

**APLIKASI (SI D'nOK), PERAN PEMERINTAH
DAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT**

**APPLICATION (SI D'nOK), THE ROLE OF THE GOVERNMENT
AND THE LEVEL OF SATISFACTION**

Tri Lestari Hadiati¹, Johan Dwi Saputra², Antin Novitasari³, Indah Fajarwati⁴

1Dosen Fisip Untag Semarang: liestarihadiati@gmail.com, ² Mahasiswa Fisip Untag Semarang: johan.volli@yahoo.com, ³ Mahasiswa Fisip Untag Semarang: antinnovitasari1412@gmail.com,

⁴ Mahasiswa Fisip Untag Semarang: indah07fajarwati@gmail.com

ABSTRAK

Di Kota Semarang ditemukan beberapa masalah terkait dengan penggunaan Aplikasi SI D'nOK yaitu aplikasi Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (disingkat SI D'nOK) dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang. Masyarakat sebagai pihak yang menjadi sasaran program ini memiliki peran penting akan keberhasilan aplikasi SI D'nOK, yang di launching sejak tahun 2018. Namun pada saat pra survey (Oktober 2020), ditemukan adanya sebagian masyarakat yang belum mengetahui penggunaan dan adanya aplikasi tersebut, masih banyak yang mengurus surat surat kependudukan dan mendatangi langsung ke kantor Disdukcapil dan kurangnya sosialisasi dari pemerintah Kota Semarang mengenai aplikasi SI D'nOK.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh aplikasi SI D'nOK terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Studi Kasus di Kecamatan Semarang Timur), menganalisis pengaruh peran Pemerintah terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan menganalisis pengaruh aplikasi SI D'nOK dan peran Pemerintah terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kota Semarang.

Penelitian kuantitatif ini menggunakan tipe eksplanatory untuk menjelaskan pengaruh antar variabel melalui pengujian hipotesis. Populasi nya adalah masyarakat di lokasi wilayah Kecamatan Semarang Timur dan sampel sebanyak 67 orang. Penelitian ini menggunakan teknik Non Probability Sampling (Random Sample), dengan pengambilan sampel secara random.

Hasilnya bahwa pengaruh Aplikasi Sistem SI D'nOK dan Peran Pemerintah Kecamatan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang dinyatakan signifikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesa yang menyatakan : "Ada Pengaruh Aplikasi Sistem SI D'nOK dan Peran Pemerintah Kecamatan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat" dapat dinyatakan diterima.

Keywords: aplikasi SI D'nOK, peran Pemerintah, tingkat kepuasan masyarakat, sosialisasi, petugas

ABSTRACT

In the city of Semarang, several problems were found related to the use of the SI D'nOK application, namely the Online Population Document Information System application (abbreviated as SI D'nOK) from the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Semarang City. The community as the target party of this program has an important role in the success of the SI D'nOK application, which was launched in 2018. However, during the pre survey (October 2020), it was found that some people did not know about the use and existence of the application, still many take care of population certificates and go directly to the Disdukcapil office and there is a lack of socialization from the Semarang City government regarding the SI D'nOK application.

This study aims to analyze the effect of the SI D'nOK application on the level of community satisfaction (Case Study in East Semarang District), to analyze the influence of the role of the Government on the level of community satisfaction and to analyze the influence of the SI D'nOK

¹ Dosen Fisip Untag Semarang: liestarihadiati@gmail.com

² Mahasiswa Fisip Untag Semarang: johan.volli@yahoo.com

³ Mahasiswa Fisip Untag Semarang: antinnovitasari1412@gmail.com

⁴ Mahasiswa Fisip Untag Semarang: indah07fajarwati@gmail.com

application and the role of the Government on the level of satisfaction of the people of Semarang City.

This quantitative research uses an explanatory type to explain the influence between variables through hypothesis testing. The population is the people in the area of East Semarang District and a sample of 67 people. This study uses the Non Probability Sampling (Random Sample) technique, with random sampling.

