



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Terakreditasi A

SK BAN-PT NO:3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**IMPLEMENTASI APLIKASI E-PUNTEN OLEH DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG**

Skripsi
Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Oleh:
Adib Arieqy
2016310002

Bandung
2021



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

IMPLEMENTASI APLIKASI E-PUNTEN OLEH DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG

Disusun

Oleh

Adib Arieqy

2016310002

Pembimbing

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Adib Arieqy
Nomor Pokok : 2016310002
Judul : Implementasi Aplikasi e-PunTEN oleh Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Kamis, 22 Juli 2021
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Susana Ani Berliyanti, Dra., M.Si. :

Sekretaris

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. :

Anggota

Tutik Rachmawati, S.I.P., M.A., Ph.D. :

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Adib Arieqy

NPM : 2016310002

Jurusan/program studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Implementasi Aplikasi e-PunTEN oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan hasil karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip , ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar

Bandung 8 Juli 2021



Adib Arieqy

Draft Skripsi

ORIGINALITY REPORT

| | | | |
|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------|------------------------------|
| 19% SIMILARITY INDEX | 18% INTERNET SOURCES | 6% PUBLICATIONS | 10% STUDENT PAPERS |
|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------|------------------------------|

PRIMARY SOURCES

| | | |
|----------|---|---------------|
| 1 | repository.fisip-untirta.ac.id Internet Source | 2% |
| 2 | Submitted to Catholic University of Parahyangan Student Paper | 1% |
| 3 | Submitted to Sogang University Student Paper | 1% |
| 4 | blog.lapor.go.id Internet Source | 1% |
| 5 | repository.unair.ac.id Internet Source | 1% |
| 6 | vsi.esdm.go.id Internet Source | 1% |
| 7 | ppid.bandung.go.id Internet Source | 1% |
| 8 | eprints.walisongo.ac.id Internet Source | 1% |
| 9 | id.scribd.com Internet Source | <1% |

ABSTRAK

Nama : Adib Arieqy

NPM : 2016310002

Judul : Implementasi Aplikasi e-PunTEN oleh Dinas Kependudukan Dan
pencatatan sipil Kota Bandung

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis keberhasilan Implementasi Aplikasi e-PunTEN oleh Disdukcapil Kota Bandung dalam melayani masyarakat pendatang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Mohsen A Khalil, Bruno D. Lanvin, dan Vivek Chaudry tentang faktor faktor yang mempengaruhi keberhasilan Implementasi E-Government yaitu, *Infrastructure Development, E-Literacy, Education and Marketing*, dan *WorkForce Issues*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan mewawancarai Pegawai di Disdukcapil, Diskominfo, Kecamatan, Kelurahan, Ketua RT dan RW, dan masyarakat pendatang yang menggunakan dan tidak menggunakan Aplikasi e-PunTEN. Hasil wawancara dipaparkan sebagai sumber data dan diuji validitasnya dengan menggunakan studi dokumentasi yang digunakan, yaitu Aplikasi e-PunTEN, media sosial dan website Disdukcapil, dan *Google Play Store*. Dari data yang dikumpulkan, dilakukan reduksi sebagai penyerderhanaan data dan penarikan sebuah kesimpulan.

Temuan yang didapatkan dari penelitian ini adalah 1) Permasalahan pada infrastruktur Aplikasi e-PunTEN disebabkan oleh kurangnya anggaran dan Diskominfo mengalami kesalahan ketika melakukan pendaftaran akses untuk menjadi Media Developer *Apple*. 2) Kurangnya beberapa pengetahuan dan keterampilan masyarakat pendatang terhadap Aplikasi e-PunTEN dipengaruhi oleh kurangnya arahan dari Disdukcapil. 3) Pihak Kelurahan belum menyampaikan informasi terkait Aplikasi e-PunTEN kepada RT dan RW yang menyebabkan beberapa masyarakat pendatang tidak mengetahui adanya Aplikasi e-PunTEN beserta kegunaannya. 4) Jumlah Staf IT, Staf Seksi Inovasi pelayanan, Staf Admin, dan Staf Operator Pelayanan Aplikasi e-PunTEN masih kurang.

