

**STRATEGI PENERAPAN PELAYANAN TERPADU
ONLINE DALAM MENINGKATKAN KINERJA
PEGAWAI DI KELURAHAN MANGGA
KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN**

SKRIPSI

Oleh :

TRI UTARI
1403100042

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

MEDAN

2018

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama : TRI UTARI

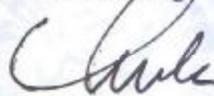
NPM : 1403100042

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : STRATEGI PENERAPAN PELAYANAN TERPADU ONLINE
DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI
KELURAHAN MANGGA KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN

Medan, 22 Maret 2018

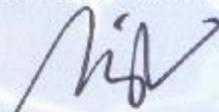
Pembimbing



Drs. BANGUN NAPITUPULU, M.Si

Disetujui Oleh

KETUA PROGRAM STUDI



NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd

DEKAN



Dr. Rudianto, M.Si

BERITA ACARA PENGESAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : TRI UTARI
NPM : 1403100042
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pada Hari, Tanggal : Kamis, 22 Maret 2018
Waktu : 08.00 s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Drs. BANGUN NAPITUPULU, M.Si

(.....)

PENGUJI II : SYAHFRUDDIN S.Sos,MH

(.....)

PENGUJI III : NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd

(.....)

PANITIA UJIAN

Ketua,

Dr. RUDIANTO, M.Si



Sekretaris,

Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

PERNYATAAN

Dengan ini saya, TRI UTARI, NPM : 1403100042 menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk dilarang oleh Undang-Undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan suatu imbalan. Memplagiat atau menjiplak serta mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan harus dihukum menurut Undang-Undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri. Bukan karya orang lain atau karya plagiat serta karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu didalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, Maret 2018

Yang menyatakan,


METERAI
TEMPEL
706A1AEF786251925
6000
RUPIAH
TRI UTARI



Zajid, Cerdas & Terpercaya

Ma menjawab surat ini agar disebarkan
umum dan tanggapnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Baeri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : TRI UTARI
NPM : 1403100042
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Judul Skripsi : STRATEGI PENERAPAN PELAYANAN TERPADU ONLINE DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KELURAHAN MANGGA KECAMATAN MEDAN TUMTUNGAN

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	13/2 - 2018	Acc draf wawancara	
2.	16/2 - 2018	Perbaiki isi Bab I	
3.	20/2 - 2018	Perbaiki isi Bab II, III	
4.	23/2 - 2018	Acc Bab I, II, III	
5.	2/3 - 2018	- Perbaiki isi Bab IV - Perbaiki cara penulisan	
6.	6/3 - 2018	Acc Bab IV, V	
7.	9/3 - 2018	- Revisi Abstrak - Penulisan Abstrak	
8.	13/3 - 2018	Acc Skripsi	

Medan, 19 Maret 2018

Dekan,

(ABRAR ADHANI)

Ketua Program Studi,

(NALILUKHAIRIAH S.P.Pd)

Pembimbing ke :

(Drs. Bangun Napitupulu, M.Si)

STRATEGI PENERAPAN PELAYANAN TERPADU ONLINE DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KELURAHAN MANGGA KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN

TRI UTARI
NPM : 1403100042

ABSTRAK

Pelayanan terpadu online merupakan pelayanan berbasis internet dalam berkomunikasi dan menyampaikan informasi. Pemerintah Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan membuat inovasi pelayanan online bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan dan informasi mengenai administrasi di Kelurahan. Penerapan strategi pelayanan terpadu online ditujukan untuk memperbaiki proses pelayanan administrasi yang lambat sehingga hal itu membuat kualitas kinerja pegawai menurun dalam memberikan pelayanan yang optimal. Oleh sebab itu, Kelurahan Mangga mengembangkan sistem pelayanan terpadu online melalui LINE (media sosial) agar dapat meningkatkan kinerja pegawai, mengurangi resiko terjadinya pungutan liar dan menuju pelayanan yang prima kepada masyarakat. Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah strategi penerapan pelayanan terpadu online dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi penerapan pelayanan terpadu online dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif, dan pengumpulan data melalui wawancara terbuka. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa strategi penerapan sistem pelayanan terpadu online belum berjalan sesuai dengan strategis untuk meningkatkan kinerja pegawai, karena ditemukan kendala-kendala yang terjadi terkait dalam proses pelayanan terpadu online. Pegawai yang tidak memahami teknologi, kurangnya sarana, jaringan wifi sering bermasalah serta peminat LINE yang kurang menyebabkan pelayanan terpadu online tidak berjalan secara maksimal.

Kata Kunci : *Strategi, Pelayanan Terpadu Online, Kinerja Pegawai*

KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam juga penulis persembahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kabar tentang pentingnya ilmu bagi kehidupan didunia maupun diakhirat.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menempuh ujian tingkat sarjana pendidikan S-1 Jurusan Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis memilih skripsi ini berjudul **“STRATEGI PENERAPAN PELAYANAN TERPADU ONLINE DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KELURAHAN MANGGA KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN”**. Penulis menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini, telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Teristimewa dan yang paling utama, kepada Ayahanda Yonni Tiarno dan Ibunda tercinta Misniati yang telah mencurahkan kasih sayangnya yang tiada henti-hentinya kepada penulis, dan memberikan dukungan, do'a dan dorongan moral maupun materil yang tak terhingga dalam penyelesaian skripsi ini.

2. Bapak Dr. Agussani, M.Ap Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Alm. Drs. Tasrif Syam. M.Si Selaku mantan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Nalil Khairiah, S.Ip, M.Pd Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Drs. Bangun Napitupulu M.Si Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan waktu kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen-dosen dan seluruh staff pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.
7. Kepada abang kandung saya Harris S.Kom, Riansyah S.E dan Sisku Puhakas yang telah mendukung dan memberikan semangat.
8. Para narasumber yang disertakan dalam penelitian ini yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi hingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
9. Kepada sahabat-sahabat saya Melati Muharani, Hairun Nisya, Pingki Hardiantika, Denny Afrizal, Habibullah, Joko Riansyah Napitupulu, Rayu Azura, Yogi Utami, Nico Andrian, M. Rizky Kurniawan. Yang masih dan seperjuangan dengan penulis yang telah memberikan dorongan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

10. Kepada seluruh teman-teman sepejuangan di kelas A IAN konsentrasi administrasi pembangunan.

Penulis tidak dapat membalas budi baik seluruh pihak yang telah membantu penulis. Penulis mendoakan semoga Allah membalas sebagai amal kebaikan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Medan, Maret 2018

Yang menyatakan,

TRI UTARI

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Sistematika Penulisan	5
BAB II URAIAN TEORITIS	
A. Strategi	7
1. Pengertian Strategi	7
2. Tahapan Penyusunan Strategi	8
3. Dimensi Pokok Strategi	9
B. Pelayanan	10
1. Pengertian Pelayanan	10
2. Asas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan	12
3. Pelayanan Terpadu Online	14
C. Kinerja Pegawai	16
1. Pengertian Kinerja	16
2. Pengertian Kinerja Pegawai	17
3. Faktor Mempengaruhi Pencapaian Kinerja	18
4. Indikator Kinerja	19

D. Administrasi Kelurahan	20
1. Kelurahan	20
2. Administrasi Kelurahan	21

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	22
B. Kerangka Konsep	23
C. Definisi Konsep	23
D. Kategorisasi	24
E. Narasumber	25
F. Teknik Pengumpulan Data	26
G. Teknik Analisis Data	27
H. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
I. Deskripsi Lokasi Penelitian	28

BAB IV PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	42
B. Pembahasan.....	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	62
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Nama Lurah Yang Pernah Menjabat	30
Tabel 3.2 Nama Kepala Lingkungan	32
Tabel 3.3 Data Pegawai Kelurahan	33

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Alur Pelayanan Online	34

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran II : Daftar Wawancara
- Lampiran III : SK 1 (Pengajuan Judul Skripsi)
- Lampiran IV : SK 2 (Surat Penetapan Judul dan Pembimbing)
- Lampiran V : SK 3 (Permohonan Seminar Proposal Skripsi)
- Lampiran VI : SK 4 (Undangan Seminar Proposal)
- Lampiran VII : SK 5 (Berita Acara Bimbingan Skripsi)
- Lampiran VIII : Surat Pengantar Izin Penelitian
- Lampiran IX : Surat Rekomendasi Penelitian
- Lampiran X : Surat Keterangan Penelitian Oleh Kantor Kelurahan
Mangga Kecamatan Medan Tuntungan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan. Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Pelayanan melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal. Meningkatnya kemajuan yang dialami dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, internet sangat membantu mempermudah pekerjaan dalam melayani masyarakat. Pemerintah Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan membuat inovasi pelayanan online yaitu bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan dan informasi mengenai administrasi di Kelurahan. Strategi penerapan pelayanan terpadu online untuk meningkatkan kinerja pegawai, mengurangi resiko terjadinya pungutan liar dan menuju pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi

biaya. Pelayanan terpadu online merupakan pelayanan berbasis internet dalam berkomunikasi dan menyampaikan informasi. Masyarakat bisa mendapatkan pelayanan kapan saja dan dimana saja. Masyarakat hanya cukup mengakses aplikasi LINE (media sosial) kelurahan kemudian mengikuti petunjuk yang ada dan langsung mengetahui informasi dari smartphone-nya secara online. Di Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan sistem pelayanan terpadu online melayani pelayanan administrasi seperti, Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) secara gratis.

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penting guna menyelenggarakan pelayanan publik menuju pelayanan yang prima, karena faktor yang mempengaruhi pelayanan dengan baik salah satunya yaitu kemampuan kinerja pegawainya. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999 pasal 3 ayat (1), yaitu Memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan. Penggunaan teknologi informasi dalam melayani masyarakat merupakan alat untuk mencapai tujuan suatu organisasi dalam meningkatkan kinerja yang lebih optimal. Oleh karena itu para pegawai dituntut harus dapat menguasai kemampuan dibidang teknologi dan informasi.

Masalah yang terjadi di Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan yaitu tidak semua pegawai mengerti teknologi, kurangnya sarana seperti tablet untuk melayani masyarakat, jaringan wifi sering bermasalah membuat proses pelayanan menjadi lama dan penyelesaian tidak tepat waktu, serta peminat LINE yang kurang menyebabkan pelayanan terpadu online tidak berjalan secara maksimal.

Sistem pelayanan terpadu online melalui LINE (media sosial) cara penyelesaiannya sama dengan sistem manual bedanya kalau dari LINE masyarakat tidak perlu datang, hanya berkomunikasi lewat chatting pemohon bisa mengajukan apa yang ingin diurus tanpa harus berinteraksi langsung ke Kantor Kelurahan.

Padahal harapan dengan adanya penerapan teknologi informasi di Kelurahan melalui pelayanan online dapat menggali kinerja yang lebih optimal dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan organisasi yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Hal demikian memberikan indikasi bahwa Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan di bangun prasarana yang cukup memadai dengan sistem pelayanan terpadu online yang sudah dijalankan kinerja pegawai belum mampu melayani semua pemohon surat-surat yang dibutuhkan warga melalui LINE (media sosial) dikarenakan tidak semua pegawai mengerti teknologi, kurangnya sarana, jaringan wifi sering bermasalah.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Penerapan Pelayanan Terpadu Online Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Strategi Penerapan Pelayanan Terpadu Online Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan suatu hal yang akan dicapai dalam suatu kegiatan, dan setiap penelitian haruslah memiliki arah dan tujuan yang jelas. Tanpa adanya arah dan tujuan yang jelas, maka penelitian tidak akan berjalan dan mendapatkan hasil sebagaimana yang diharapkan. Berdasarkan pada rumusan masalah diatas , maka adanya tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Penerapan Pelayanan Terpadu Online Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan

2. Manfaat Penelitian

Suatu penelitian yang dilaksanakan selalu mengharapkan agar penelitian tersebut memberikan manfaat. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk melatih diri penulis dalam menambah pengetahuan dan wawasan penulis melalui karya ilmiah

- b. Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi informasi yang terkait dalam kinerja pegawai
- c. Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat dan berguna untuk kepentingan dan perkembangan ilmu pengetahuan disamping hasil penelitian ini juga dapat sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya.

D. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan dan menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Bab ini menguraikan dan menjelaskan tentang efektivitas, pelayanan publik dan administrasi kelurahan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan lokasi penelitian

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat tentang penyajian dan hasil pengamatan dari jawaban narasumber.

BAB V : PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dan saran atas hasil penelitian yang dilakukan.

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Strategi

1. Pengertian Strategi

Istilah strategi sudah menjadi istilah yang sering digunakan oleh masyarakat untuk menggambarkan berbagai makna seperti suatu rencana, taktik atau cara untuk mencapai apa yang diinginkan. Kata strategi berasal dari bahasa Yunani, yaitu “*strategos*” (*strategos* = militer dan *ago* = memimpin) yang berarti “generalship” atau sesuatu yang dikerjakan oleh para jenderal perang dalam membuat rencana untuk memenangkan perang. Strategi merupakan rencana jangka panjang untuk mencapai tujuan. Strategi terdiri dari aktivitas-aktivitas penting yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Menurut Khair (2016:3) strategi adalah konsep multidimensional yang merangkum semua kegiatan kritis organisasi, memberikan arah dan tujuan serta memfasilitasi berbagai perubahan yang diperlukan sebagai adaptasi terhadap perkembangan lingkungan.

Menurut Tjiptono (2005:56) strategi merupakan alat untuk meningkatkan output organisasi baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitasnya. Strategi merupakan sebuah proses yang memperhatikan dampak jangka panjang pada organisasi dalam mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Menurut Tjokroamidjojo (1990:13) strategi merupakan “perhitungan” mengenai rangkaian kebijaksanaan dan langkah-langkah pelaksanaan.