The result is that the influence of the SI D'nOK System Application and the Role of the District Government on the level of community satisfaction in the East Semarang District, Semarang City, is significant. So it can be concluded that the hypothesis which states: "There is an Influence of the SI D'nOK System Application and the Role of the District Government on the Level of Community Satisfaction" can be stated as accepted.

Keywords: SI D'AnOK application, the role of the Government, the level of community satisfaction, outreach, officers

1. PENDAHULUAN

Di era informasi dan transparansi publik seperti pada saat ini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat meningkatkan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan kemudahan informasi kepada masyarakat. Seperti pada program pemerintah yang disebut aplikasi SISTEM INFORMASI DOKUMEN ONLINE KEPENDUDUKAN (SI D'nOK) dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang. Masyarakat sebagai pihak yang menjadi sasaran program memiliki peran penting akan keberhasilan aplikasi SI D'nOK. Sebagaimana dalam tulisan Hadiati: "Communities with an advanced democratic system, such as civil society or later can be called the people play on important role to govern or carry out political decisions of elites". (Hadiati et al., 2020), bahwa masyarakat dengan sistem demokrasi yang maju, seperti masyarakat sipil atau nantinya bisa disebut masyarakat memainkan peran penting untuk mengatur atau melaksanakan keputusan politik elit.

Apalagi di masa pandemi COVID-19 yang telah dialami oleh 185 negara di dunia termasuk Indonesia sejak bulan Maret 2020 yang lalu hingga sekarang (Juni 2021) masih dikategorikan masa pandemi COVID-19, dan belum nampak masa pandemi ini akan berakhir, aplikasi *on line* sangat dibutuhkan masyarakat.

Melihat situasi tersebut, Pemerintah pusat maupun daerah perlu menyesuaikan segala bentuk aktivitas program, kegiatan, dan sistem kerjanya dengan memperhatikan prinsip *physical distancing*. Prinsip *physical distancing* ini mengandung makna bahwa dalam rangka menjaga diri dari COVID-19, setiap elemen masyarakat perlu menjaga jarak secara fisik dengan yang lainnya sehingga diharapkan mereka dapat

menjalankan 5 M. Lima M maknanya setiap anggota masyarakat selalu memakai masker, sering mencuci tangan, menjaga jarak satu sama lain, mengurangi aktivitas di luar rumah, dan mengurangi kerumunan dan keramaian. (*Pusat Penyuluhan Sosial: 2020*).

Pemerintah Kota Semarang pun berupaya menjalankan protokol kesehatan (Prokes), secara khusus dalam hal pelayanan kepada masyarakat, yaitu dengan melakukan *launching* aplikasi SI D'nOK dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang. Aplikasi SI D'nOK ini merupakan bagian dari upaya untuk mempermudah akses layanan Administrasi Kependudukan secara digital, cepat, akurat, dan transparan untuk seluruh masyarakat Kota Semarang di masa pandemi Covid 19 ini.

Peran pemerintah Kecamatan di seluruh Kota Semarang sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi secara prima tersebut (Batara, 2003), termasuk Pemerintah Kecamatan Semarang Timur sebagai lokasi studi penelitian ini, dituntut untuk menghasilkan produk barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kecamatan sebagai penyedia layanan administrasi mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah Kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Pelayanan merupakan salah satu alat pemenuh kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang.

Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Aparatur pemerintah dalam pelayanan

umum memiliki posisi sangat strategis, karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat (Narwoko dan Bagong, 2014).

Kepuasan menjadi ukuran utama pelayanan, baik dibidang bisnis, manajemen maupun birokrasi. Kepuasan masyarakat menjadi titik sentral perhatian baik yang bersifat mencari laba maupun nirlaba, menempatkan kepuasan masyarakat sebagai ukuran utama. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dibutuhkan juga indeks kepuasan masyarakat.

Pada Pemerintah Kecamatan Semarang Timur, ditemukan permasalahan terkait dengan kepuasan masyarakat pada penggunaan Aplikasi SI D'nOK yaitu adanya masyarakat yang belum mengetahui penggunaan aplikasi tersebut, masyarakat masih ada yang mendatangi langsung Kantor Kecamatan Semarang Timur dan sosialisasi yang kurang maksimal dari pemerintah Kecamatan Semarang Timur mengenai aplikasi tersebut.