Kata kunci : E-Government, Aplikasi e-PunTEN, Disdukcapil

ABSTRACT

Name : Adib Arieqy

NPM : 2016310002

Title : Implementation of the e-PunTEN Application by the Department of
Population and Civil Registration of Bandung City

The purpose of this study was to analyze the success of the e-PunTEN Application Implementation by the Disdukcapil of Bandung City in serving the immigrant community. The theory used in this study is the theory of Mohsen A Khalil, Bruno D. Lanvin, and Vivek Chaudry about the factors that influence the success of E-Government implementation, namely Infrastructure Development, E-Literacy, Education and Marketing, and WorkForce Issues.

This study uses qualitative research methods by interviewing employees at Disdukcapil, Diskominfo, District, Village, Head of Neighbourhood, and immigrant communities who use and do not use the e-PunTEN Application. The results of the interviews were presented as a data source and tested for validity using the documentation study used, namely the e-PunTEN application, social media and the Disdukcapil website, and the Google Play Store. From the data collected, reduction is carried out as a simplification of the data and drawing a conclusion.

The findings obtained from this study are 1) The problem with the e-PunTEN application infrastructure is caused by a lack of budget and Diskominfo experienced an error when registering access to become an Apple Media Developer. 2) The lack of some knowledge and skills of the immigrant community towards the e-PunTEN Application is influenced by the lack of direction from the Disdukcapil. 3) The Village employees has not submitted information related to the e-PunTEN Application to Head of Neighbourhood which causes some immigrant communities to not know about the e-PunTEN Application and its uses. 4) The number of IT Staff, Service Innovation Section Staff, Admin Staff, and Operator Staff of e-PunTEN Application Services is still lacking.

Keyword : E-Government, e-PunTEN Application, Disdukcapil

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas kehendak-Nyalah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Aplikasi e-PunTEN oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”**

Dalam penulisan skripsi, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu nya dalam memberikan bimbingan serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi
2. Kedua Orang Tua, Kakak, dan Adik yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi
3. Teman saya Mufli, Egi, Aul, Adisetya, Zaki, Gaeka, Revan, Fadhlán, Patrik, Glendy, Inyong, Dave, Teni, Louis, Ary, Ferdian, Noel, Argi, Dyn, Daniel, Wishly, Putra , Helmi, dan Dinda selaku teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa kepada penulis.
4. Gadis Multi Sari, yang telah menjadi teman diskusi dan membantu memberikan masukan-masukan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.
5. Sesama bimbingan Pak Pius Sugeng, Salsa, Billy, Ipap, Tasha, dan Ara yang telah memberi masukan maupun motivasi dalam penyelesaian penelitian
6. Anggota himpunan mahasiswa administrasi publik periode 2018-2019 yang telah mendoakan saya selama penyelesaian skripsi

7. Yoan, Defanka, Khansa, Jeje, Zaki, Abi, Bilyam, Gilbert, Silva selaku anggota media dan kreatifitas HMPSIAP periode 2018-2019 yang telah mendoakan saya dan memberi dukungan selama pengerjaan skripsi
8. Randy, Septian, Daffa, Aldio, Adam, Salma, dan teman seperjuangan SMA lainnya yang telah mendoakan saya dan memberi dukungan selama penyelesaian skripsi

Semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dariNya. Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menyadari masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kekurangan semoga dapat menjadi masukan bagi penulis untuk kesempurnaan tulisan berikutnya. Harapan penulis semoga penelitian ini memberikan manfaat dan informasi kepada siapapun yang membacanya.

Bandung, Juli 2021

Penulis,

Adib Arieqy

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vii |
| BAB 1 | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 6 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 9 |
| 1.4 Pertanyaan penelitian | 9 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 10 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 10 |
| 1.7 Sistematika Penulisan..... | 11 |
| BAB 2 | 13 |
| LANDASAN TEORI | 13 |
| 2.1 Definisi E-Government | 13 |
| 2.2 Jenis jenis E-Government | 15 |
| 2.3 Transformasi E-Government..... | 17 |
| 2.4 Pengembangan E-Government..... | 19 |
| 2.5 Implementasi E-Government | 21 |
| 2.6 Faktor faktor yang mempengaruhi Keberhasilan Implementasi E- Government..... | 23 |
| Kerangka berpikir..... | 33 |
| BAB III | 34 |
| METODE PENELITIAN | 34 |
| 3.1 Metode Penelitian..... | 34 |
| 3.2 Peran Peneliti | 35 |
| 3.3 Sumber Data..... | 35 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 37 |
| 3.5 Teknik Analisis Data..... | 38 |
| 3.6 Validitas Data..... | 40 |
| Operasional Variabel..... | 41 |
| BAB IV | 45 |
| OBJEK PENELITIAN | 45 |