Menurut Winardi (2004: 106) strategi yaitu sebuah konsep yang perlu dipahami dan diterapkan oleh setiap entrepreneur maupun setiap manajer, dalam segala macam bidang usaha. Strategi juga merupakan suatu keputusan, tentang tujuan-tujuan apa yang akan diupayakan pencapaiannya, tindakan-tindakan apa yang perlu dilakukan, dan bagaimana cara memanfaatkan sumber-sumber daya guna mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Menurut Umar (2013:17) strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian, strategi selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi.

Jadi kesimpulan yang dapat ditarik dari pengertian-pengertian diatas strategi merupakan suatu proses penentuan rencana tentang apa yang ingin dicapai suatu organisasi untuk jangka panjang terhadap perkembangan lingkungan yang terus-menerus.

2. Tahapan Penyusunan Strategi

Menurut Triton (2007:17-18) penyusunan strategi memerlukan tahapan-tahapan tertentu untuk dipenuhi yaitu :

- a. Seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan.
- b. Menetapkan tujuan dasar dan sasaran strategi.
- c. Menyusun perencanaan tindakan (action plan).
- d. Menyusun rencana pemberdayaan.
- e. Mempertimbangkan keunggulan dan mempertimbangkan berkelanjutan.

3. Dimensi pokok strategi

- a. Inovasi. Strategi inovasi secara khusus dilakukan oleh perusahaan-perusahaan yang mengutamakan inovasi sebagai sumber keunggulan bersaing. Tidak semua perusahaan atau organisasi melakukan strategi inovasi, tetapi pada saat-saat tertentu barangkali strategi ini dirumuskan untuk meningkatkan kinerja organisasi. Misalnya perombakan bersifat khusus dalam rangka memperbaiki pelayanan.
- b. Diferensiasi Pasar. Strategi diferensiasi pasar ditunjukkan untuk menciptakan loyalitas konsumen melalui suatu produk atau jasa yang bersifat unik, dalam arti berbeda dari yang telah dipasar. Strategi ini tidak mesti dengan menciptakan produk atau jasa yang berkelas tinggi atau mahal, melainkan sesuatu yang memiliki nilai tambah yang berbeda dari produk-produk atau jasa yang sudah ada. Strategi ini biasanya diperkuat dengan iklan, segmentasi pasar, dan permainan harga (pricing).
- c. Jangkauan (Breadth). Strategi jangkauan adalah penetapan ruang lingkup pasar yang akan dilayani oleh organisasi : ragam atau jenis konsumen, cakupan geografisnya, dan jenis produk atau jasa yang akan ditawarkan. Ada organisasi yang sengaja memilih fokus jangkauan yang terbatas, misalnya hanya untuk kategori konsumen, wilayah atau produk dan jasa tertentu, ada pula yang mengembangkan jangkauan seluas-luasnya dengan tujuan menguasai pasar.

- d. Pengendalian Biaya (cost- control). Strategi pengendalian biaya adalah sejauh mana perusahaan mengontrol biaya atau anggaran secara ketat. Strategi ini penting, khususnya ketika pengelola organisasi harus mengalokasikan sumber daya yang terbatas untuk mencapai secara maksimum tujuan-tujuan organisasi.

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Nurman (2015:18) pelayanan adalah proses kegiatan memenuhi kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar yang menjadi kewajiban bagi pemerintah, yang wujudnya dapat berupa jasa layanan dan fisik (infrastruktur).

Menurut Moenir (2008:10) mengemukakan bahwa pelayanan sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat.

Menurut Mukarom (2015:80) pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Mukarom (2015:105) pelayanan adalah pelayanan administrasi pemerintahan yang sering dipergunakan sebagai konsepsi pelayanan perizinan dan

pelayanan umum. Selanjutnya menurut Sinambela (2014:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan tersebut didasarkan ciri-ciri dan sifat kegiatan pelayanan yaitu ada tiga jenis:

- a. Pelayanan administratif, jenis dari pelayanan ini adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian ataupun pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan yang menyangkut kebutuhan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan kehidupan berjalan.
- b. Pelayanan barang, pelayanan ini adalah jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh unit untuk menyediakan serta mengolah bahan berwujud fisik termasuk distribusi dalam suatu sistem
- c. Pelayanan jasa, jenis pelayanan ini adalah suatu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangannya, pengoprasiaannya berdasarkan suatu sistem tertentu dan pasti jenis pelayanan ini untuk mendatangkan kelengkapan bahan untuk melengkapi pelayanan lainnya seperti melengkapi peralatan untuk melaksanakan pelayanan.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

2. Asas dalam penyelenggaraan pelayanan

Menurut MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

- a. **Transparansi** yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas** yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional** yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektifitas.
- d. **Partisipatif** yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan hak** yaitu tidak deskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan hak dan kewajiban** yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Menurut mukarom (2015:80) ada beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut :

- a. Empati dengan masyarakat, pegawai yang melayani harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Pembatasan prosedur, prosedur dirancang sependek mungkin agar konsep yang diterapkan benar-benar diterapkan.
- c. Kejelasan tata cara pelayanan, tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan, persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. Kejelasan kewenangan, pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- f. Transparansi biaya, biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan, jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Minimalisasi formulir, formulir-formulir harus dirancang secara efisien sehingga akan dihasilkan formulir komposit (suatu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin, untuk menghindar terlalu seringnya masyarakat mengurus izin masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan masyarakat, hak dan kewajiban baik bagi providers maupun bagi masyarakat harus dirumuskan secara jelas dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k. Efektifitas penanganan keluhan, pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan.

3. Pelayanan Terpadu Online

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.

Pelayanan terpadu online merupakan pelayanan berbasis internet dalam berkomunikasi dan menyampaikan informasi. Masyarakat bisa mendapatkan pelayanan kapan saja dan dimana saja. Masyarakat hanya cukup mengakses aplikasi LINE (media sosial) kelurahan kemudian mengikuti petunjuk yang ada dan langsung mengetahui informasi dari smartphone-nya secara online.

Pelayanan Online di Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan ini untuk mendukung lancarnya pelayanan terhadap masyarakat khususnya warga

yang tidak memiliki waktu untuk berinteraksi langsung ke Kantor Lurah. Pemerintah Kelurahan Mangga membuat suatu Inovasi pelayanan dengan memanfaatkan potensi-potensi yang ada seperti :

- a. Sumber Daya Manusia (SDM)/ Pegawai yang menguasai Informasi dan Teknologi (IT).
- b. Tersedianya layanan Wi-fi Internet di Kantor Lurah
- c. Tersedianya layanan Telepon Kantor (Telkom) sebagai alat komunikasi kepada warga dan Kepala Lingkungan
- d. Tersedianya Data Kependudukan yang lengkap dalam bentuk soft copy berdasarkan data E-KTP di Komputer Kelurahan (diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan)
- e. Pemberdayaan Kepala Lingkungan sebagai pihak yang mengetahui dan menguasai potensi yang ada di lingkungan (khususnya warga yang berdomisi)
- f. Telah di distribusinya Buku Induk Kepala Lingkungan, yang isinya meliputi Potensi-Potensi Wilayah salah satunya data kependudukan perlingkungan.

Berdasarkan potensi-potensi yang dimiliki di Kelurahan Mangga, Lurah dibantu dengan jajaran pegawai membuat inovasi Pelayanan Online yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam pelayanan dan informasi mengenai administrasi di Kelurahan dengan memanfaatkan media sosial LINE, Pemerintah Kelurahan Mangga berupaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

C. Kinerja Pegawai

1. Pengertian Kinerja

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata *performance*. Menurut Sinambela (2014:136) bahwa kinerja (*performance*) berasal dari kata *to perform* yang mempunyai beberapa entries: 1) Melakukan, menjalankan, dan melaksanakan; 2) Memenuhi, menjalankan kewajiban suatu nazar; 3) Menjalankan suatu karakter dalam suatu permainan; 4) Menggambarkan dengan suara atau alat musik; 5) Melaksanakan atau menyempurnakan suatu tanggung jawab; 6) Melakukan suatu kegiatan dalam suatu permainan; 7) Memainkan pertunjukan musik; 8) Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin.

Menurut Moeheriono (2012:95) kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Menurut Mangkunegara (2005:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya.

Menurut Rivai (2005:309) kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap dengan perannya dalam perusahaan. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2001:50) bahwa *performance* dapat diterjemahkan menjadi kinerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, atau hasil kerja.

Jadi kesimpulan yang dapat ditarik dari pengertian-pengertian diatas kinerja adalah suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan diartikan untuk mencapai tujuan diharapkan.

2. Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Harsono (2010:3) pegawai (kata benda) yang berarti orang-orang atau sekelompok orang yang memiliki status karena pekerjaannya. Kepagawain merupakan kegiatan atau aktivitas, dalam hal ini adalah aktivitas memanfaatkan, memberdayakan dan lain-lain yang bermakna segala sesuatu kegiatan yang berhubungan dengan pegawai yang dimanfaatkan, didaya gunakan oleh instansi, serta menjadi tanggung jawab dari instansi tersebut.

Menurut Sedarmayanti (2001:53) menyatakan bahwa kinerja individu adalah bagaimana seseorang mampu melaksanakan pekerjaannya atau untuk kerjanya. Dengan kata lain kinerja individu adalah kemampuan atau kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

Menurut Mangkunegara (2009:15) Kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan.

Berdasarkan pengertian para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik dari kualitas dan kuantitas yang dicapai pegawai persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pencapaian Kinerja

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation). Menurut Mangkunegara (2009:13) yang merumuskan bahwa:

a. Faktor Kemampuan (Ability)

Secara psikologi, kemampuan (ability) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge + skill). Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ superior, very superior, gifted dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan keterampilan dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

b. Faktor Motivasi (Motivation)

Motivasi diartikan suatu sikap (attitude) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (situation) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Sedangkan menurut Pasolong (2007:186-189), bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu pegawai antara lain :

- 1) Kemampuan; 2) Kemauan; 3) Energi; 4) Teknologi; 5) Kompensasi; 6) Kejelasan ; 7) Tujuan; 8) Keamanan

4. Indikator Kinerja

Menurut Moeheriono (2012:114) menyampaikan ada enam kriteria dasar atau dimensi untuk mengukur kinerja antara lain : 1) Efektif, indikator ini mengukur derajat kesesuaian output yang dihasilkan dalam mencapai 2) Kuantitas pekerjaan (quantity) merupakan jumlah pekerjaan yang dihasilkan atau dilakukan, dan di tandakan seperti nilai uang, jumlah barang, atau jumlah kegiatan yang telah di kerjakan atau yang terlaksana; 3) Ketepatan waktu (timeliness) merupakan nilai dimana suatu pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan, atau pada waktu yang ditentukan; 4) Efektifitas biaya (cost-effertiveness) merupakan terkait penggunaan sumber-sumber organisasi dalam mendapatkan atau memperoleh hasil atau pengurangan pemborosan dalam menggunakan sumber-sumber organisasi; 5)Kebutuhan akan pengawasan (need for supervision) merupakan dimana pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan atau fungsi-fungsi pekerjaan tanpa asistensi piminan atau intervensi pengawasan pimpinan; 6) Kemampuan diri (interpersonal impact) merupakan terkait dengan kemampuan individu dalam meningkatkan perasaan harga diri, keinginan baik dan kerja sama antara sesama pekerja dan anak buah.

Menurut Mahmudi (2005: 85) tujuan pengukuran kinerja organisasi sektor publik yaitu 1) mengetahui tingkat pencapaian tujuan organisasi; 2) menyediakan sarana pembelajaran pegawai; 3) memperbaiki kinerja period berikutnya; 4) memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian reward dan punishment; 5) memotivasi pegawai; 6) menciptakan akuntabilitas publik.

Menurut khair (2016:203) pengukuran kinerja terdapat empat konsep dasar yaitu 1) menentukan strategi; 2) menentukan pengukuran strategi; 3) mengintegrasikan pengukuran ke dalam sistem manajemen; 4) mengevaluasi pengukuran hasil secara berkesinambungan

D. Administrasi Kelurahan

1. Kelurahan

Kelurahan adalah pembagian wilayah administrasi di Indonesia di bawah kecamatan, dalam konteks ekonomi daerah di Indonesia, kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten atau Kota. Kelurahan di pimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Sesuai dengan Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten atau daerah kota dibawah kecamatan.

Menurut pasal 1 ayat (5) Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 mengemukakan bahwa kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebaai Perangkat Daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja kecamatan.

Menurut pasal 4 Peraturan Pemerintahan Nomor 73 Tahun 2005, bahwa Tugas Lurah adalah :

- a. Lurah sebagaimana dimaksud dalam pasal ayat (1) mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

- b. Selain tugas sebagaimana dimaksud ayat (1), lurah melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota
- c. Urusan pemerintahan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) disesuaikan dengan kebutuhan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas.

2. Administrasi Kelurahan

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 34 Tahun 2007 Administrasi Kelurahan adalah keseluruhan kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan-kegiatan kelurahan pada Buku Administrasi Kelurahan. Dengan Administrasi Kelurahan ini menjadi ini menjadi data dan informasi primer dan fundamental yang berguna bagi para stakeholder dan pengambil kebijakan. Jenis dan bentuk administrasi ini dapat ditambah sesuai kebutuhan, ditetapkan melalui peraturan walikota. Disimpulkan bahwa Administrasi Kelurahan adalah proses pendataan yang menyangkut tentang berbagai segala kegiatan administrasi yang didalamnya terdapat suatu pelaksanaan urusan administrasi yang dilimpahkan kepada lurah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada.