(Wawancara dengan Camat Semarang Timur tanggal 14 September 2020 d Kantor Kecamatan Semarang Timur).

Selanjutnya ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat karena tidak pahaman adanya aplikasi tersebut sehingga, tetap mendatangi kantor kecamatan serta sosialisasi yang dilakukan belum sampai di seluruh kalangan, maka hal ini menjadi penting untuk dikaji. Masyarakat merasa puas jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan yang diinginkan maupun sesuai prosedur, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika pelayanan yang dirasakan di tidak baik atau tidak sesuai dengan keinginannya *(Wawancara dengan Bapak Suminto tanggal 25 September 2020 di Kantor Kecamatan Semarang Timur).*

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul "APLIKASI SI D'nOK, PERAN PEMERINTAH DAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT.

Perumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh aplikasi SI D'nOK terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang.
2. Adakah pengaruh peran Pemerintah Kecamatan Semarang Timur terhadap tingkat kepuasan masyarakat di

Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang

3. Adakah pengaruh aplikasi SI D'nOK dan peran Pemerintah Kecamatan Semarang Timur terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang.

2. METODE PENELITIAN

Tipe penelitian ini menggunakan tipe *Explanatory* yaitu penelitian yang menjelaskan pengaruh antar variabel tertentu melalui pengujian hipotesis (Sugiyono, 2003). Penelitian ini menguji hipotesis dan akan menjelaskan pengaruh antar variabel yaitu variabel aplikasi SI D'nOK dan variabel peran pemerintah kecamatan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

a. Populasi Penelitian

Elemen Penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari obyek penelitian dengan memberikan kuesioner kepada responden yaitu sebagian masyarakat Kecamatan Semarang Timur, yang datang pada bulan November - Desember 2020.

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah masyarakat di wilayah Kecamatan Semarang Timur dan sampel sebagai responden penelitian dari kalangan masyarakat Kecamatan Semarang Timur diperoleh sebanyak 67 orang.

Dalam penelitian ini Teknik Pengambilan Sampelnya menggunakan teknik Non Probability Sampling (*Random Sample*), dimana pengambilan sampel secara random atau acak.

b. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, kuesioner, observasi, dokumentasi dan studi pustaka.

c. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan pedoman pemberian nilai terhadap jawaban atas pertanyaan dari kuesioner yang dipergunakan untuk memperoleh data kuantitatif yang selanjutnya untuk pengujian hipotesa,

Peneliti menggunakan tingkat pengukuran ordinal, karena dari gejala yang ada baik variable dependen maupun variabel independen termasuk gejala ordinal. Peneliti menggunakan 5 point skala Likers, berarti pengukuran dari setiap instrumen penelitian dan masing-masing alternatif jawaban

sedapat dapatnya mencerminkan ukuran yang sesungguhnya mengenai variabel-variabel penelitian.

d. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data agar data yang dijangkau relevan dengan tujuan penelitian dan sekaligus dapat menjawab permasalahan yang ada. Adapun tahapan pengolahan data setelah data terkumpul dan dilakukan analisa data. Analisa data dalam penelitian dilakukan menggunakan analisa data kuantitatif.

e. Perumusan Hipotesis

1. Hipotesis Nol (H₀)

Tidak ada hubungan yang signifikan antara Aplikasi SI D'nOK dan Peran Pemerintah Kecamatan Semarang Timur.

2. Hipotesis Alternatif (H_a)

Ada hubungan yang signifikan antara Aplikasi SI D'nOK dan Peran Pemerintah Kecamatan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Semarang Timur.

Adapun Hipotesis dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

- a) Ada Pengaruh Aplikasi D'nOK terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang
- b) Ada Pengaruh Peran Pemerintah Kecamatan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang
- c) Ada Pengaruh Aplikasi D'nOK dan Peran Pemerintah Kecamatan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang.

f. Pengujian Hipotesa

Pengujian hipotesis disini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antar variabel yang ada. Hal ini untuk membuktikan apakah ada pengaruh aplikasi SI D'nOK dan peran pemerintah kecamatan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang. Oleh karena pengujian hipotesis disini untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antar variabel dan dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran ordinal.