| | |
|--|------------|
| 4.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung | 45 |
| 4.1.1 Dasar Hukum | 45 |
| 4.1.2 Visi, Misi, Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung | 46 |
| 4.1.3 Tugas Pokok..... | 47 |
| Fungsi..... | 48 |
| Struktur Organisasi..... | 48 |
| Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung | 50 |
| Aplikasi e-PunTEN | 51 |
| 4.2 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung..... | 52 |
| BAB V..... | 57 |
| PEMBAHASAN..... | 57 |
| 5.1 Pengembangan Infrastruktur (<i>Infrastructure Development</i>) | 58 |
| 5.1.1 Proses Pengembangan Infrastruktur Aplikasi e-PunTEN | 58 |
| 5.1.2 Perangkat yang digunakan dalam Pengembangan Infrastruktur Aplikasi e-PunTEN..... | 63 |
| 5.1.3 Media platform sebagai Akses Penggunaan Aplikasi e-PunTEN..... | 68 |
| 5.1.4 Anggaran yang diperlukan dalam Pengembangan Infrastruktur Aplikasi e-PunTEN..... | 72 |
| 5.2 Literasi Digital (<i>E-Literacy</i>)..... | 74 |
| 5.2.1 Pengetahuan masyarakat pendatang dalam menggunakan Aplikasi e-PunTEN..... | 74 |
| 5.2.3 Efisiensi Penggunaan Aplikasi e-PunTEN..... | 95 |
| 5.3 Edukasi dan Pemasaran (<i>Education and Marketing</i>) | 97 |
| 5.3.1 Sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil | 97 |
| 5.3.2 Jumlah Pengguna Aplikasi e-PunTEN..... | 103 |
| 5.4 Workforce Issues..... | 106 |
| 5.4.1 Jumlah Staf yang bertanggung jawab | 106 |
| 5.4.2 Keterampilan Para Staf | 116 |
| 5.4.3 Pelatihan kepada Para Staf..... | 120 |
| 5.4.4 Koordinasi yang dilakukan oleh Kepala Seksi..... | 125 |
| 5.4.5 Koordinasi yang dilakukan oleh Staf..... | 130 |
| BAB VI..... | 136 |
| KESIMPULAN DAN SARAN..... | 136 |

| | |
|----------------------------------|------------|
| 6.1 Kesimpulan | 136 |
| Infrastructure Development | 136 |
| E- Literacy..... | 137 |
| Education and Marketing | 138 |
| Workforce Issues..... | 138 |
| 6.2 Saran..... | 139 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 141 |
| LAMPIRAN..... | 145 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| 4.1 Stuktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung..... | 49 |
| 4.2 Stuktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung..... | 50 |
| 5.1 Pemberitahuan Maintenance melalui Media Sosial Disdukcapil Kota Bandung..... | 60 |
| 5.2 Pemberitahuan Maintenance melalui Media Sosial Disdukcapil Kota Bandung..... | 60 |
| 5.3 Komentar dari Pengguna Aplikasi e-PunTEN..... | 65 |
| 5.4 Ruang Server Disdukcapil Kota Bandung..... | 66 |
| 5.5 Aplikasi e-PunTEN tersedia di Google Play Store untuk Smartphone Android..... | 69 |
| 5.6 Aplikasi e-PunTEN tersedia di App Store untuk Smartphone Apple..... | 70 |
| 5.7 SKTS..... | 75 |
| 5.8 Komentar dari Pengguna Aplikasi e-PunTEN | 76 |
| 5.9Tampilan fitur monitoring, fitur notifikasi, dan fitur chat pada Aplikasi e-PunTEN..... | 77 |
| 5.10 Tampilan facebook Disdukcapil Kota Bandung..... | 79 |
| 5.11 Tampilan twitter Disdukcapil Kota Bandung | 79 |
| 5.12 Tampilan website Disdukcapil Kota Bandung | 80 |
| 5.13 Tata cara menggunakan Aplikasi e-PunTEN dalam membuat SKTS..... | 80 |
| 5.14 Tampilan facebook Disdukcapil Kota Bandung | 81 |