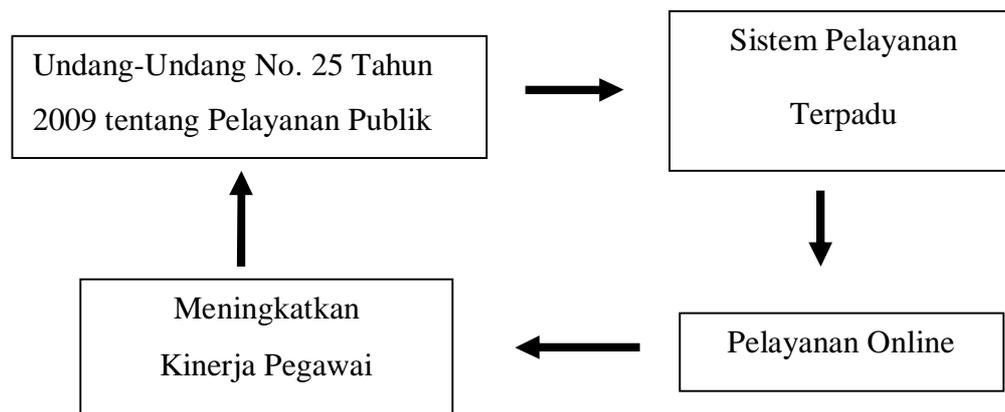
Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Sugiyono (2013:9)

Penelitian kualitatif menggunakan observasi terstruktur, tidak terstruktur, dan interaksi komunikatif. Peneliti merupakan alat pengumpulan data utama. Data dalam penelitian ini berbentuk kata-kata, gambar, dan individual, kesimpulan deskriptif atau keduanya. Umar (2008:5)

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka jenis atau tipe deskriptif kualitatif tepat dan sesuai dengan penelitian ini sebagai suatu studi awal yang tidak hanya menggambarkan sesuatu tetapi juga menafsirkan dan menganalisa data yang telah dikumpulkan oleh karena itu penulis memilih jenis penelitian ini.

B. Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian yang berjudul “Strategi Penerapan Pelayanan Terpadu Online Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan”



C. Definisi Konsep

Konsep adalah sejumlah pengertian atau ciri-ciri yang berkaitan dengan peristiwa, objek, kondisi, situasi dan hal-hal yang sejenisnya. Melalui konsep, peneliti diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan satu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu dengan yang lainnya. Untuk itu dalam penelitian ini, peneliti menguraikan definisi konsep sebagai berikut. :

- 1) strategi merupakan suatu proses penentuan rencana tentang apa yang ingin dicapai suatu organisasi untuk jangka panjang terhadap perkembangan lingkungan yang terus-menerus.

- 2) Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.
- 3) Pelayanan terpadu online merupakan pelayanan berbasis internet dalam berkomunikasi dan menyampaikan informasi. Dimana kelurahan memiliki aplikasi LINE(media sosial) untuk melayani dan memberikan informasi langsung kepada masyarakat dari smartphone-nya secara online.
- 4) Kinerja pegawai adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik dari kualitas dan kuantitas yang dicapai pegawai persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

D. Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga dapat diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variable tersebut.

Adapun kategorisasi dari variabel penelitian ini adalah :

1. Efektif yaitu indikator ini mengukur derajat kesesuaian output yang dihasilkan dalam mencapai tujuan.

2. Ketepatan waktu (timeliness) yaitu nilai dimana suatu pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, atau pada waktu yang ditentukan.
3. Kuantitas pekerjaan (quantity) yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan atau dilakukan telah dikerjakan atau yang terlaksana.
4. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

E. Narasumber

Data-data akan dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh dari informan yaitu orang-orang yang mengetahui dengan baik dan banyak tentang informasi yang terkait dengan masalah penelitian ini. Narasumber dalam penelitian ini adalah :

1) Lurah Kelurahan Mangga

Nama : WANDRO A.A.MALAU, STP

Umur : 33 Tahun

2) Sekretaris Kelurahan Mangga

Nama : YUS GEMALA, SE

Umur : 44 Tahun

3) Pegawai/staff Kelurahan Mangga

Nama : HENDRI EDWARD EDY PURBA

Umur : 42 Tahun

3. Masyarakat

a. Nama : ROSPITA SAGALA

Umur : 48 Tahun

b. Nama : MORAULINA DAMANIK

Umur : 33 Tahun

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yakni:

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber penelitian pada objek yang diteliti. Untuk memperoleh data primer dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- 1) Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab yang dilakukan secara langsung oleh pihak-pihak yang terkait dan berhadapan langsung dengan informan kunci yang dianggap mengerti tentang permasalahan yang akan diteliti.
- 2) Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan secara langsung dilapangan untuk mengetahui secara tepat mengenai gambaran yang terjadi dilokasi penelitian.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari literature, dokumen-dokumen serta peraturan perundang-undangan lainnya yang relevan dengan materi penulisan. Data jenis ini diperoleh melalui perpustakaan dan dokumentasi pada instansi terkait.

G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, data yang diperoleh akan diorganisasikan diurutkan dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga ditemukan uraian tentang permasalahan yang diteliti. Data yang diperoleh dari teknik wawancara akan dilakukan analisis model interaktif (*interactive of analysis*) yang terdiri dari tiga komponen analisis, yaitu :

1) Reduksi data

Reduksi data dilakukan dengan cara merangkum dan memfokuskan hal-hal yang terpenting tentang penelitian dengan mencari tema dan pola hingga memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

2) Penyajian data

Bermakna sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan.

3) Penarikan kesimpulan

Merupakan suatu menyimpulkan yang didukung dengan bukti-bukti dan temuan yang ditemukan peneliti dilapangan.

H. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi atau objek penelitian adalah sangat penting karena dijadikan sebagai suatu tempat untuk pengambilan data. Dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah di Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan. Adapun waktu penelitian ini sesuai dapat ketentuan dilaksanakan sekurang-kurangnya dalam kurun waktu selama 3(tiga) bulan dan selambat-lambatnya 6(enam) bulan.

I. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Terbentuknya Kelurahan Mangga

Sejarah awal terbentuknya Kelurahan Mangga berdasarkan informasi dari tokoh masyarakat maupun tokoh adat berdasarkan penelusuran pemerintah Kelurahan Mangga di dapat informasi sebagai berikut :

Kelurahan Mangga pada awalnya masuk dalam wilayah Desa Lau Tjih (sekarang Kelurahan Lau cih Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan) Kecamatan Johor. Pada masa itu Kelurahan Mangga masih bernama Kampung Mangga dan masih berada dalam wilayah Kabupaten Deli Serdang. Dalam bahasa karo “Lau Tjih” itu mempunyai arti yaitu air jernih/bersih, dimana pada saat itu

sungai bekala anak dari sungai babura mengalir dari Kelurahan Lau Cih sampai Kelurahan Mangga sekarang ini.

Selanjutnya terjadi pemekaran, wilayah Kampung Mangga pada masa itu berubah menjadi desa mangga masuk dalam wilayah Kecamatan Medan Johor Kabupaten Deli Serdang. Pada tahun 1991 berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 50 tahun 1991 terjadi pemekaran kecamatan di Kota Medan. Dari 11 Kecamatan menjadi 19 Kecamatan desa Mangga/Kelurahan Mangga yang sebelumnya terletak di Kecamatan Medan Johor bergabung ke Kecamatan Medan Tuntungan. Kelurahan Mangga yang merupakan salah satu dari sembilan (9) kelurahan di Kecamatan Medan Tuntungan mempunyai 24 Lingkungan sampai dengan saat ini.

Adapun sejarah nama Kelurahan Mangga dahulu berasal dari adanya Pohon Mangga dengan batang yang sangat besar yang tumbuh dan berkembang yang berlokasi di daerah Simpang Simalingkar dan berbatasan dengan Kelurahan Simpang Selayang (daerah pokok Mangga). Dimana pada masa itu pohon mangga itu sering dijadikan tempat berteduh bagi masyarakat yang melintasi jalan tersebut (saat ini merupakan Jl.Letjend Jamin Ginting). Pohon Mangga tersebut menjadi ikon ataupun pertanda wilayah seputaran Kelurahan Mangga pada masa itu.

Pada masa sekarang terjadi selalu pertanyaan mengapa Kelurahan Mangga lebih terkenal dengan Simalingkar bukan Kelurahan Mangga itu sendiri. Adapun awal mula persepsi luas akan hal tersebut dikarenakan pada awalnya mayoritas atau dapat dikatakan $\frac{3}{4}$ jumlah penduduk yang berdomisili di Kelurahan Mangga ada di Perumnas Simalingkar. Nama Simalingkar itu sendiri mempunyai asal usul

yang awalnya dulu merupakan Kampoeng Simalingkar, nama tersebut dibuat oleh penduduk yang memiliki tanah Kampung Simalingkar (pada saat itu Kebun Karet) yaitu Purn. Mayor CPM Kapiten Purba. Beliau pada masa itu merupakan salah satu tokoh pergerakan perjuangan pada masa kemerdekaan bersama dengan pahlawan nasional Letjend Jamin Ginting. Selain itu, sebelum tahun 1982 mayoritas penduduk yang ada di Simalingkar adalah warga suku Karo sehingga ada istilah Simalingkar adalah kepanjangan dari “Silahkan Masuk Lingkungan Karo”. Realita dan kenyataan sekarang keadaan masyarakat di Kelurahan Mangga sudah menjadi Heterogen dari berbagai suku yang ada. Penduduknya terdiri dari beragam suku seperti suku Batak Toba, Batak Karo, Batak Simalungun, Suku Jawa, Suku Tapanuli, Suku Nias, Suku Mandailing, Suku Madras hingga etnis Tionghoa. Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan merupakan salah satu Kelurahan dari 9 (sembilan) Kelurahan yang ada di Kecamatan Medan Tuntungan yang bertempat di Jl.Tembakau Raya No.35 A Perumnas Simalingkar.

Adapun nama-nama Lurah yang pernah menjabat di Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan sebagai berikut :

Tabel.3.1

Nama Lurah yang Pernah Menjabat di Kelurahan Mangga

No	NAMA PEJABAT	MASA BAKTI
1	M.IJIN GINTING MUNTHE (Alm)	1950-1965
2	MHD. SAID SIMBOLON (Alm)	1965-1988
3	H. JONI ILLIS (Alm)	1988-1993
4	NGASUP KARO-KARO	1993-1998

5	JOHAN GINTING	1998-2001
6	MAKMUR GINTING, SE	2001-2006
7	RAHNAN	2006-2009
8	WANDRO A.A MALAU S.STP	2009-sekarang

a. Letak dan Geografis

Kelurahan Mangga merupakan salah satu wilayah di Kota Medan yang terletak di Kecamatan Medan Tuntungan. Pada tahun 1991 sesuai dengan PP RI Nomor 50 tahun 1991 terjadi pemekaran kecamatan yang ada di Kota Medan. Dari 11 kecamatan menjadi 19 kecamatan. Kelurahan Mangga yang sebelumnya terletak di wilayah kecamatan Medan Johor setelah dimekarkan bergabung ke kecamatan Medan Tuntungan. Kelurahan Mangga yang merupakan salah satu dari 9 kelurahan di kecamatan Medan Tuntungan membawahi 24 lingkungan sampai dengan saat ini.

b. Batas Wilayah

Adapun batas-batas wilayah Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kelurahan Sempakata Kecamatan Medan Selayang
- Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kelurahan Simalingkar-B Kecamatan Medan Tuntungan

- Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kelurahan Simpang Selayang Kecamatan Medan Tuntungan
- Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kelurahan Kuala Berkala Kecamatan Medan Johor

c. Luas Wilayah

Kelurahan mangga mempunyai luas $\pm 286 \text{ km}^2$, dengan luas pemukiman 283,5 dimana kelurahan mangga dibagi dalam 24 (dua puluh empat) lingkungan.

Tabel.3.2

Nama Lingkungan

No	Nama Lingkungan	Nama Kepala Lingkungan
1	Lingkungan I	Rasta Malem Ginting
2	Lingkungan II	Zulkarnain Tarigan
3	Lingkungan III	Rikardo Gurusinga
4	Lingkungan IV	Andi Lopiga Sembiring
5	Lingkungan V	Edward Ergunanta Tarigan

2. Visi dan Misi Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan

a. Visi

Adapun visi Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan adalah “Mewujudkan Kelurahan yang Memberikan Pelayanan prima dalam Pemerintahan, Kewilayahan, dan Kemasyarakatan”.

b. Misi

Misi Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan adalah :

- 1) Memberikan pelayanan administrasi yang berbasis teknologi informasi.
- 2) Mengembangkan inovasi yang berguna bagi masyarakat.
- 3) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam setiap kegiatan kelurahan.
- 4) Menjalinkan hubungan kerja sama dengan para stakeholder untuk membangun kelurahan.