Perhitungan statistiknya digunakan teknik kolerasi **Product Moment** dan untuk menguji korelasi ganda peneliti menggunakan rumus F test.

3. PEMBAHASAN

a. Lokasi

Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang merupakan kecamatan yang berada di wilayah Kota Semarang. Kantor Kecamatan Semarang Timur berada di Jalan Barito No. 5 Kota Semarang. Kecamatan Semarang Timur memiliki 10 kalurahan yaitu : Kelurahan Kemijen, Kelurahan Rejomulyo, Kelurahan Mlatibaru, Kelurahan Mlatiharjo, Kelurahan Kebonagung, Kelurahan Bugangan, Kelurahan Sarirejo, Kelurahan Rejosari, Kelurahan Karangturi, Kelurahan Karangtempel.

- Barat: Kecamatan Semarang Tengah

- Utara :Kecamatan Semarang Utara

- Timur: Kecamatan Gayamsari

- Selatan: Kecamatan Semarang Selatan

Dalam memotivasi perkembangan Kecamatan Semarang Timur maka kecamatan ini mempunyai

Visi : Semarang kota perdagangan, dan jasa yang hebat menuju masyarakat semakin sejahtera.

Misi:

1. Mewujudkan kehidupan masyarakat yang berbudaya dan berkualitas
2. Mewujudkan pemerintah yang semakin handal untuk meningkatkan pelayanan publik
3. Mewujudkan kehidupan masyarakat yang berbudaya dan berkualitas
4. Mewujudkan pemerintah yang semakin handal untuk meningkatkan pelayanan publik
5. Mewujudkan kota metropolitan yang dinamis dan berwawasan lingkungan
6. Memperkuat ekonomi kerakyatan berbasis keunggulan lokal dan membangun iklim yang kondusif.

b. Responden

Seluruh responden sejumlah 67 orang. Hasil observasi menunjukkan, terdapat dua jenis kelamin yaitu perempuan 41,8% dan laki – laki 58,2%. Responden dengan jumlah terbanyak berkisar pada umur 30 – 34,9 tahun dengan frekuensi 14 orang (20,89%).

c. Variabel X1 (Aplikasi SI D'nOK)

Aplikasi SI D'nOK merupakan *mobile service system* (sistem layanan seluler) yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang untuk mempermudah akses layanan administrasi kependudukan secara digital, cepat, akurat dan transparan bagi warga Kota Semarang termasuk di Kecamatan Semarang

Timur. Proses permohonan dan pengambilan dokumen diberitahukan melalui *whatsapp* dengan menyerahkan berkas persyaratan yang telah diupload (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang. *Aplikasi D'nOK* (<https://dispendukcapil.semarangkota.go.id>), Diakses pada 12 September 2020, 07:00).

Pendaftaran *on line* bisa dilakukan dengan *download* aplikasi di *play store* maupun akses di www.dispendukcapil.semarangkota.go.id. Pada laman tersebut warga bisa melakukan pelaporan berbagai macam pengurusan administrasi kependudukan meliputi: permohonan akta kelahiran, akta kematian, KTP elektronik, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), perpindahan keluar, kedatangan, update data

Aplikasi SI D'nOK dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (dalam jaringan). Daring yang dimaksud adalah secara *online*.

Peraturan ini ditandatangani oleh Menteri Dalam Negeri Tjahjo Kumolo pada tanggal 16 Januari 2019 dan agar semua orang dapat mengetahuinya, maka diundangkan dalam Berita Negara Republik Indonesia Nomor 152 Tahun 2019 oleh Dirjen Peraturan Perundang-Undangan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Widodo Ekatjahjana pada tanggal 19 Februari 2019 di Jakarta.

Adapun dasar hukum lainnya seperti Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348), Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182), Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184) serta Peraturan Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1238).