| | | |
|------|---|-----|
| 5.15 | Tata cara menggunakan Aplikasi e-PunTEN dalam membuat SKTS..... | 81 |
| 5.16 | Tampilan facebook Disdukcapil Kota Bandung | 82 |
| 5.17 | Tata cara menggunakan Aplikasi e-PunTEN dalam membuat SKTS | 82 |
| 5.18 | Tampilan pada halaman awal Aplikasi e-PunTEN..... | 85 |
| 5.19 | Tampilan pendaftaran akun Aplikasi e-PunTEN..... | 86 |
| 5.20 | Tampilan halaman beranda Aplikasi e-PunTEN..... | 87 |
| 5.21 | Tampilan pengisian formulir permohonan SKTS pada Aplikasi e-PunTEN..... | 88 |
| 5.22 | Komentar dari Pengguna Aplikasi e-PunTEN | 89 |
| 5.23 | Komentar dari Pengguna Aplikasi e-PunTEN | 96 |
| 5.24 | Sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil di beberapa Kecamatan..... | 100 |
| 5.25 | Jumlah Pengguna Aplikasi e-PunTEN di Google Play Store..... | 105 |
| 5.26 | Komentar dari Pengguna Aplikasi e-PunTEN..... | 113 |
| 5.27 | Komentar dari Pengguna Aplikasi e-PunTEN..... | 115 |
| 5.28 | Pelayanan dari Staf Admin kepada Masyarakat melalui Media Sosial..... | 118 |
| 5.29 | Pelayanan dari Staf Admin kepada Masyarakat melalui Media Sosial | 119 |
| 5.30 | Bimbingan Teknis Disdukcapil..... | 124 |
| 5.31 | Pelayanan dari Staf Admin kepada Masyarakat melalui Media Sosial..... | 125 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----|--|-----|
| 5.1 | Data Penduduk non Permanen yng berhasil membuat SKTS melauai Aplikasi e-PunTEN dari September 2017 s/d Maret 2021..... | 104 |
|-----|--|-----|

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpindahan penduduk atau migrasi merupakan sebuah hal yang tidak dapat dipisahkan dari keperluan pekerjaan maupun pendidikan. Dalam dunia pekerjaan, para pegawai dipindah tugaskan karena mendapatkan promosi jabatan dari atasannya. Sedangkan dalam dunia pendidikan, para pelajar pindah dan bertempat tinggal di suatu kota untuk menimba ilmu dan melanjutkan jenjang pendidikannya. Akan tetapi, ada beberapa masyarakat yang pindah dan bertempat tinggal secara sementara di suatu kota. Masyarakat tersebut merupakan penduduk non permanen. Biasanya, ini dikarenakan pekerjaan sementara, magang, atau pun mahasiswa dan pelajar yang merantau dari satu kota ke kota lain. Untuk itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di suatu daerah wajib untuk mendata semua masyarakat pendatang agar data yang diperoleh dapat digunakan sebagai keperluan infrastruktur, transportasi, dan program program sosial.

Bandung yang merupakan salah satu kota besar di Indonesia dan juga ibu kota Provinsi Jawa Barat tentunya menjadi tujuan bagi sejumlah masyarakat dari luar Bandung sebagai tempat untuk mencari pekerjaan, sekolah, atau pun universitas. Sehingga untuk mempermudah mendapatkan data penduduk sementara tersebut, Disdukcapil Kota Bandung mengajak masyarakat pendatang untuk membuat SKTS (Surat keterangan Tinggal Sementara). SKTS merupakan surat keterangan bagi masyarakat pendatang yang ingin menetap di Kota Bandung dengan kurun waktu minimal 6 bulan dan tidak berniat untuk merubah status

kependudukannya.¹ SKTS berbeda dengan Surat Domisili. SKTS memiliki keterangan sebagai identitas penduduk non permanen di Kota Bandung dan terdata di Disdukcapil, sedangkan Surat Domisili hanya keterangan sebagai orang yang bertempat tinggal di suatu wilayah dan hanya terdata di Kantor Kelurahan. Keterangan identitas penduduk yang ada pada SKTS hampir sama dengan KTP. Yang membedakan hanya nomor kependudukannya, SKTS memiliki nomor kependudukan khusus, sedangkan KTP memiliki nomor kependudukan asli di suatu daerah atau disebut dengan NIK (Nomor Identitas Penduduk). Sehingga dari SKTS ini, masyarakat tidak perlu untuk mengubah nomor kependudukan aslinya. Masa berlaku SKTS adalah 1 tahun. Masyarakat pendatang yang tinggal sementara di Kota Bandung melebihi masa berlaku tersebut, wajib untuk memperpanjangnya