3. Data Pegawai Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan

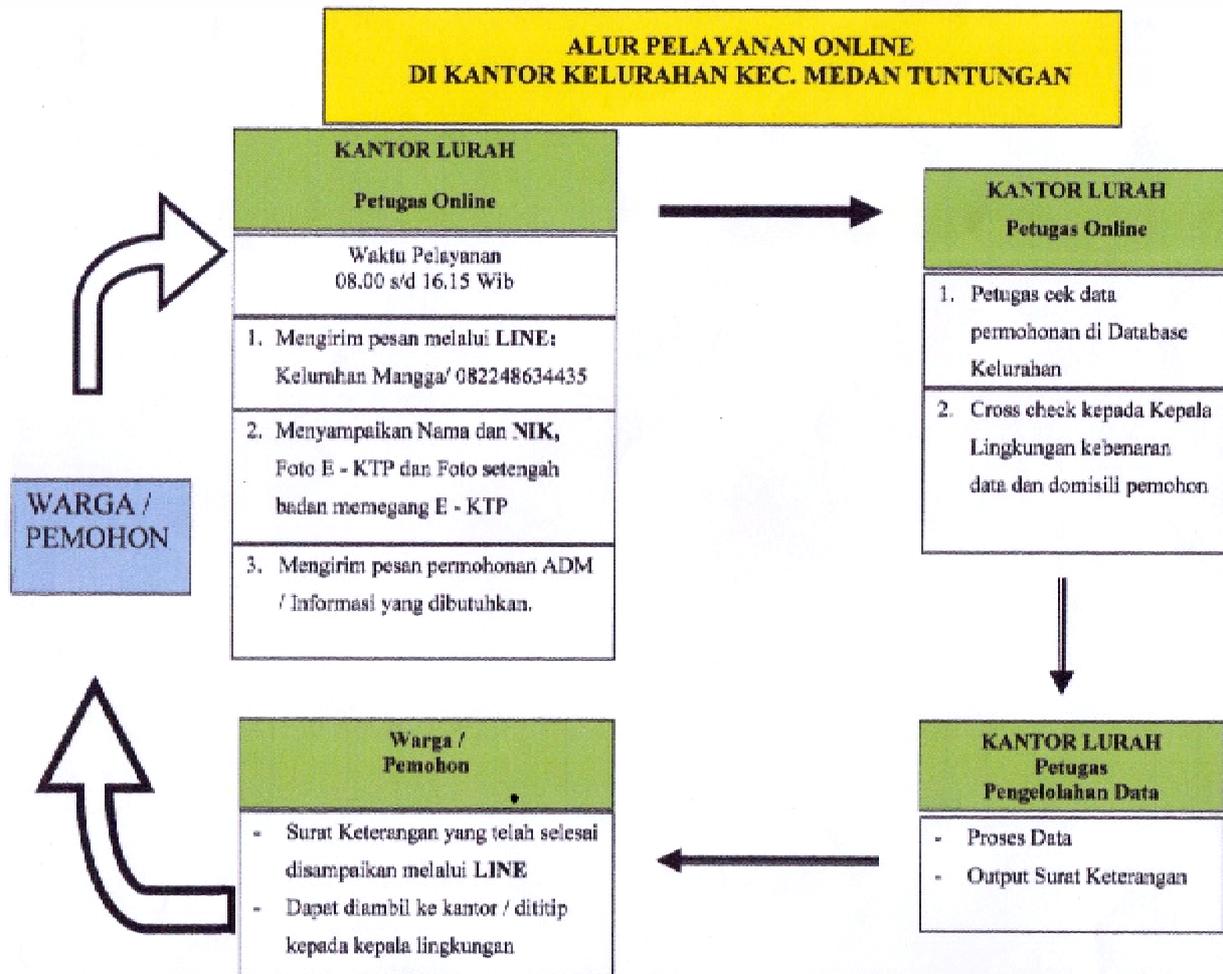
Tabel.3.3

Data Pegawai Kelurahan Mangga

NO	NAMA	NIP	PANGKAT/ GOLONGAN RUANGAN	JABATAN
1.	WANDRO A.A MALAU	198308292001121003	III/d	Lurah
2.	YUS GEMALA	197204251997032002	III/c	Sekretaris
3.	GORETTY SITOHANG	196611251986022001	III/c	Kasi Pemerintah
4.	HERMIDA BANJARNAHOR	196310131985032003	III/b	Kasi ekbang
5.	SYAHRUDDIN SARAGIH	196005251990081002	III/b	Kasi Trantib
6.	HENDRI E.E PURBA	197305292006041004	III/a	Peng.Adm Inventarisasi Barang
7.	ANDIKA Y. SEMBIRING	199208042014061003	III/a	Peng.Adm Pemerintah

4. Alur Pelayanan Online

Gambar.3.1



Sumber : Kelurahan Mangga

Adapun teknis/alur pelayanan online yang telah di jalankan di Kantor Lurah Mangga dapat di sampaikan sebagai berikut:

1. Pemohon dapat menghubungi Pihak Kelurahan melalui Media Sosial : LINE dengan ID kelurahanmangga ataupun dapat mengakses ke nomor 082248634435

2. Selanjutnya Pemohon menyampaikan identitas pemohon. (nama dan NIK) disertai foto KTP dan Foto Pemohon sedang memegang KTP.
3. Pemohon menyampaikan permohonan administrasi yang diperlukan atau bertanya tentang informasi atau syarat-syarat yang dibutuhkan untuk administrasi yang diperlukan di Kantor Kelurahan Mangga.
4. Setelah menerima data pemohon dan keperluan si pemohon, petugas operator online mengecek data pemohon di database kependudukan yang ada di komputer Kelurahan. Nama dan NIK yang terekam di database selanjutnya di crosscheck kebenaran data dan domisili pemohon kepada Kepala Lingkungan melalui Telepon Kantor (Telkom).
5. Operator online atau line selanjutnya menyerahkan berkas kepada petugas computer untuk proses pengolahan data-data sudah di proses dalam bentuk Surat Keterangan di tanda tangani oleh Lurah.
6. Surat Keterangan yang sudah selesai, selanjutnya disampaikan kepada pemohon melalui line untuk konfirmasi pengambilan surat. Surat yang telah selesai dapat diambil ke Kantor Lurah ataupun sesuai dengan keinginan pemohonan dapat dititipkan ke Kepala Lingkungan untuk diantar ataupun diambil oleh si Pemohon.

5. Stuktur Organisasi

6. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Walikota Medan Nomor 1 Tahun 2017 tentang Kependudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah, yaitu sebagai berikut :

a. Lurah

Lurah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan serta melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh walikota. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, lurah menyelenggarakan fungsi :

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan
2. Pemberdayaan masyarakat
3. Pelayanan masyarakat
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum
6. Pembinaan lembaga kemasyarakatan
7. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya

b. Sekertaris Lurah

Sekretaris lurah mempunyai tugas pokok melaksanakan sebahagian tugas pokok lurah dalam ruang lingkup kesekretariatan, meliputi pengelolaan administrasi umum, keuangan, dan penyusunan program. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, sekretaris lurah menyelenggarakan fungsi :

1. Penyusunan rencana kerja, program, dan kegiatan kesekretariatan
2. Mengkoordinir penyusunan rencana program kelurahan
3. Pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan administrasi kesekretariatan kelurahan yang meliputi administrasi umum, kepegawaian, keuangan, dan kerumah-tangga kelurahan
4. Mengelola dan memberdayakan Sumber Daya Manusia (SDM), pengembangan organisasi dan ketata-laksanaan
5. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan tugas-tugas kelurahan
6. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, dan pengendalian
7. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya

c. Kepala Seksi Tata Pemerintahan

Kepala Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebahagian tugas pokok lurah dalam ruang lingkup Tata Pemerintahan. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Seksi Tata Pemerintahan menyelenggarakan fungsi :

1. Penyusunan rencana, program, dan kegiatan seksi tata pemerintahan.
2. Penyusunan tata petunjuk teknis lingkup tata pemerintahan
3. Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan
4. Pelaksanaan proses pelayanan administrasi lainnya lingkup tata pemerintahan

5. Penyiapan bahan pembinaan kegiatan sosial, politik, ideologi negara dan kesatuan bangsa
6. Pelaksanaan kegiatan pencatatan monografi kelurahan
7. Membantu pelaksanaan tugas-tugas dibidang keagrariaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
8. Membantu pelaksanaan tugas-tugas dibidang pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
9. Penyiapan bahan koordinasi dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintah tingkat kelurahan
10. Penyiapan bahan monotoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
11. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya

d. Kepala Seksi Pembangunan

Kepala Seksi Pembangunan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebahagian tugas pokok lurah lingkup pembangunan sosial. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Seksi Pembangunan menyelenggarakan fungsi :

1. Penyusunan rencana, program, dan kegiatan seksi pembangunan
2. Penyusunan petunjuk teknis lingkup pembangunan
3. Pengumpulan, pengolahan, dan evaluasi data dibidang perekonomian dan pembangunan

4. Penyiapan bahan pelaksanaan kegiatan pembinaan terhadap perkoperasian, pengusaha ekonomi lemah dan kegiatan perekonomian lainnya dalam rangka meningkatkan kehidupan perekonomian masyarakat
5. Penyiapan bahan pelaksanaan kegiatan pembinaan bidang keagamaan, kesehatan, pendidikan, olahraga, dan sosial budaya.
6. Membantu pelaksanaan pembinaan PKK, Kepemudaan, Karang Taruna, Pramuka, dan Organisasi Kemasyarakatan lainnya
7. Pelaksanaan proses pelayanan kepada masyarakat lingkup perekonomian
8. Menyiapkan bahan pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat untuk meningkatkan perekonomian masyarakat
9. Menyiapkan bahan koordinasi pembinaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana fisik lingkup kelurahan
10. Penyiapan bahan pembinaan terhadap kegiatan LPM
11. Membantu pengumpulan dan penyaluran dana/ bantuan terhadap korban bencana alam
12. Menyiapkan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan tugas
13. Melakukan tugas yang diberikan oleh lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

e. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas pokok melaksanakan sebahagian tugas pokok Lurah Lingkup Ketentraman dan Ketertiban Umum. Dalam menjalankan tugas pokok tersebut, kepala seksi ketentraman dan ketertiban umum menyelenggarakan fungsi :

1. Penyusunan rencana, program, dan kegiatan ketentraman, dan ketertiban umum
2. Penyusunan bahan pelaksanaan pembinaan keamanan dan ketertiban umum
3. Penyiapan bahan pelaksanaan pembinaan keamanan dan ketertiban umum
4. Penyiapan bahan perlindungan masyarakat
5. Penyiapan bahan kegiatan siskambing
6. Penyelenggaraan kegiatan administrasi pertahanan sipil
7. Penyiapan bahan pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pengaman dan ketertiban terhadap pelanggaran peraturan daerah dan peraturan perundang-undangan lainnya
8. Pelaksanaan proses pelayanan kepada masyarakat dalam lingkup ketertiban dan keamanan
9. Membantu pelaksanaan tugas-tugas pengamanan dan penertiban akibat bencana alam dan lainnya
10. Penyiapan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
11. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang ditugaskan oleh lurah sesuai tugas dan fungsinya

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskriptif Hasil Wawancara Dengan Narasumber

Pada Bab ini akan membahas dan menyajikan data yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yaitu : Lurah, Sekretaris Lurah, Pegawai dan Masyarakat.

1. Adanya Efektif

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 19 Februari 2018 dengan Bapak Wandro A.A.Malau selaku lurah di Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan menyatakan bahwa penerapan strategi pelayanan terpadu online mendapat respon positif dari masyarakat. Pelayanan terpadu online sesuai untuk masyarakat yang bekerja dan tidak memiliki waktu berinteraksi langsung ke Kantor Lurah dalam pengurusan surat-surat yang dibutuhkan. Tetapi permasalahan yang dijumpai setelah berjalannya inovasi pelayanan online 1) peminat LINE kurang; 2) keinginan orang untuk berinteraksi lewat media sosial sangat sedikit, masih banyak masyarakat yang ingin datang langsung ke Kantor Lurah; 3) kurangnya dukungan dari inovasi yang dibuat Kelurahan Mangga. Jadi hal tersebut yang membuat proses pelayanan terpadu online belum efektif.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang terlaksana pada hari Kamis tanggal 15 Februari 2018 dengan Ibu Yus Gemala selaku sekretaris lurah menyatakan bahwa penerapan strategi pelayanan terpadu online di Kelurahan merupakan suatu terapan yang bagus, karena pelayanan online bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan dan informasi mengenai administrasi di Kelurahan. Strategi penerapan pelayanan terpadu online untuk meningkatkan kinerja pegawai, mengurangi resiko terjadinya pungutan liar dan menuju pelayanan yang prima kepada masyarakat. Hasil yang didapat dengan adanya pelayanan melalui LINE (media sosial) di Kelurahan Mangga belum efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai. Disebabkan sarana tablet tidak tersedia untuk pegawai dalam melayani masyarakat. Pelayanan berbasis internet di Kelurahan Mangga belum mempunyai aplikasi khusus untuk berbagai macam pelayanan. Sistem pelayanan dari LINE (media sosial) cara penyelesaiannya sama dengan sistem manual bedanya kalau dari LINE masyarakat tidak perlu datang, hanya tinggal tunggu pemberitahuan atau informasi dari pihak kelurahan untuk pengambilan surat-surat yang sudah selesai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 19 Februari 2018 dengan Bapak Hendri E.E Purba selaku pegawai menyatakan bahwa penerapan pelayanan terpadu online sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat terutama yang bekerja dan tidak memiliki banyak waktu untuk datang ke Kantor Kelurahan. Di era global sekarang ini penerapan pelayanan online sangat bagus karena tanpa harus bertatap muka urusan semua selesai dengan menggunakan teknologi informasi. Hasil yang didapat dengan adanya pelayanan

terpadu online di Kelurahan Mangga belum efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai. Disebabkan tidak adanya sarana tablet untuk pelayanan berbasis internet dan di Kelurahan Mangga hanya setengah pegawai yang memahami teknologi informasi dalam melakukan pelayanan melalui LINE (media sosial).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 15 Februari 2018 dengan Ibu Rospita Sagala selaku masyarakat menyatakan penerapan strategi pelayanan terpadu online sangat bagus untuk orang yang bekerja dan tidak punya waktu untuk datang ke Kantor Kelurahan. Hasil yang diperoleh dengan pelayanan terpadu online di Kelurahan Mangga pasti lebih mudah tanpa harus datang untuk mengurus surat-surat yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 15 Februari 2018 dengan Ibu Moraulina Damanik selaku masyarakat menyatakan bahwa penerapan strategi pelayanan terpadu online sangat bagus. Karena tanpa harus datang ke Kantor Kelurahan semua selesai hanya tinggal kirim berkas lewat LINE. Hasil yang diperoleh dengan adanya pelayanan online pasti mampu meningkatkan kinerja pegawai. Karena melayani dengan sistem online lebih mudah dan cepat.