Aplikasi SI D'nOK diperuntukan untuk melayani warga masyarakat Kota

Semarang dengan prosedur yang sudah dituliskan dalam setiap menu yang ada. Prosedur dalam pengajuan permohonan administrasi kependudukan seluruhnya hampir sama yaitu membuka sistem yang disediakan, kemudian memilih administrasi yang akan diurus seperti KTP, KK, Akta, dll. Dilanjutkan dengan membaca persyaratan yang harus disiapkan dan mengupload persyaratan yang diperlukan. Selanjutnya pemohon menunggu hasil verifikasi maupun keterangan yang ada jika terjadi kekurangan data atau kesalahan. Berdasarkan konsep – konsep yang ada diatas, maka yang dimaksud dalam penelitian ini Aplikasi Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (SI D'nOK) adalah aplikasi yang dibuat dan digunakan untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya di wilayah Kota Semarang.

Aplikasi Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (SI D'nOK) merupakan *mobile service system* (sistem layanan seluler) yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang yang mempermudah akses layanan administrasi kependudukan secara digital, cepat, akurat dan transparan bagi warga. Untuk mengetahui kinerja aplikasi SI D'nOK tersebut, datanya dapat diketahui sebagai berikut :

1. Aplikasi SI D'nOK dinilai telah sesuai, hal ini dilihat dari jawaban responden terbanyak 43 responden atau 65,2% menyatakan aplikasi SI D'nOK sesuai standar pelayanan prima.
2. Aplikasi SI D'nOK sudah sesuai prosedur, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak 47 orang atau 70,1%.
3. Aplikasi SI D'nOK berjalan sesuai ketentuan, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak 46 orang atau 68,7%.
4. Aplikasi SI D'nOK telah dibuatkan buku panduan penggunaan, hal ini dinilai membantu *user* berdasarkan jawaban responden terbanyak 40 orang atau 59,7%.
5. Dalam mengakses aplikasi SI D'nOK dapat dilakukan dengan cepat, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak 38 orang atau 56,7%.
6. Informasi laporan yang disajikan sudah memenuhi kebutuhan *user*, hal

ini berdasarkan jawaban responden terbanyak 51 orang atau 76,1%.

7. Aplikasi SI D'nOK didesain semudah mungkin untuk kemudahan user, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak menjawab mudah digunakan sebanyak 42 orang atau 62,7%.
8. Aplikasi SI D'nOK dikendalikan dan diawasi oleh operator yang terlatih untuk melayani masyarakat sehingga dinilai baik, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak 52 orang atau 77,65 %.
9. Sistem Aplikasi SI D'nOK jarang mengalami kerusakan/ gangguan, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak 25 orang atau 37,3%.
10. Akses pelayanan aplikasi SI D'nOK dapat dilakukan selama 24 jam penuh, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak 32 orang atau 55,2%.
11. Hak akses diberikan telah sesuai *job desk* yang berlaku, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak 35 orang atau 52,7%.
12. Data penduduk yang tersimpan dalam database sistem aplikasi SI D'nOK sudah baik, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak 44 orang atau 65,7%.

Dengan demikian dapat diperoleh perhitungan skor kumulatif pada variabel Aplikasi SI D'nOK (X1) sebesar 61,2%.

d. Variabel X2 (Peran Pemerintah Kecamatan)

Peran pemerintah adalah proses pemenuhan kebutuhan pihak yang diperintah akan jasa publik yang tidak diprivatisasikan dan layanan civil kepada setiap orang pada saat diperlukan (UU. No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik), sehingga menimbulkan hubungan transaksional (*transactional relationship*), demikian kata Ndraha (Ndraha, 2011) sebagai berikut:

- a. Pemerintah menawarkan berbagai pilihan produk kepada masyarakat, setiap pilihan berisi janji.
- b. Setiap warga masyarakat bebas memilih produk yang dianggapnya sesuai dengan aspirasinya. Kebebasannya itu dilindungi dan dijamin melalui *civil service*.
- c. Jika konsumen telah menjatuhkan pilihan diantara produk yang ditawarkan, maka produsen penjual (pemerintah) harus menepati janjinya.
- d. Untuk menguji apakah janji tersebut

ditepati, konsumen melakukan control sosial terhadap produk yang diterimanya.