Menurut Perda Bandung no 4 tahun 2015 pasal 12 A ayat 1, setiap penduduk yang tidak tetap, wajib untuk memiliki SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara).² Tujuan dari SKTS ini adalah sebagai pendataan penduduk tidak tetap yang dimana data tersebut dapat digunakan untuk perencanaan pembangunan infrastruktur. Para pendatang yang menetap di Kota Bandung wajib untuk memiliki SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara) karena dengan mengurus SKTS, pendatang akan menerima manfaat dari SKTS sebagai berikut: ³

- Bukti identitas diri sebagai penduduk non permanen bertempat tinggal di suatu wilayah Kota Bandung. Dengan mendapatkan identitas diri

¹ Website Disdukcapil Kota Bandung, diakses dari <https://disdukcapil.bandung.go.id/layanan> pada hari pada hari Rabu tanggal 17 Maret 2021 pukul 18.40

² Perda Bandung No 4 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi

³ Hasil Wawancara dengan salah satu Kepala Seksi di Disdukcapil Kota Bandung pada hari Senin tanggal 19 April 2021 pukul 09.46 WIB

sebagai penduduk non permanen, masyarakat pendatang dapat memanfaatkan fasilitas pelayanan publik di Kota Bandung layaknya warga setempat.

- Kemudahan untuk mendapatkan pertolongan dari orang lain jika mendapatkan musibah.
- Untuk mahasiswa dari luar Kota, SKTS diperlukan untuk mengurus beasiswa, membuat Surat Izin Mengemudi (SIM), dan membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Dalam melakukan pelayanan SKTS, Disdukcapil Kota Bandung mengkonfirmasi bahwa sebagian masyarakat pendatang tidak terdata dalam database dari tahun 2014 hingga 2016.⁴ Penyebabnya adalah pelayanan SKTS yang dilaksanakan oleh Disdukcapil tidak terlaksanakan dan tersosialisasikan dengan baik sehingga masyarakat pendatang tidak mengetahui tujuan dan manfaat dari SKTS tersebut. Disdukcapil pun melakukan berbagai cara agar pelayanannya dapat diterima secara luas oleh masyarakat pendatang. Salah satu caranya adalah dengan mengubah pelayanan mereka dari yang menggunakan cara konvensional menjadi menggunakan teknologi digital. Dengan menggunakan teknologi digital sebagai bentuk pelayanan, masyarakat akan mendapatkan kemudahan dan kepraktisannya dalam menerima sebuah layanan. Pelayanan yang menggunakan teknologi digital juga dapat memberikan daya tarik bagi masyarakat karena berbeda dengan

⁴ Website Disdukcapil Kota Bandung, diakses dari <https://disdukcapil.bandung.go.id/layanan> pada hari pada hari Rabu tanggal 17 Maret 2021 pukul 18.43

pelayanan yang lainnya. Pelayanan yang menggunakan teknologi digital ini disebut dengan E-Government.

Menurut World Bank Report, E-Government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah seperti *Wide Area Network*, *Website*, dan Aplikasi yang memiliki kemampuan untuk mengubah interaksi dengan warga negara, bisnis, dan pemerintahan lainnya. Tujuannya adalah sebagai penyampaian layanan pemerintah yang lebih baik kepada warga negara, interaksi yang lebih baik dengan bisnis dan industri, pemberdayaan warga melalui akses ke informasi, atau manajemen pemerintah yang lebih efisien.⁵ Di era yang digital ini, hampir seluruh masyarakat Indonesia telah memiliki *Smartphone*. Karena segala bentuk informasi dan juga hiburan dapat diakses dengan sangat mudah. Oleh karena itu, Pemerintah memanfaatkan hal tersebut dengan meningkatkan pelayanannya melalui aplikasi. Contoh layanan berbasis aplikasi yang telah diluncurkan oleh Pemerintah kota Bandung adalah, Aplikasi Salaman dan Aplikasi Pemuda.