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh narasumber dapat dikatakan bahwa penerapan pelayanan terpadu online di Kelurahan Mangga Tuntungan belum dapat dikatakan efektif karena masih ditemukan pegawai yang tidak memahami teknologi karena pegawainya sudah memasuki usia lanjut yang berdampak terhadap kinerjanya, kurangnya peminat LINE, kendala lainnya terlihat pada sarana yang kurang memadai untuk pelayanan online tersebut.

2. Adanya Ketepatan Waktu

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 19 Februari 2018 dengan Bapak Wandro A.A.Malau selaku lurah di Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan menyatakan bahwa dalam pengurusan pelayanan melalui online hanya membutuhkan 30 menit tetapi hal tersebut belum sesuai dengan waktu yang ditentukan karena proses pelayanan online sangat bergantung kepada jaringan internet. Jaringan internet di Kelurahan Mangga Tuntungan sering mengalami gangguan yang menyebabkan prosesnya menjadi lama.

Kemudian hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 15 Februari 2018 dengan Ibu Yus Gemala selaku sekretaris lurah menyatakan bahwa waktu dalam penyelesaian data-data atau surat yang dibutuhkan warga penyelesaiannya cukup dengan waktu 25 menit. Tetapi masih ada beberapa masalah yang dihadapi yaitu jaringan wifi di kelurahan sering bermasalah, hal itu menjadi penghambat dalam proses penyelesaian pekerjaannya. Akibatnya proses pelayanan menjadi lama sehingga penyelesaiannya tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 19 Februari 2018 dengan Bapak Hendri E.E Purba selaku pegawai menyatakan bahwa waktu penyelesaian dalam pelayanan online bisa lebih cepat tergantung dalam jaringan Wifi. Kalau masyarakat mengirim datanya lebih cepat dipastikan prosesnya menjadi tepat waktu.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 15 Februari 2018 dengan Ibu Moraulina Damanik selaku masyarakat bahwa waktu penyelesaian menggunakan online dapat lebih cepat dibandingkan dengan sistem manual. Tetapi saat pengurusan melalui pelayanan online ditemukan masalah dengan pegawai Kelurahan yang lambat dalam melakukan proses pelayanan melalui online disebabkan pegawai kelurahan sudah tua. Hal tersebut yang membuat pelayanan yang seharusnya lebih cepat menjadi lebih lama.

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh narasumber dapat dikatakan bahwa ketepatan waktu pekerjaan dalam sistem pelayanan terpadu online belum sesuai dengan waktu yang ditentukan dikarenakan adanya kendala jaringan internet serta pegawainya yang lambat dalam pengurusan pelayanan melalui online. Jadi hal ini yang membuat proses penyelesaiannya menjadi tidak tepat waktu dalam pengurusan administrasi secara online.

3. Kuantitas Pekerjaan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 19 Februari 2018 dengan Bapak Wandro A.A.Malau selaku lurah di Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan menyatakan bahwa jumlah pekerjaan yang dihasilkan setiap hari sebelum dan sesudah adanya pelayanan terpadu online melalui LINE (media sosial) pekerjaannya sama saja seperti manual hanya saja yang berbeda dalam pelayanan terpadu online memberikan informasi melalui smartphone secara online. Di Kelurahan Mangga hanya setengah pegawai yang mampu menggunakan teknologi informasi.

Kemudian hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 15 Februari 2018 dengan Ibu Yus Gemala selaku sekretaris lurah mengatakan bahwa pekerjaan sebelum dan sesudah menggunakan pelayanan online jumlahnya sama saja. Karena cara mengerjakan pelayanan dari LINE sama dengan sistem manual. Bedanya kalau pakai LINE masyarakat tidak perlu datang ke loket untuk proses pelayanan hanya kirim berkas lewat online lalu tunggu informasi dari pihak kelurahan jika sudah selesai. Untuk pegawai di Kelurahan Mangga hanya setengah yang mengerti teknologi informasi dan bisa menggunakan komputer.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 19 Februari 2018 dengan Bapak Hendri E.E Purba selaku pegawai menyatakan bahwa jumlah pekerjaan yang dihasilkan sebelum dan sesudah adanya pelayanan terpadu online tidak bisa di bandingkan. Kendalanya itu ada di sarana dan pegawai yang tidak memahami teknologi informasi serta masyarakat peminat pelayanan online minim. Jadi untuk berapa jumlah pekerjaan yang dihasilkan setiap hari sebelum dan sesudah online tidak bisa dibandingkan kecuali dengan kondisi yang sama.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 15 Februari 2018 dengan Ibu Moraulina Damanik selaku masyarakat bahwa pekerjaan yang dihasilkan pegawai dalam memberikan pelayanan online lambat dalam melakukan proses pelayanan mungkin disebabkan pegawai kelurahan yang sudah tua.

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh narasumber dapat dikatakan bahwa kuantitas pekerjaan setelah adanya pelayanan terpadu online melalui LINE (media sosial) jumlah pekerjaan yang dihasilkan sebelum dan sesudah adanya pelayanan online sama saja. Karena proses mengerjakan pelayanan online sama dengan manual bedanya kalau dari LINE mendapatkan informasi secara online. Hanya saja dalam pelayanan online terkendala di kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi informasi serta sarana organisasi yang kurang memadai.

4. Partisipatif

Bedasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 19 Februari 2018 dengan Bapak Wandro A.A.Malau selaku lurah di Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan menyatakan bahwa masyarakat masih kurang aktif dalam proses pelayanan online disebabkan peminat dari line sangat minim dan sebagian masyarakat belum memahami bagaimana alur pelayanan online. Padahal pihak kelurahan sudah mensosialisasikan alur pelayanan online melalui kepala lingkungan dalam metode pelayanan online untuk menguasai keberadaan penduduk di lingkungannya masing-masing. Meskipun begitu masyarakat tidak ada merespon inovasi yang dibuat kelurahan mangga masyarakat masih tetap datang menggunakan sistem pelayanan manual.

Kemudian hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 15 Februari 2018 dengan Ibu Yus Gemala selaku sekretaris lurah menyatakan bahwa belum semua masyarakat berpartisipasi dan ikut serta dalam pelayanan online. Disebabkan masyarakat kurang memahami alur pelayanan berbasis internet. hal ini menjadi penghambat serta menyulitkan masyarakat dalam alur proses

peayanan online. Karena kebanyakan masyarakat yang mengurus administrasi umurnya sudah terlampau tua, jadi walaupun sudah dijelaskan tetap saja datang ke Kantor Kelurahan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 19 Februari 2018 dengan Bapak Hendri E.E Purba selaku pegawai menyatakan bahwa dalam menerapkan pelayanan administrasi secara online masyarakat belum banyak ikut serta, mungkin karena faktor usia membuat mereka kurang memahami dari alur proses pelayanan online dan memilih menggunakan sistem manual dari pada sistem pelayanan online.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 15 Februari 2018 dengan Ibu Rospita Sagala selaku masyarakat menyatakan bahwa kebanyakan masyarakat lebih mudah memahami menggunakan manual dari pada menggunakan sistem pelayanan online. Dalam proses pelayanan online ini masyarakat hanya tinggal memberikan berkas yang ingin diurus setelah itu pihak kelurahan yang akan memproses pelayanan tersebut melalui pelayanan online ini.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 15 Februari 2018 dengan Ibu Moraulina Damanik selaku masyarakat menyatakan bahwa sebagian masyarakat sudah memanfaatkan pelayanan online ini dengan baik tetapi ada sebagian masyarakat yang menghiraukan pelayanan online tersebut sehingga masih ditemukan masyarakat yang lebih memilih menggunakan manual. Dalam hal partisipatif, pelayanan online ini memiliki keterlibatan masyarakat dalam hal-hal pengurusan administrasi kelurahan.

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh narasumber dapat dikatakan bahwa penerapan pelayanan terpadu online di Kelurahan Mangga Tuntungan dalam aspek partisipatif masyarakat masih kurang ikut serta dalam pelayanan online disebabkan peminat dari line sangat minim dan sebagian masyarakat belum memahami bagaimana alur pelayanan online dan membuat masyarakat lebih memilih pelayanan manual dengan datang langsung ke Kantor Kelurahan.

B. PEMBAHASAN

1. Adanya Efektif

Efektif dalam kinerja pegawai mengukur derajat kesesuaian output yang dihasilkan dalam mencapai apa yang dikerjakan pegawai semenjak adanya pelayanan terpadu online. Menurut Moeheriono (2012:95) kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran,tujuan,visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Menurut Moeheriono (2012:114) menyampaikan dimensi untuk mengukur kinerja yaitu efektif, indikator ini mengukur derajat kesesuaian output yang dihasilkan dalam mencapai. Berdasarkan asumsi tersebut penulis menilai bahwa efektif dalam sistem pelayanan terpadu online dikatakan belum berhasil dalam mencapai pelaksanaan suatu sistem disebabkan kurangnya sarana tablet untuk pegawai dalam melayani masyarakat, kurangnya peminat LINE dan sangat sedikit keinginan orang untuk berinteraksi lewat media sosial, kurangnya dukungan dari inovasi yang dibuat Kelurahan Mangga menjadi faktor aplikasi LINE tidak berjalan dengan

efektif. Padahal strategi penerapan pelayanan terpadu online untuk meningkatkan kinerja pegawai, mengurangi resiko terjadinya pungutan liar dan menuju pelayanan prima kepada masyarakat.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber oleh Ibu Yus Gemala selaku sekretaris lurah di Kelurahan Mangga. Penerapan strategi pelayanan terpadu online di Kelurahan merupakan suatu terapan yang bagus, karena pelayanan online bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan dan informasi mengenai administrasi di Kelurahan. Strategi penerapan pelayanan terpadu online untuk meningkatkan kinerja pegawai, mengurangi resiko terjadinya pungutan liar dan menuju pelayanan yang prima kepada masyarakat. Hasil yang didapat dengan adanya pelayanan melalui LINE (media sosial) di Kelurahan Mangga belum efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai. Disebabkan sarana tablet tidak tersedia untuk pegawai dalam melayani masyarakat. Pelayanan berbasis internet di Kelurahan Mangga belum mempunyai aplikasi khusus untuk berbagai macam pelayanan. Sistem pelayanan dari LINE (media sosial) cara penyelesaiannya sama dengan sistem manual bedanya kalau dari LINE masyarakat tidak perlu datang, hanya tinggal tunggu pemberitahuan atau informasi dari pihak kelurahan untuk pengambilan surat-surat yang sudah selesai.

Selanjutnya dibuktikan dari hasil wawancara narasumber oleh Bapak Wandro A.A.Malau selaku Lurah di Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan. Penerapan strategi pelayanan terpadu online mendapat respon positif dari masyarakat. Pelayanan terpadu online sesuai untuk masyarakat yang bekerja

dan tidak memiliki waktu berinteraksi langsung ke Kantor Lurah dalam pengurusan surat-surat yang dibutuhkan. Tetapi permasalahan yang dijumpai setelah berjalannya inovasi pelayanan online 1) peminat LINE kurang; 2) keinginan orang untuk berinteraksi lewat media sosial sangat sedikit, masih banyak masyarakat yang ingin datang langsung ke Kantor Lurah; 3) kurangnya dukungan dari inovasi yang dibuat Kelurahan Mangga. Jadi hal tersebut yang membuat proses pelayanan terpadu online belum efektif.

Dan hasil wawancara narasumber Bapak Hendri E.E Purba selaku pegawai di Kelurahan Mangga. Penerapan pelayanan terpadu online sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat terutama yang bekerja dan tidak memiliki banyak waktu untuk datang ke Kantor Kelurahan. Di era global sekarang ini penerapan pelayanan online sangat bagus karena tanpa harus bertatap muka urusan semua selesai dengan menggunakan teknologi informasi. Hasil yang didapat dengan adanya pelayanan terpadu online di Kelurahan Mangga belum efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai. Disebabkan tidak adanya sarana tablet untuk pelayanan berbasis internet dan di Kelurahan Mangga hanya setengah pegawai yang memahami teknologi informasi dalam melakukan pelayanan melalui LINE (media sosial).

2. Adanya Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan pelaksanaan pelayanan administrasi dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Menurut Moeheriono (2012:114) dimensi untuk mengukur kinerja yaitu ketepatan waktu (timeliness) merupakan nilai dimana suatu pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan, atau pada waktu yang ditentukan. Berdasarkan asumsi tersebut penulis menilai bahwa ketepatan waktu pekerjaan dalam sistem pelayanan terpadu online dikatakan belum sesuai dengan waktu yang ditentukan karena kendala jaringan wifi dikelurahan sering bermasalah serta pegawainya yang lambat dalam pengurusan pelayanan melalui online. Akibatnya membuat proses pelayanan menjadi lama sehingga penyelesaiannya dan tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber oleh Bapak Wandro A.A.Malau selaku Lurah di Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan dan Ibu Yus Gemala selaku sekretaris lurah di Kelurahan Mangga. Pengurusan pelayanan melalui online hanya membutuhkan waktu kurang lebih 30 menit dalam penyelesaian data-data atau surat yang dibutuhkan warga dan semua tergantung jaringan internet. Di Kelurahan Mangga jaringan wifi sering bermasalah hal itu menjadi penghambat dalam proses penyelesaian pekerjaannya menjadi tidak tepat waktu.

Dan selanjutnya hasil wawancara narasumber oleh Ibu Moraulina Damanik selaku masyarakat bahwa waktu penyelesaian menggunakan online dapat lebih cepat dibandingkan dengan sistem manual. Tetapi saat pengurusan melalui

pelayanan online ditemukan masalah dengan pegawai Kelurahan yang lambat dalam melakukan proses pelayanan melalui online disebabkan pegawai kelurahan sudah tua. Hal tersebut yang membuat pelayanan yang seharusnya lebih cepat menjadi lebih lama.