- e. Jika janji ternyata ditepati, hal itu berarti produsen (pemerintah) bertanggung jawab jika tidak produsen harus bertanggung jawab.
- f. Jika produsen (pemerintah) bertanggung jawab, dalam hal konsumen (masyarakat) tumbuh kepercayaan terhadap janji produsen (pemerintah).

Penyelenggaraan pemerintahan kecamatan (Moh. Pontoh, 2014) memerlukan seorang pemimpin yang mampu untuk menggerakkan bawahannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara berdayaguna dan berhasil guna.

Keberhasilan pembangunan akan terlihat dari tingginya produktivitas, penduduk makmur dan sejahtera secara merata (Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. *Pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM) Menuju Indonesia Unggul* (<https://setneg.go.id> Diakses 14 September 2020)

Kecamatan merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas dan berperan membina desa/kelurahan (Soekanto, 2002). Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat.

Peran pemerintah adalah menciptakan proses & prosedur, pemenuhan kebutuhan pihak yang diperintah akan jasa pelayanan publik yang tidak diprivatisasikan dan layanan kepada *civil society* (Antlov, 2008; Edward, 2008), kepada setiap orang pada saat diperlukan sehingga menimbulkan hubungan transaksional (*transactional relationships*). Pada aplikasi sistem keamanan merupakan hal penting yang harus dijaga pemerintah untuk melindungi data sistem, untuk itu jawaban responden dapat ditunjukkan sebagai berikut :

1. Keamanan data sistem Aplikasi SI D'nOK dilakukan secara baik oleh pemerintah, hal ini adalah hasil jawaban responden terbanyak 44 orang atau 65,7%.
2. Ketelitian petugas pelayanan

dilakukan secara baik, teliti dan cepat hal ini adalah hasil jawaban responden sebesar 44 orang atau 65,7%.

3. Pekerjaan sudah berdasarkan SOP yang berlaku, hal ini hal ini adalah hasil jawaban responden terbanyak 46 orang atau 68,7%.
4. Sosialisasi penggunaan sistem aplikasi SI D'nOK sudah dilakukan, hal ini adalah hasil jawaban responden terbanyak 44 orang atau 65,7%.
5. Pelayanan aplikasi SI D'nOK sudah dilakukan dengan baik hal ini adalah hasil jawaban responden terbanyak orang atau 67,2%.
6. Keterampilan operator dalam menggunakan teknologi sistem aplikasi SI D'nOK dilakukan secara baik, hal ini adalah hasil jawaban responden terbanyak 42 orang atau 62,7%.
7. Pelatihan khusus diberikan kepada operator sistem sudah sesuai kebutuhan *user* hal ini adalah hasil jawaban responden terbanyak 49 orang atau 73,1%.
8. Perangkat komputer yang digunakan sudah sesuai standar yang baik, hal ini adalah hasil jawaban responden terbanyak 48 orang atau 71,6%.
9. Pengawasan pimpinan dalam pelayanan aplikasi SI D'nOK diperlukan, hal ini adalah hasil jawaban responden terbanyak sebesar 42 orang atau 62,7%.
10. Adanya pemberian sanksi dan penghargaan oleh pimpinan dalam bekerja sudah tepat, hal ini adalah hasil jawaban responden terbanyak 44 orang atau 65,7%.

Dengan demikian dapat diperoleh perhitungan skor kumulatif pada variabel Peran Pemerintah Kecamatan (X2) sebesar 56,7 %.

e. Variabel Y (Tingkat Kepuasan Masyarakat)

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan. Kepuasan konsumen merupakan hal penting dalam setiap evaluasi pelayanan. *"customer's evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has meet their needs and expectation"* Konsumen yang merasa

puas pada produk/jasa yang dibeli dan digunakannya akan kembali menggunakan produk yang ditawarkan (Zeithaml, 2013)

Kepuasan dapat memberi pesan sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli (Kasmir, 2006). Kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Kepuasan konsumen diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2000).

Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kebersamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen.

Masyarakat sebagai konsumen sekaligus pelanggan, akan merasa puas apabila kinerja layanan pada pelayanan publik yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan begitu sebaliknya (Ratminto dan Atik, 2007).

Berdasarkan apa yang telah diuraikan dan dijelaskan diatas, kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan pada pelayanan publik yang diperoleh oleh masyarakat setelah membandingkan dengan apa yang diharapkan.

Kepuasan masyarakat dapat diukur (F. Richard, 2004) sebagaimana dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Permen PAN & RB RI) Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dapat diukur sesuai aspek, indikator dan bobot indeks pelayanan publik.

Enam aspek/ unsur yang terkandung di dalam pelaksanaan pelayanan publik (Permen PAN & RB RI Nomor 17 Tahun 2017), yaitu:

- a. Aspek kebijakan publik yang didalamnya terkandung indikator standar pelayanan, maklumat

- elayanan, survey kepuasan masyarakat.
- b. Aspek professionalisme sumber daya manusia yang didalamnya terkandung indikator kompetensi, responsifitas, kode etik, penghargaan dan sanksi, budaya pelayanan.
 - c. Aspek sarana prasarana pelayanan publik dengan indikator parkir dan ruang tunggu, sarana prasarana bagi kebutuhan khusus, sarana penunjang lain, sarana *front office*.
 - d. Aspek sistem informasi pelayanan publik dengan indikator sistem informasi elektronik, sistem informasi non elektronik.
 - e. Aspek konsultasi dan pengaduan dengan indikator konsultasi, pengaduan.
 - f. Aspek inovasi.

Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian berkaitan dengan suka atau kecewa terhadap sistem Aplikasi SI D'nOK dan kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesesuaian atau kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan pemerintah yang diberikan dengan kinerja produk dan pelayanan pemerintah yang diharapkan oleh konsumen (Suharto, 2009). Hal ini dapat terjadi apabila *civil society* adalah mitra pemerintah (Edward, 2000).

Mengenai hal tersebut jawaban responden dapat ditunjukkan sebagai berikut:

1. Ketersediaan standar pelayanan (aplikasi & petugas) dalam administrasi kependudukan sudah memuaskan, berdasarkan hasil jawaban responden terbanyak 47 orang atau 70,1%.
2. Maklumat pelayanan sudah ada & memuaskan, berdasarkan jawaban responden terbanyak 51 orang atau 76,1%.
3. Survey kepuasan masyarakat sudah dilakukan & memuaskan, berdasarkan jawaban responden terbanyak 52 orang atau 77,6%.
4. Petugas layanan memiliki kompetensi yang baik & memuaskan, berdasarkan jawaban responden terbanyak 46 orang atau 68,7%.
5. Kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan secara baik & memuaskan, berdasarkan jawaban responden

- terbanyak 48 orang atau 71,6%.
6. Perilaku dan etika petugas dalam pelayanan dilakukan baik & memuaskan, berdasarkan jawaban responden terbanyak 51 orang atau 76,1%.
 7. Ketersediaan fasilitas parkir dan ruang tunggu sudah baik & memuaskan, berdasarkan hasil jawaban responden terbanyak 45 orang atau 67,2%.
 8. Penyediaan sarana dan prasarana bagi difabel sudah disediakan dengan baik, berdasarkan hasil jawaban responden terbanyak 46 orang atau 68,7%.
 9. Sarana penunjang lainnya seperti toilet, mushola sudah baik & memuaskan, berdasarkan hasil jawaban responden terbanyak 43 orang atau 64,2%.
 10. Sarana tatap muka dalam pelayanan untuk masyarakat yang datang ke kantor sudah baik, berdasarkan hasil jawaban responden terbanyak 46 orang atau 68,7%.
 11. Sistem informasi aplikasi SI D'nOK sudah baik, berdasarkan hasil jawaban responden terbanyak 43 orang atau 64,2%.
 12. Adanya dukungan pelayanan yang disediakan dalam bentuk informasi non elektronik sudah baik, berdasarkan hasil jawaban responden terbanyak 40 orang atau 59,7%.
 13. Sarana dan media konsultasi layanan yang disediakan dimanfaatkan dengan baik, berdasarkan hasil jawaban responden terbanyak 43 orang atau 64,2%.
 14. Penyediaan layanan fasilitas pengaduan masyarakat atas kinerja pegawai sudah baik & memuaskan, berdasarkan hasil jawaban responden terbanyak 48 orang atau 71,6%.
 15. Inovasi yang kreatif dalam melakukan pelayanan dilakukan secara baik & memuaskan, berdasarkan hasil jawaban responden terbanyak 51 orang atau 76,1%.
- Dengan demikian dapat diperoleh perhitungan skor kumulatif pada variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (X3) adalah 70,10 %.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat dilakukan penarikan kesimpulan mengenai "Aplikasi Sistem SI D'nOK, Peran Pemerintah Kecamatan dan Tingkat

Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang” sebagai berikut :

Pertama ada pengaruh yang kuat antara Aplikasi SI D'nOK dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat.

Sementara perhitungan skor kumulatif masing-masing variabel yaitu sebesar:

- Variabel Aplikasi SI D'nOK (X1) sebesar 61,2%.
- Variabel Peran Pemerintah Kecamatan (X2) sebesar 56,7 %.
- Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (X3) adalah 70,1 %.

Kedua ada pengaruh yang kuat antara Peran Pemerintah Kecamatan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat.

Ketiga ada pengaruh yang kuat antara Aplikasi SI D'nOK dan Peran Pemerintah Kecamatan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat.

Dengan demikian hipotesa yang menyatakan “Ada Pengaruh Aplikasi Sistem SI D'nOK & Pemerintah Kelurahan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat dapat dinyatakan diterima, baik secara parsial maupun secara serentak atau dalam waktu bersamaan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

- Antlov, Hans. Derick W Brinkerhoff, Elke Rapp (2008). *Civil Society Organization & Democratic Reform: Progrees, Capacities and Challenges in Indonesia*, paper presented at 37th Annual Conference, Assosiation for Reseach on Nonprofit Organization and Voluntary Action, Philadelphia PA
- Batara, Atep Adya. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media
- Edward, Michael (2000). *NGOs Right and Responsibilities, A New Deal for Global Governance*, London, the Foreign Policy Center
- (2008). *Civil Society*, Polity Press in association with Blakckwell Publishing Ltd, USA.
- F. Richard. Gerson. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Penerjemah: Hesty Widyaningrum. PPM.
- Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Hadiati, T. L. (2021). *Partisipasi Politik Rakyat Lokal (second edition)*. Semarang, Pustaka Magister.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 12 Jakarta: Erlangga

- Narwoko Dwi J dan Bagong Suyanto. 2014. *Sosiologi : Teks Pengantar dan Terapan*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Moh. Pontoh, Marie. 2014. *Peran Pemerintah Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Fispol . Kab. Boolang : Unsrat
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Soekanto, Soerjono. 2002. *Teori Peranan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Suharto Abdul Ajid. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jawa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sugiyono (2003) *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung
- Zeithaml, V.A, M.J Bitner, D.D Gremler. 2013. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6thed*. Boston : Mc. Graw-Hill

Peraturan-peraturan:

- UU. No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Presiden Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Elektronik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring

Website:

- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang. 2020. *Aplikasi D'nOK*. <https://dispendukcapil.semarangkota.go.id> (diakses pada 12 September 2020)
- Kelas Pintar. 2020. *Pengertian Individu, Kelompok, dan Hubungan Sosial*. <https://www.kelaspintar.id> (diakses pada 12 September 2020)
- Pusat Penyuluhan Sosial. 2020. *Jaga Jarak Fisik*. Kementerian Sekretariat

Negara Republik Indonesia
<https://puspensos.kemensos.go.id> (diakses
tanggal 10 September 2020).

*Pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM)
Menuju Indonesia Unggul*
(<https://setneg.go.id> Diakses 14 September
2020).