr. Kepo.

b. Faktor Penghambat:

Faktor penghambat yang masih terjadi dalam penerapan aplikasi Dr. Kepo dimasyarakat adalah masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat secara meluas, dimana persebaran

komunikasi/Miss komunikasi antar masyarakat dengan pihak-pihak tertentu. Selain itu masih sering terjadi permasalahan dalam jaringan yang mana tidak dapat dipungkiri dalam pelayanan publik secara online, sehingga akses dalam mencapai pelayanan dokumentasi kependudukan menjadi terhambat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, bahwa sebuah pelayanan publik dalam tingkat kepengurusan dokumen kependudukan harus dilakukan sebaik dan seoptimal mungkin, agar mencapai kepuasan masyarakat. Berikut beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti, yakni:

- Bagi Instansi:
 1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, seharusnya lebih memberikan sosialisasi yang lebih meluas lagi, bukan hanya kepada beberapa pihak-pihak tertentu terkait dengan inovasi aplikasi Dr. Kepo maupun inovasi lainnya yang ingin diluncurkan. Seperti lebih bekerja sama dengan kelompok-kelompok organisasi yang ada di Desa baik itu Karang Taruna, Ibu-Ibu PKK, Posyandu, Bidan dan organisasi lain yang terdapat dalam lingkup masyarakat.
 2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik perlu meningkatkan fitur baru dalam aplikasi seperti pelayanan administrasi kependudukan yang lainnya untuk dapat di entry secara online. Bukan hanya penambahan fitur layanan, melainkan juga aplikasi Dr. Kepo

tersebut juga memberikan informasi atau pengumuman secara online, serta memberikan layanan pengaduan masyarakat secara online dalam aplikasi Dr. Kepo tersebut. Sehingga bukan hanya semata aplikasi Dr. Kepo dipergunakan untuk melihat diagnose penyakit kependudukan melainkan juga dibuat untuk benar-benar pelayanan online di Rumah untuk menghemat biaya, dan waktu masyarakat.

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik juga lebih meningkatkan dan terus berkelanjutan sistem aplikasi Dr. Kepo dengan meningkatkan sistem aplikasi secara lebih aman, bukan hanya melalui KK, melainkan Nomor HP atau KTP syarat ketentuan yang berlaku agar tidak terdapat kebocoran data dan terverifikasi secara hukum.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik juga perlu meluncurkan pelayanan melalui mobiling atau bisa disebut mobil keliling pelayanan administrasi kependudukan dengan dijadwal tiap bulannya per Kecamatan/Kelurahan.
5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik lebih meningkatkan keefektifan pelayanan online, seperti meningkatkan jaringan *internet* dalam mengakses dokumen kependudukan.
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik juga perlu adanya renovasi kantor antara ruangan kerja dengan berkas-berkas agar tidak tercampur jadi satu dan terlihat rapi.

- Bagi Masyarakat:
 1. Masyarakat harus lebih aktif dalam kegiatan baik dalam organisasi atau perkumpulan yang diadakan oleh pihak pemerintah agar lebih paham secara luas tentang adanya kebijakan yang dibuat oleh pemerintah Daerah terkhusus Kabupaten Gresik.
 2. Masyarakat harus memanfaatkan media sosial sesuai kepentingan agar paham tentang kebijakan yang dibuat oleh pemerintah Daerah terkhusus Pemerintahan Kabupaten Gresik.
 3. Masyarakat juga perlu adanya belajar tentang teknologi sedikit demi sedikit untuk menciptakan masyarakat yang cerdas dan kompeten, sehingga kebijakan tentang E-Government dapat terlaksanakan dengan baik.
- Bagi Mahasiswa:
 1. Lebih meningkatkan edukasi tentang teknologi atau pemanfaatan media sosial dengan baik.
 2. Lebih memahami dan memperluas pengetahuan E-Government di tingkat pelayanan publik yang baik.
 3. Dapat menciptakan inovasi-inovasi tentang pelayanan publik berbasis E-Government yang lebih baik dan efisien lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Anwar, Muhammad Khoirul, dan Oetojo, Asianti. 2013. *Aplikasi Informasi Manajemen bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah (SIMDA)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Falih Fuadi dan Bantoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gibson, James L., Ivancevich John M., dan Donally James H. 1994. *Organisasi dan Manajemen: perilaku, struktur, dan proses*. Jakarta: Erlangga
- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *E-Government, Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset
- Miftah Thoha. 2001. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nurudin. 2008. *Hubungan Media: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafinda Persada
- Rianto Budi, Lestari Tri. 2012. *Polridan Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: PNM.
- Sondang, Siagian P. 1981. *Bunga Rampai Manajemen Modern*. Jakarta: Gunung Agung
- Streers Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sondang P. Siagian. 1999. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Poltak, Sinambela Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Sumber Skripsi/ Jurnal

Bachri Bachtiar S. 2010. *Meyakinkan Validitas Data melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif*. Universitas Negeri Surabaya . Surabaya

Desti Riska Sari. 2018. *Implementasi Pelayanan Publik berbasis Aplikasi Smart Netizen pada Kabupaten Lampung Tengah (studi kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)*

Layaman. 2009. *Studi Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kota Cirebon*. Universitas Muhammadiyah Cirebon

R. Ahmad Buchari. 2016. *Implementasi E-Service pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung*. Universitas Padjajaran Bandung

Rina Mei Minasari. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya Bungurasih*. Universitas Airlangga Surabaya

Sumber Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Bab I Pasal 1 Ayat 2 UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Publik

Permenpan dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik Serta Kebutuhan Inovasi LAN

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Sumber Internet

Website Resmi : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik. 2017. *Dr. Kepo, Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan*. Diakses dari: <https://dispendukcakil.gresikkab-go.id/dr-kepo-inovasi-layanan-administrasi-kependudukan/mor>. Pada tanggal 09 Oktober 2019

Artikel :

“Landasan Teori Layanan Elektronik”. Diakses dari : *Library.binus.ac.id*. Pada tanggal 01 Februari 2020

“Pelayanan Publik dalam Pemerintahan yang Baik (Good Governance)”. Diakses dari: <https://fia-ub-blogspot.co.id>. Pada tanggal 01 Februari 2020