3. Kuantitas Pekerjaan

Kuantitas kerja adalah banyaknya jumlah yang harus diselesaikan atau dikerjakan pegawai sesuai target waktu yang telah ditetapkan dan dapat menyelesaikan lebih dari satu pekerjaan dalam satu waktu dengan baik. Menurut Moeheriono (2012:114) dimensi untuk mengukur kinerja yaitu Kuantitas pekerjaan (quantity) merupakan jumlah pekerjaan yang dihasilkan atau dilakukan, dan di tandakan seperti nilai uang, jumlah barang, atau jumlah kegiatan yang telah di kerjakan atau yang terlaksana

Berdasarkan asumsi tersebut penulis menilai bahwa kuantitas pekerjaan setelah adanya pelayanan terpadu online melalui LINE (media sosial) jumlah pekerjaan yang dihasilkan sebelum dan sesudah adanya pelayanan online sama saja. Karena proses mengerjakan pelayanan terpadu online sama dengan manual, bedanya dari LINE mendapatkan informasi secara online. Kendala dalam kegiatan yang dikerjakan dengan menggunakan pelayanan online yaitu kemampuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai di Kelurahan Mangga tergolong belum baik terlihat dari pegawai yang tidak memahami teknologi informasi.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber oleh Bapak Wandro A.A.Malau selaku Lurah di Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan dan Bapak Hendri E.E Purba selaku pegawai di Kelurahan Mangga. Jumlah pekerjaan yang dihasilkan setiap hari sebelum dan sesudah adanya pelayanan terpadu online melalui LINE (media sosial) tidak bisa dibandingkan karena peminat pelayanan online dan manual tidak sama. Proses mengerjakan pelayanan terpadu online sama dengan manual, bedanya dari LINE mendapatkan informasi secara online. Kendalanya dipelayanan online pegawai yang tidak memahami teknologi informasi.

4. Partisipatif

Menurut MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Partisipatif dapat diartikan sebagai keterlibatan diri seseorang dalam suatu kegiatan, baik secara langsung maupun tidak langsung atau suatu proses identifikasi diri seseorang untuk menjadi peserta dalam kegiatan bersama dalam situasi sosial tertentu. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kinerja pegawai diperlukan adanya partisipatif sehingga masyarakat dapat ikut serta dalam mengikuti sistem pelayanan terpadu online.

Berdasarkan asumsi tersebut penulis menilai partisipatif dalam sistem pelayanan online di Kelurahan Mangga Tuntungan belum dapat mengikutsertakan masyarakat dalam pelayanan online baik secara langsung maupun tidak

langsung disebabkan peminat dari LINE sangat minim dan sebagian masyarakat belum memahami bagaimana alur pelayanan online dan membuat masyarakat lebih memilih pelayanan manual dengan datang langsung ke Kantor Kelurahan.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber oleh Bapak Wandro A.A.Malau selaku Lurah di Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan dan Ibu Yus Gemala selaku sekretaris lurah di Kelurahan Mangga. Masyarakat masih kurang aktif dalam proses pelayanan online disebabkan peminat dari line sangat minim dan sebagian masyarakat belum memahami bagaimana alur pelayanan online. Jadi meskipun sudah ada pelayanan online ini masyarakat masih tetap menggunakan manual. kendala lainnya ditemukan dari masyarakat yaitu faktor usia sudah tua membuat masyarakat sulit memahami alur proses pelayanan online.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa Strategi Penerapan Pelayanan Terpadu Online Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan belum berjalan strategis karena dalam pengukuran kinerja aspek efektif masih ditemukan kendala-kendala yang terjadi seperti kurangnya sarana tablet untuk pegawai dalam melayani masyarakat lewat LINE (media sosial) serta peminat LINE yang kurang menyebabkan proses pelayanan terpadu online tidak berjalan sesuai dengan strategi yang diterapkan di Kelurahan Mangga. Menurut Moeheriono (2012:95) kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Menurut Moeheriono (2012:114) menyampaikan dimensi untuk mengukur kinerja yaitu efektif, indikator ini mengukur derajat kesesuaian output yang dihasilkan dalam mencapai. Berdasarkan teori tersebut maka penulis menilai bahwa strategi pelayanan terpadu online dalam meningkatkan kinerja pegawai untuk mencapai tujuan suatu organisasi agar mendapatkan hasil atau output sesuai target dengan perencanaan jangka panjang belum berjalan secara maksimal, masih terlihat dari peminat LINE yang kurang dan sarana untuk pelayanan terpadu online di kelurahan.

Sistem pelayanan terpadu online sudah dijalankan oleh pihak Kelurahan Mangga selama kurang lebih 2 tahun lamanya. Pelayanan online memiliki tujuan mempermudah masyarakat dalam pelayanan dan informasi mengenai administrasi di Kelurahan. Namun tujuan tersebut belum dapat dicapai secara maksimal dikarenakan adanya kendala jaringan wifi kelurahan yang sering bermasalah membuat proses pelayanan menjadi lama sehingga penyelesaiannya tidak tepat waktu. Menurut Moeheriono (2012:114) dimensi untuk mengukur kinerja yaitu Ketepatan waktu (timeliness) merupakan nilai dimana suatu pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, atau pada waktu yang ditentukan. Berdasarkan teori tersebut penulis menilai bahwa strategi pelayanan terpadu online dalam aspek ketepatan waktu belum dapat dikatakan efektif disebabkan jaringan internet yang sering mengalami masalah sehingga hal itu menghambat proses penyelesaian administrasi.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu terobosan yang dapat memudahkan dan

mempercepat proses pelayanan, oleh karena itu para aparatur dituntut harus dapat menguasai kemampuan dibidang teknologi dan informasi. Di Kelurahan Mangga kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi informasi sangat minim hanya setengah aparatur yang memahami penggunaan teknologi di kelurahan. Kurangnya pelatihan dan pengembangan tentang cara mengoperasikan aplikasi yang kurang mendukung dapat mempengaruhi pelayanan menjadi terhambat. Akibatnya kuantitas pekerjaan setelah adanya pelayanan terpadu online melalui LINE (media sosial) sebelum dan sesudah adanya pelayanan online jumlah pekerjaan sama saja. Kuantitas kerja merupakan banyaknya jumlah yang harus diselesaikan atau dikerjakan pegawai sesuai target waktu yang telah ditetapkan dan dapat menyelesaikan lebih dari satu pekerjaan dalam satu waktu dengan baik.

Menurut Moeheriono (2012:114) dimensi untuk mengukur kinerja yaitu Kuantitas pekerjaan (quantity) merupakan jumlah pekerjaan yang dihasilkan atau dilakukan, dan di tandakan seperti nilai uang, jumlah barang, atau jumlah kegiatan yang telah di kerjakan atau yang terlaksana. Dalam peningkatan kinerja pegawai perlu adanya pelatihan dan pengembangan untuk pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaan. Teknologi informasi sangat berpengaruh dalam berjalannya suatu program dan sistem yang di buat oleh pihak organisasi untuk mencapai suatu proses rencana yang ingin dicapai dalam jangka panjang terhadap perkembangan lingkungan yang terus-menerus.

Di Kelurahan Mangga peningkatan sumber daya manusia perlu untuk mengubah pandangan tentang teknologi informasi bukan sekedar alat untuk mengelola informasi, melainkan ia memiliki aspek budaya. Teknologi bukan

hanya menuntut penguasaan alat perangkat kerasnya, melainkan mengubah diri kita berinteraksi dengan masyarakat melalui teknologi informasi.

Partisipasi masyarakat dalam ikut serta pengurusan surat-surat melalui pelayanan online sangat dibutuhkan agar suatu sistem bisa berjalan dengan efektif. Menurut MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Di Kelurahan Mangga masyarakat yang memahami alur proses pelayanan tidak banyak, karena terlihat di kurangnya peminat LINE dalam melakukan pelayanan online. Padahal pihak kelurahan sudah mensosialisasikan alur pelayanan online melalui kepala lingkungan dalam metode pelayanan online untuk menguasai keberadaan penduduk di lingkungannya masing-masing.

Kepala lingkungan sebagai penjamin terhadap kebenaran domisili dari pemohon online, diharapkan lebih peduli dan menguasai keberadaan penduduk di wilayahnya agar metode pelayanan online berjalan maksimal. Meskipun sudah dibuat spanduk di simpang simalingkar tentang pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) secara gratis dengan menghubungi ID kelurahanmangga ataupun dapat mengakses ke nomor 082248634435 masyarakat tidak memanfaatkan pelayanan melalui online dengan baik, masyarakat masih saja memilih menggunakan sistem manual dengan alasan lebih memahami menggunakan sistem manual dari pada pelayanan online. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kinerja pegawai diperlukan adanya partisipasif sehingga masyarakat dapat ikut serta dalam mengikuti sistem pelayanan terpadu online.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi Penerapan Pelayanan Terpadu Online Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan, maka dapat disimpulkan bahwa strategi dalam meningkatkan kinerja pegawai dengan sistem pelayanan terpadu online belum dapat dikatakan strategis. Seiring berjalannya sistem online masih dijumpai kendala dari aspek efektif dalam pengukuran kinerja untuk melakukan proses pelayanan melalui LINE (media sosial). Hal tersebut terbukti dengan kurangnya sarana tablet untuk kinerja organisasi dalam melayani masyarakat, kurangnya tingkat kesadaran masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi ataupun waktu dalam mengakses dunia elektronik serta kurangnya dukungan dari inovasi yang dibuat Kelurahan Mangga. Hal ini menyebabkan pelayanan terpadu online melalui aplikasi LINE tidak berjalan dengan efektif. Padahal penerapan teknologi informasi diharapkan dapat menjadi suatu alat untuk mencapai tujuan organisasi dalam menggali kinerja yang lebih optimal.

Semenjak menggunakan sistem pelayanan online dalam pengurusan administrasi pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) secara gratis oleh pihak kelurahan tujuannya agar mempermudah masyarakat dalam pelayanan dan informasi mengenai administrasi di Kelurahan. Ketepatan waktu pekerjaan dalam sistem pelayanan terpadu online dikatakan belum sesuai

dengan waktu yang ditentukan karena kendala jaringan wifi dikelurahan sering bermasalah serta pegawainya yang lambat dalam pengurusan pelayanan melalui online. Akibatnya membuat proses pelayanan menjadi lama sehingga penyelesaiannya tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Oleh karena itu para pegawai dituntut harus dapat menguasai kemampuan dibidang teknologi dan informasi. Karena semakin tinggi tingkat kemampuannya maka semakin baik dalam melaksanakan tugasnya dan sebaliknya apabila seorang aparatur tidak mempunyai kemampuan maka akan buruk hasil kinerja yang dihasilkannya, untuk mencapai prestasi kerja faktor kemampuan sangat mempengaruhi hasil kinerja seseorang.

Dilihat dari aspek partisipatif, sistem pelayanan online melibatkan masyarakat dalam pengurusan administrasi melalui LINE (media sosial) belum mampu mengikut sertakan partisipasi masyarakat dalam pelayanan online baik secara langsung maupun tidak langsung disebabkan masyarakat belum memahami bagaimana alur pelayanan online dan membuat masyarakat lebih memilih pelayanan manual dengan datang langsung ke Kantor Kelurahan. Padahal pihak kelurahan sudah mensosialisasikan alur pelayanan online melalui kepala lingkungan dalam metode pelayanan online untuk menguasai keberadaan penduduk di lingkungannya masing-masing. Kepala lingkungan sebagai penjamin terhadap kebenaran domisili dari pemohon online, diharapkan lebih peduli dan menguasai keberadaan penduduk di wilayahnya.

Sumber daya manusia sangat penting bagi organisasi dalam mengelola, mengatur, memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif

untuk tercapainya suatu tujuan, karena kinerja yang baik dan berkualitas dapat terlihat dari bagaimana seorang pegawai dapat melakukan sebuah pekerjaan mulai dari proses perencanaan sampai dengan perbaikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan diatas maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Kelurahan harus memiliki website dan aplikasi khusus untuk berbagai macam pelayanan administrasi untuk masyarakat agar lebih mudah,mempercepat dan mengurangi biaya dalam pelayanan. Bukan dengan menggunakan LINE (media sosial).
2. Sebaiknya pihak Kelurahan Mangga langsung cepat memperbaiki jaringan internet yang sering mengalami masalah dan lama terkoneksi agar proses pelayanan administrasi kelurahan tidak terhambat dan berjalan dengan efektif.
3. Pentingnya pelatihan dan pengembangan untuk pegawai dalam menjalankan pekerjaan dengan menggunakan teknologi informasi sangat berpengaruh dalam berjalannya suatu program dan sistem yang di buat oleh pihak organisasi untuk mencapai suatu proses rencana yang ingin dicapai dalam jangka panjang terhadap perkembangan lingkungan yang terus-menerus guna memperbaiki proses pelayanan administrasi kelurahan kepada masyarakat dan akhirnya dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan prima.