Untuk meningkatkan pelayanan SKTS di Kota Bandung, pada bulan September tahun 2017 Disdukcapil Kota Bandung meluncurkan inovasi pelayanan berbasis digital yaitu Aplikasi e-PunTEN (Elektronik Pendaftaran Penduduk Tidak Permanen). Aplikasi e-PunTEN merupakan salah satu layanan pendaftaran secara elektronik bagi Penduduk Non Permanen/Penduduk WNI yang ingin tinggal secara

⁵ Sabino Mariano, "Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo," (2019): 3

sementara di Kota Bandung tanpa merubah NIK asli mereka⁶. Dalam pelaksanaannya, Aplikasi e-PunTEN memiliki beberapa tujuan yaitu⁷:

- Menyusun data penduduk non permanen di Kota Bandung yang bisa dijadikan sebagai salah satu unsur dalam penyusunan perencanaan pembangunan di Kota Bandung di berbagai sektor.
- Memudahkan masyarakat pendatang yang ingin membuat SKTS. Kemudahan ini didapatkan karena kepraktisan penggunaannya yang hanya menggunakan Aplikasi melalui *Smartphone*.

Dalam menerapkan Aplikasi e-PunTEN kepada masyarakat pendatang, Disdukcapil Kota Bandung bekerja sama dengan Diskominfo Kota Bandung sebagai penyedia Media Platform untuk akses Aplikasi. Dengan adanya Aplikasi e-PunTEN, para pendatang di Kota Bandung tidak perlu untuk meluangkan banyak waktu untuk memproses SKTS. Mereka cukup dengan mengunduh aplikasi tersebut, mengikuti prosedurnya, mengisi prasyarat yang dibutuhkan, dan menunggu jadwal untuk pengambilan SKTS di Kantor Disdukcapil Kota Bandung. Selain itu, masyarakat juga tidak diminta biaya dalam memproses SKTS melalui Aplikasi e-PunTEN.

⁶ Website Disdukcapil Kota Bandung, diakses dari <https://disdukcapil.bandung.go.id/layanan> pada hari pada hari Rabu tanggal 17 Maret 2021 pukul 18.45

⁷ Hasil Wawancara dengan salah satu Kepala Seksi di Disdukcapil Kota Bandung pada hari Senin tanggal 19 April 2021 pukul 09.46 WIB

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Galih Saputra, menyimpulkan bahwa Aplikasi e-PunTEN telah menciptakan hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakat pendatang, melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah yang lebih baik, meningkatkan good governance dan keterbukaan, dan meningkatkan peningkatan pendapatan asli daerah (PAD).⁸ Menurut *Mohsen A Khalil, Bruno D. Lanvin, dan Vivek Chaudry*⁹, terdapat faktor faktor berupa tantangan dan peluang yang dapat mempengaruhi keberhasilan Implementasi E-Government. Beberapa diantaranya yaitu, *Infrastructure Development, E-Literacy, Education and Marketing, dan WorkForce Issues*. Sehingga dalam mengimplementasikan Aplikasi e-PunTEN, Disdukcapil Kota Bandung perlu memperhatikan faktor faktor tersebut agar pelaksanaannya menjadi berhasil.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, hasil wawancara, dan hasil studi dokumentasi yang dilakukan, peneliti memberikan identifikasi masalah yang berkaitan dengan teori *Mohsen A Khalil, Bruno D. Lanvin, dan Vivek Chaudry* tentang faktor faktor yang mempengaruhi keberhasilan Implementasi E-Government. Dari identifikasi masalah ini, peneliti akan menjadikannya sebagai bahan untuk penelitian. Berikut identifikasi masalah yang ditemukan:

⁸ Galih Saputra, "Kualitas Pelayanan Sistem E-PunTEN di Kota Bandung", Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan, (Universitas Komputer Indonesia, 2019), 132

⁹ *Mohsen A Khalil, Bruno D. Lanvin, dan Vivek Chaudry, The E-Government Handbook for Developing Countries: A Project of Info Dev and Center for Democracy and Technology, (Washington DC: The Universal Copyright Convention, 2002), 11*

1.2.1 System error dan belum tersedia di berbagai media platform (Infrastructure Development)

Berdasarkan hasil studi dokumentasi, infrastruktur pada Aplikasi e-PunTEN terkadang masih mengalami *error* ketika masyarakat menginput data kependudukannya. *System error* pada Aplikasi e-PunTEN dapat menyebabkan terhambatnya masyarakat pendatang dalam memperoleh SKTS. Selain itu, Aplikasi e-PunTEN juga masih belum tersedia di berbagai Media Platform. Aplikasi e-PunTEN hanya dapat diakses melalui *Google Play Store* oleh pengguna *smartphone android*¹⁰. Sehingga Aplikasi e-PunTEN tidak dapat diakses oleh sejumlah masyarakat pendatang, khususnya bagi pengguna *smartphone Apple*.