4. Sebaiknya masyarakat harus ikut berpartisipasi dalam mengikuti sistem pelayanan online di Kelurahan Mangga Tuntungan.
5. Sosialisasi terhadap masyarakat perlu diperluas agar pemahaman masyarakat terhadap alur proses pelayanan online dengan teknologi informasi dan komunikasi melalui media massa bisa berjalan dengan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Harsono. 2010. *Perencanaan Kepegawaian*. Bandung : Fokus Media
- Khair, Hazmanan. 2016. *Manajemen Strategi*. Medan : Umsu Press
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : PT. Refika Aditama
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Management Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT.Bumi Aksara
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV Pustaka Setia
- Nurman. 2015. *Strategi Pembangunan Daerah*. Jakarta : PT.RajaGrafindo Persada
- Pasalong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Rivai. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teorike Praktik*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : CV Mandar Maju
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT.Bumi Aksara
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Triton. 2007. *Manajemen Strategi Terapan Perusahaan dan Bisnis*. Yogyakarta : Tugu Publisher
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi

Tjokroamidjojo, Bintoro. 1990. *Teori & Strategi Pembangunan Nasional*. Jakarta : CV Haji Masagung

Umar, Husein. 2008. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada

Umar, Husein. 2013. *Desaian Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada

Winardi. 2004. *Entrepreneur & Entrepreneurship*. Jakarta : Kencana

Sumber lain :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002
Tentang Jenis Pelayanan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 *Tentang Definisi Kelurahan*

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 34 Tahun 2007 *Tentang Administrasi Kelurahan*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor
63/KEP/M.PAN/7/2004 *Tentang Pelayanan Publik*

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 *Tentang Kelurahan*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

Undang-Undang No.43 Tahun 1999 *Tentang Kepegawaian*

<https://www.slideshare.net/mobile/luthfimaolani/strategi-organisasi-59719910>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Tri Utari
Tempat/ Tgl Lahir : Lhokseumawe, 7 Agustus 1996
NPM : 1403100042
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Jalan Sari. Marindal pasar V
Anak Ke : 3 dari 3 bersaudara

Data Orang Tua

Ayah : Yonni Tiarno
Ibu : Misniati
Alamat : Jalan Sari. Marindal 1

Pendidikan Formal

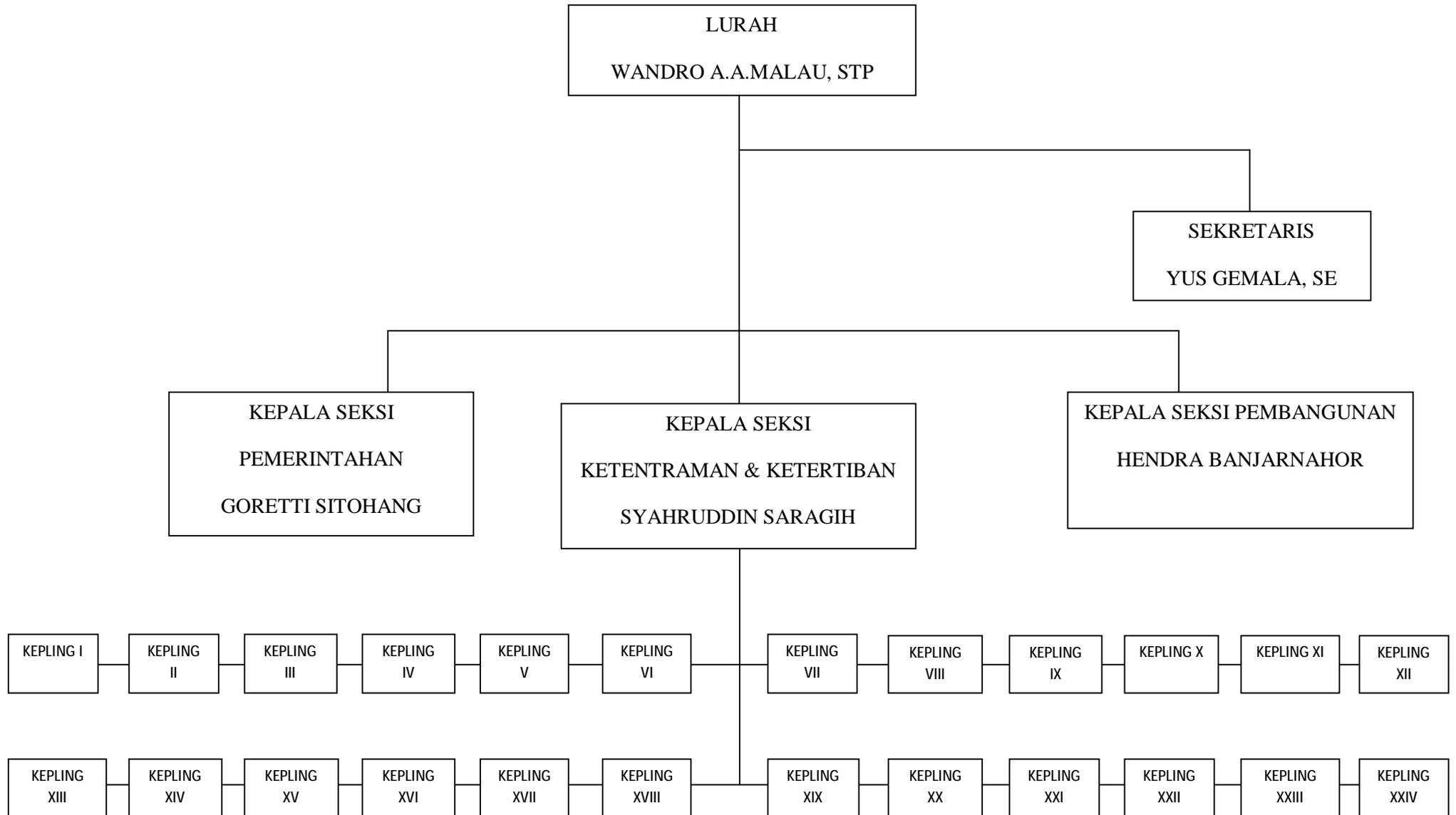
1. Tamatan SD NEGERI IMPRES SUNGAI LIPUT tahun 2008
2. Tamatan SMP NEGERI 2 KEJURUAN MUDA tahun 2011
3. Tamatan SMA NEGERI 4 KEJURUAN MUDA tahun 2014
4. Terdaftar sebagai mahasiswa FISIP UMSU Program Studi Ilmu Administrasi Negara Konsentrasi Administrasi Pembangunan Tahun 2014

Demikian riwayat hidup saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, Maret 2018

Tri Utari

STRUKTUR ORGANISASI
KELURAHAN MANGGA KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN



DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA DAN HASIL WAWANCARA

Pertanyaan Untuk Lurah Mangga

Nama : Wandro A.A. Malau, SSTP

Umur : 33 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Profesi : Lurah

Agama : Kristen

1. Efektif

- a. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana penerapan strategi pelayanan terpadu online?

Jawaban : Ya awalnya inovasi yang kita buat ini mendapat positif dari masyarakat termasuk dari kita sendiri. Karena usulan kita kalau berhasil di tingkat kelurahan kita usulkan proposal ketingkat kota medan untuk inovasi ini. Cuman ada permasalahan yang kita jumpai setelah kita jalankan inovasi ini yang pertama: peminat LINE kurang. Kedua: keinginan orang langsung berintraksi melalui media online ini kurang, banyak orang masih pengen langsung datang kekantor lurah. Ketiga: kurangnya dukungan dari inovasi kita ini.

- b. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana hasil yang diperoleh dengan adanya pelayanan terpadu online ini, apakah mampu meningkatkan kinerja pegawai?

Jawaban : Kalau inovasi berjalan baik pasti hasilnya mampu meningkatkan kinerja pegawai, tapi kalau untuk pegawai tidak terlalu. Karna kita buat ini tujuannya untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan administrasi kelurahan.

- c. Menurut Bapak/Ibu, apakah penerapan pelayanan terpadu online ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai konsumen?

Jawaban : Saya rasa sudah sesuai terutama bagi masyarakat yang bekerja pergi pagi pulang sore yang waktunya tidak ada untuk datang ke kelurahan mengurus surat-surat yang dibutuhkan.

2. Ketepatan Waktu

- a. Menurut Bapak/Ibu, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian surat-surat yang dibutuhkan warga?

Jawaban : penyelesaian pelayanan melalui online dalam pengurusan membutuhkan waktu kurang lebih 30 menit lumayan lebih cepat dari loket, yang penting berkasnya sudah terlengkapi. Paling waktu kitalah misalnya saya lagi tidak ada di kantor ada urusan rapat diluar kantor saya minta seklur untuk menanda tangani jadi masyarakat tidak menunggu lama.

- b. Menurut Bapak/Ibu, kendala apa yang dihadapi oleh pegawai dalam menyelesaikan surat-surat yang dibutuhkan warga?

Jawaban : Jaringan Wifi sering bermasalah, butuh anggaran termasuk dia sistem online kedinas kependudukan itu perlu sebenarnya pernah saya

usulkan online dengan kelurahan jadi kita tau data terupdate dan terbaru tiap-tiap kelurahan.

- c. Menurut Bapak/Ibu, apakah pekerjaan terlaksana tepat waktu dengan adanya pelayanan terpadu online?

Jawaban : itu tadi kalau masyarakat kirim data cepat, lengkap sesuai yang kami minta pasti penyelesaian cepat.

3. Kuantitas Pekerjaan

- a. Menurut Bapak/Ibu, berapa jumlah pekerjaan yang dihasilkan setiap hari sebelum dan sesudah adanya pelayanan terpadu online?

Jawaban : Pelayanan dari LINE (media sosial) ini mengerjakannya sama saja seperti manual yang beda memberikan informasi secara online. jadi kalau berapa pekerjaan yang dihasilkan sebelum dan sesudah saya rasa sama saja.

- b. Menurut Bapak/Ibu, apakah sarana kerja yang tersedia di Kantor Kelurahan telah memenuhi kebutuhan pegawai?

Jawaban : Sekarang saya pikir cukup, kalau memenuhi ya belum karena anggaran kita kurang untuk memenuhi sarana.

- c. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai sudah memenuhi pelatihan terhadap kemampuan dalam teknologi informasi?

Jawaban : belum semuanya, setengah yang bisa menggunakan teknologi.

4. Partisipatif

- a. Menurut Bapak/Ibu, apakah masyarakat ikut serta dalam pengurusan surat-surat melalui pelayanan online?

Jawaban : Menurut saya belum, masyarakat kurang aktif dalam proses pelayanan online ini disebabkan peminat line kurang serta masyarakat masih ada yang gatek. Karena kami belum mempunyai aplikasi khusus untuk berbagai macam pelayanan administrasi di kelurahan hal ini juga membuat masyarakat kurang ikut serta dalam pelayanan online.

- b. Menurut Bapak/Ibu, apakah masyarakat sudah memahami alur dari proses pelayanan online?

Jawaban : Belum, karena masih ditemukan masyarakat yang lebih memilih manual daripada online. Padahal pihak kelurahan sudah mensosialisasikan alur pelayanan online melalui kepala lingkungan dalam metode pelayanan online untuk menguasai keberadaan penduduk di lingkungannya masing-masing. Serta pihak kelurahan sudah membuat spanduk untuk pelayanan berbasis internet tetapi masyarakat tidak ada merespon inovasi yang kita buat.

- c. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan online sudah dimanfaatkan oleh masyarakat?

Jawaban : Ada sebagian masyarakat yang sudah menggunakan pelayanan online dan ada juga yang masih menggunakan manual. Tetapi dari banyaknya masyarakat belum sepenuhnya memanfaatkan pelayanan online.

Pertanyaan Untuk Sekretaris Lurah

Nama : Yus Gemala

Umur : 44 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Profesi : Sekretaris Lurah

Agama : Islam

1. Efektif

- a. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana penerapan strategi pelayanan terpadu online?

Jawaban : terapan yang harus di terapkan untuk pelayanan dikelurahan.

Karena pelayanan online bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan dan informasi mengenai administrasi di Kelurahan. Strategi penerapan pelayanan terpadu online untuk meningkatkan kinerja pegawai, mengurangi resiko terjadinya pungutan liar dan menuju pelayanan yang prima kepada masyarakat.

- b. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana hasil yang diperoleh dengan adanya pelayanan terpadu online ini, apakah mampu meningkatkan kinerja pegawai?

Jawaban : hasil yang didapat dengan adanya pelayanan melalui LINE kurang efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai. Disebabkan sarana seperti tablet tidak ada untuk melayani masyarakat kapan saja dan dimana saja untuk masing-masing pegawai. Karena pelayanan berbasis internet disini belum mempunyai aplikasi khusus untuk berbagai macam pelayanan.

Sistem pelayanan dari LINE cara penyelesaiannya sama dengan sistem manual bedanya kalau dari LINE masyarakat tidak perlu datang, hanya tinggal tunggu informasi selesai tinggal ambil. Jadi saya rasa kalau sistem pelayanan dari LINE kurang efektif hasil yang didapat sama saja seperti manual tidak meningkatkan kinerja pegawai dalam melayani masyarakat.

- c. Menurut Bapak/Ibu, apakah penerapan pelayanan terpadu online ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai konsumen?

Jawaban : sesuai. Karna untuk masyarakat yang bekerja tidak memiliki banyak waktu untuk datang ke kantor lurah urusan beres tinggal ambil saja.

2. Ketepatan Waktu

- a. Menurut Bapak/Ibu, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian surat-surat yang dikantor lurah dengan pelayanan online?

Jawaban : waktu dalam pekerjaan data-data atau surat yang dibutuhkan warga penyelesaiannya saya rasa cukup tepat. Untuk pelayanan online saya rasa kurang lebih 25 menit.

- b. Menurut Bapak/Ibu, kendala apa yang dihadapi oleh pegawai dalam menyelesaikan surat-surat yang dibutuhkan warga?

Jawaban : Hanya saja Jaringan wifi di kelurahan sering masalah, jadi itu penghambat juga untuk penyelesaian pekerjaan.

- c. Menurut Bapak/Ibu, apakah pekerjaan terlaksana tepat waktu dengan adanya pelayanan terpadu online?

Jawaban : kalau pemohon kasih berkasnya cepat pasti kami kerjakan cepat dengan tepat waktu.

3. Kuantitas Pekerjaan

- a. Menurut Bapak/Ibu, berapa jumlah pekerjaan yang dihasilkan setiap hari sebelum dan sesudah adanya pelayanan terpadu online?

Jawaban : Jumlah sebelum dan sesudah saya rasa sama saja, cara mengerjakannya sama. Bedanya kalau pakai LINE masyarakat tidak perlu datang ke loket untuk proses pelayanan hanya kirim berkas lewat online dan tunggu informasi dari pihak kelurahan jika sudah selesai.

- b. Menurut Bapak/Ibu, apakah sarana kerja yang tersedia di Kantor Kelurahan telah memenuhi kebutuhan pegawai?

Jawaban : Kalau untuk pelayanan online menggunakan media sosial line sarana tablet tidak ada, kalau komputer saya rasa cukup.

- c. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai sudah memenuhi pelatihan terhadap kemampuan dalam teknologi informasi?

Jawaban : Untuk pegawai disini hanya setengah mengerti teknologi informasi dan memakai komputer.

4. Partisipatif

- a. Menurut Bapak/Ibu, apakah masyarakat ikut serta dalam pengurusan surat-surat melalui pelayanan online?

Jawaban : Belum ikut serta dalam pelayanan online ini karena peminat line kurang apalagi tidak tau teknologi. Itu yang membuat masyarakat kurang kut berpartisipasi. Apalagi dalam sarana tablet untuk pelayanan online belum memadai.

b. Menurut Bapak/Ibu, apakah masyarakat sudah memahami alur dari proses pelayanan online?

Jawaban : Saya rasa belum, karena kebanyakan masyarakat yang mengurus administrasi umurnya sudah terlampau tua jadi walaupun sudah diberi tau tetap saja datang ke Kantor Kelurahan.

c. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan online sudah dimanfaatkan oleh masyarakat?

Jawaban : Sudah, tetapi sarana tablet dari kami untuk melayani masyarakat melalui media sosial (LINE) belum memadai sehingga belum bisa melayani masyarakat sepenuhnya.

Pertanyaan Untuk Pegawai Kelurahan

Nama : HENDRI E.E PURBA

Umur : 42 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Profesi : Pegawai

Agama : Islam

1. Efektif

a. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana penerapan strategi pelayanan terpadu online?

Jawaban : Ya bagus, karena penerapan pelayanan online ini memang yang harus diterapkan ditingkat kelurahan. Sekarang di era global kalau bisa kita

mengurus sesuatu itu gak harus sampai bertatap muka lagi cukup dengan jari dan teknologi informasi semua selesai urusan.

- b. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana hasil yang diperoleh dengan adanya pelayanan terpadu online ini, apakah mampu meningkatkan kinerja pegawai?

Jawaban : Hasil yang didapat dengan adanya pelayanan terpadu online di Kelurahan Mangga belum efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai. Disebabkan tidak adanya sarana tablet untuk pelayanan berbasis internet dan di Kelurahan Mangga hanya setengah pegawai yang memahami teknologi informasi dalam melakukan pelayanan melalui LINE (media sosial). Sistem pelayanan terpadu mengerjakannya sama saja seperti sistem manual bedanya kalau dari online berkasnya dikirim lewat media sosial jadi cepat, mengerjakannya juga cepat.

- c. Menurut Bapak/Ibu, apakah penerapan pelayanan terpadu online ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai konsumen?

Jawaban : Ya jelas sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat terutama yang bekerja pergi pagi pulang sore yang waktunya tidak ada untuk datang ke kelurahan mengurus surat-surat yang dibutuhkan.

2. Ketepatan Waktu

- a. Menurut Bapak/Ibu, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian surat-surat yang dibutuhkan warga?

Jawaban : Pasti lebih cepat. Sekarang tergantung konsumennya kalau dia kirim data cepat, lengkap sesuai data yang kami minta, saya rasa setengah

jam selesai. Kalau untuk pengambilannya dia tetap datang kemari atau dititipkan ke keplingnya.

- b. Menurut Bapak/Ibu, kendala apa yang dihadapi oleh pegawai dalam menyelesaikan surat-surat yang dibutuhkan warga?

Jawaban : Kalau kendala di hadapi pegawai jaringan wifi yang sering error membuat penyelesaian pekerjaan terhambat.

- c. Menurut Bapak/Ibu, apakah pekerjaan terlaksana tepat waktu dengan adanya pelayanan terpadu online?

Jawaban : Kalau data yang diminta lengkap pasti langsung dikerjakan, karena waktu penyelesaian dengan online tidak lama.

3. Kuantitas Pekerjaan

- a. Menurut Bapak/Ibu, berapa jumlah pekerjaan yang dihasilkan setiap hari sebelum dan sesudah adanya pelayanan terpadu online?

Jawaban : Kita tidak bisa bandingkan. Kendalanya itu peminat LINE kurang, warga tidak mau memanfaatkan memakai LINE. Masih banyak warga yang datang untuk proses pelayanan manual jadi kita gak bisa bandingkan berapa jumlah pekerjaan yang dihasilkan setiap hari sebelum dan sesudah online ini karena gak sebanding. Kecuali dengan kondisi yang sama warga bisa pakai online dan manual. Tapi secara logika menggunakan sistem online pasti lebih cepat dan lebih banyak yang bisa di kerjakan yang penting data yang di minta lengkap.

b. Menurut Bapak/Ibu, apakah sarana kerja yang tersedia di Kantor Kelurahan telah memenuhi kebutuhan pegawai?

Jawaban : Kalau instansi pemerintahan ya menurut saya tidak pernah memenuhi, kalau cukup-cukup iya. Karena negara kita anggaranya kurang.

c. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai sudah memenuhi pelatihan terhadap kemampuan dalam teknologi informasi?

Jawaban : Tidak semua pegawai disini tau dan bisa menggunakan teknologi, hanya beberapa saja yang bisa.

4. Partisipatif

a. Menurut Bapak/Ibu, apakah masyarakat ikut serta dalam pengurusan surat-surat melalui pelayanan online?

Jawaban : Enggak, masyarakat hanya datang dengan membawa berkas lalu kami sebagai pihak kelurahan yang mengerjakan surat-surat tersebut melalui pelayanan online.

b. Menurut Bapak/Ibu, apakah masyarakat sudah memahami alur dari proses pelayanan online?

Jawaban : belum, meskipun sudah adanya pelayanan online, masyarakat masih tetap menggunakan manual. Karena mungkin faktor usia juga yang membuat mereka kurang paham memahami dari alur proses pelayanan online ini.

c. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan online sudah dimanfaatkan oleh masyarakat?

Jawaban : belum, karena kami pernah membuat spanduk di simpang simalingkar tentang cara pelayanan KK dan KTP secara gratis melalui media sosial (LINE) dengan menghubungi ID kelurahanmangga ataupun dapat mengakses ke nomor 082248634435. Meskipun sudah dibuat spanduk tetapi masyarakat tidak memanfaatkan pelayanan melalui online dengan baik.

Pertanyaan Untuk Masyarakat

Nama : Rospita Sagala

Umur : 48 Tahun

1. Efektif

a. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana penerapan strategi pelayanan terpadu online ?

Jawaban : sangat bagus untuk orang yang bekerja yang tidak sempat datang ke kantor lurah. Tapi kalau seperti saya ya susah karna gatau cara melakukan pelayanan dengan online itu gimana.

b. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana hasil yang diperoleh dengan adanya pelayanan terpadu online ini, apakah mampu meningkatkan kinerja pegawai?

Jawaban : saya kurang tau. Tapi kalau hasil dengan pelayanan online pasti ya lebih gampang gak repot datang lagi

- c. Menurut Bapak/Ibu, apakah penerapan pelayanan terpadu online ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai konsumen?

Jawaban : untuk yang masih muda-muda dan bekerja saya rasa ini kebutuhan juga karna gampang. Kalau yang tua kayak saya gini ya lebih baik datang langsung lebih puas

2. Ketepatan Waktu

- a. Menurut Bapak/Ibu, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian surat-surat yang dikantor lurah dengan pelayanan online?

Jawaban : saya tidak tau, selama ini saya datang langsung ke kantor lurah tidak pernah menggunakan online. kalau penyelesaian surat-surat yang saya butuhkan cepat siap kalau pas pak lurah ada ditempat jadi langsung tanda tangan beres. Kalau melalui online saya memang gak tau sama sekali cara menggunakannya juga gak ngerti.

- b. Menurut Bapak/Ibu, kendala apa yang dihadapi oleh pegawai dalam menyelesaikan surat-surat yang dibutuhkan warga?

Jawaban : kendala yang dihadapi pegawai mungkin alatnya kurang, karna saya lihat di pelayanan loket depan itu tidak terdapat komputer. Disebelah ruangan yang terdapat komputer harusnya pas didepan itu melayani sudah pakai komputer langsung.

- c. Menurut Bapak/Ibu, apakah pekerjaan terlaksana tepat waktu dengan adanya pelayanan terpadu online?

Jawaban : saya tidak tau, karena tidak pernah menggunakan pelayanan dengan online.

3. Kuantitas Pekerjaan

- a. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pekerjaan yang dihasilkan pegawai dalam memberikan pelayanan online?

Jawaban : Saya tidak tau, karena belum pernah mencoba.

- b. Menurut Bapak/Ibu, apakah sarana kerja yang tersedia di Kantor Kelurahan telah memenuhi kebutuhan pegawai?

Jawaban : Saya rasa kurang. karena saya lihat dipelayanan loket depan melayani tidak menggunakan komputer.

- c. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai sudah memenuhi pelatihan terhadap kemampuan dalam teknologi informasi?

Jawaban : Mungkin semua pegawai disini sudah memenuhi kemampuan dalam teknologi informasi.

4. Partisipatif

- a. Menurut Bapak/Ibu, apakah masyarakat ikut serta dalam pengurusan surat-surat melalui pelayanan online?

Jawaban : Enggak, karena selama ini saya datang cuma ngasih berkas ke Kantor Kelurahan lalu mereka yang mengerjakan dan melayani dari loket tidak langsung dengan komputer.

- b. Menurut Bapak/Ibu, apakah masyarakat sudah memahami alur dari proses pelayanan online?

Jawaban : Belum, karena saya lebih suka menggunakan manual dengan datang langsung. Apalagi saya termasuk orang yang gaptek jadi tidak tau teknologi.

c. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan online sudah dimanfaatkan oleh masyarakat?

Jawaban : Menurut saya belum, karena saya lebih suka manual dengan datang langsung lebih gampang dipahami. Kalau melalui online ini ribet saya juga gak ngerti pelayanan online di Kelurahan Mangga.

Pertanyaan Untuk Masyarakat

Nama : MORAULINA DAMANIK

Umur : 33 Tahun

1. Efektif

a. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana penerapan strategi pelayanan terpadu online?

Jawaban : sangat bagus. Karna saya tidak perlu repot datang nunggu lagi tinggal kirim berkas aja tinggal ambil.

b. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana hasil yang diperoleh dengan adanya pelayanan terpadu online ini, apakah mampu meningkatkan kinerja pegawai?

Jawaban : mungkin kalau sudah online kerja pegawai pasti lebih gampang.

Pasti meningkat kinerjanya karna melayani dengan online.

- c. Menurut Bapak/Ibu, apakah penerapan pelayanan terpadu online ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai konsumen?

Jawaban : sudah sesuai karna gampang saya gak payah datang bolak balik nunggu kapan siap kan. Jadi sekali datang kalau online tinggal ambil aja.

2. Ketepatan Waktu

- a. Menurut Bapak/Ibu, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian surat-surat yang dikantor lurah dengan pelayanan online?

Jawaban : lebih cepat dari loket pelayanan Soalnya saya pernah mencoba pelayanan dari LINE dulu. Jadi tinggal tunggu kabar dari pihak kelurahan untuk mengambil berkas yang telah selesai.

- b. Menurut Bapak/Ibu, kendala apa yang dihadapi oleh pegawai dalam menyelesaikan surat-surat yang dibutuhkan warga?

Jawaban : pegawai kelurahan yang lambat merespon dalam melakukan proses pelayanan melalui online mungkin karena pegawai kelurahan banyak sudah tua.

- c. Menurut Bapak/Ibu, apakah pekerjaan terlaksana tepat waktu dengan adanya pelayanan terpadu online?

Jawaban : saya pernah coba melalui pelayanan online kurangnya respon pegawai Kelurahan yang lambat dalam melakukan proses pelayanan melalui online mungkin karena pegawai kelurahan sudah tua.

3. Kuantitas Pekerjaan

- a. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pekerjaan yang dihasilkan pegawai dalam memberikan pelayanan online?

Jawaban : Lambat mungkin karena pegawainya udah pada tua.

- b. Menurut Bapak/Ibu, apakah sarana kerja yang tersedia di Kantor Kelurahan telah memenuhi kebutuhan pegawai?

Jawaban : Kalau alat saya lihat cukuplah.

- c. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai sudah memenuhi pelatihan terhadap kemampuan dalam teknologi informasi?

Jawaban : Saya kurang tau, tetapi saat pengurusan melalui pelayanan online ditemukan masalah dengan pegawai Kelurahan yang lambat dalam melakukan proses pelayanan melalui online disebabkan pegawai kelurahan sudah tua.

4. Partisipatif

- a. Menurut Bapak/Ibu, apakah masyarakat ikut serta dalam pengurusan surat-surat melalui pelayanan online?

Jawaban : Kurang tau, tapi saya pernah mengurus administrasi menggunakan pelayanan online. jadi tentu saja ini mengikut sertakan masyarakat, karena ini menyangkut pengurusan administrasi kelurahan.

- b. Menurut Bapak/Ibu, apakah masyarakat sudah memahami alur dari proses pelayanan online?

Jawaban : Menurut saya sudah.

c. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan online sudah dimanfaatkan oleh masyarakat?

Jawaban : Kalau dari saya, saya sudah memanfaatkannya. Tetapi tidak tau dengan masyarakat yang lain apakah sudah memanfaatkan pelayanan online ini atau belum.