1.2.2 Kurangnya pengetahuan dan keterampilan masyarakat pendatang dalam menggunakan Aplikasi e-PunTEN (E-Literacy)

Berdasarkan hasil studi dokumentasi, beberapa masyarakat pendatang masih ada yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang kurang dalam menggunakan Aplikasi e-PunTEN¹¹. Ini dikarenakan beberapa dari mereka masih banyak yang tidak teliti dalam penggunaannya. Contohnya dalam memeriksa kembali notifikasi dari petugas terkait informasi kelengkapan data dan jadwal untuk pengambilan SKTS. Dari ketidaktelitian ini, menyebabkan Staf yang melayani masyarakat pendatang tidak dapat memproses data mereka lebih lanjut dan mereka

¹⁰ Hasil Studi Dokumentasi melalui Komentar di Google Play Store pada hari Kamis tanggal 18 Maret 2021 pukul 13.00 WIB

¹¹ Hasil Studi Dokumentasi melalui Komentar di Google Play Store pada hari Kamis tanggal 18 Maret 2021 pukul 13.15 WIB

akan terhambat dalam memperoleh SKTS. Jika pengetahuan dan keterampilan masyarakat masih kurang, maka manfaat yang bisa didapatkan dari Aplikasi e-PunTEN tidak akan sampai kepada masyarakat.

1.2.3 Kurangnya Sosialisasi dari Disdukcapil (*Education and Marketing*)

Berdasarkan hasil wawancara, beberapa masyarakat pendatang tidak mengetahui adanya Aplikasi e-PunTEN beserta kegunaannya.¹² Sehingga dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil belum melakukan sosialisasi ke seluruh masyarakat pendatang. Tujuan dari Aplikasi e-PunTEN adalah menyusun data penduduk non permanen di Kota Bandung yang bisa dijadikan sebagai salah satu unsur dalam penyusunan perencanaan pembangunan di Kota Bandung di berbagai sektor. Akan tetapi jika Disdukcapil tidak melakukan pemasaran, promosi, atau pun sosialisasi, maka E-Government yang diterapkan tidak dapat dimanfaatkan oleh sejumlah masyarakat pendatang karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Disdukcapil Kota Bandung.

1.2.4 Pelayanan dari Staf yang masih belum maksimal (*WorkForce Issues*)

Berdasarkan hasil studi dokumentasi, masih terdapat Staf yang belum memberikan informasi lebih lanjut terhadap data data yang sudah diinput oleh masyarakat pendatang di Aplikasi e-PunTEN. Kemudian masyarakat pendatang yang mengalami kendala ketika mendaftar, mereka mencoba untuk menghubungi

¹² Hasil Wawancara dengan beberapa masyarakat pendatang pada hari Kamis tanggal 18 Maret 2021 pukul 10.00 WIB

nomor yang tertera namun tidak ada respon dari Staf yang bertanggung jawab.¹³ Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Staf masih belum maksimal karena masih terdapat masyarakat pendatang yang tidak terlayani dengan baik.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan mengenai identifikasi masalah di atas, dapat disimpulkan bahwa permasalahan pada Aplikasi e-PunTEN sangat penting untuk diteliti karena berkaitan langsung dengan faktor faktor yang mempengaruhi keberhasilan Implementasi E-Government. Sehingga, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana Implementasi Aplikasi e-PunTEN oleh Disdukcapil Kota Bandung dalam melayani masyarakat pendatang?”**

1.4 Pertanyaan penelitian

Pertanyaan penelitian menggunakan dasar dari teori yang digunakan, yaitu faktor faktor yang mempengaruhi keberhasilan Implementasi E-Government dari teori *Mohsen A Khalil, Bruno D. Lanvin, dan Vivek Chaudry*. Pertanyaan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengembangan infrastruktur Aplikasi e-PunTEN dalam meningkatkan dan memperbarui sistem bagi masyarakat pendatang?
(Infrastructure Development)

¹³ Hasil Studi dokumentasi melalui Komentar di Instagram Disdukcapil Kota Bandung dan Google Play Store pada hari Kamis tanggal 18 Maret 2021 pukul 15.00 WIB

2. Bagaimana pengetahuan dan keterampilan masyarakat pendatang dalam menggunakan Aplikasi e-PunTEN? (*E-Literacy*)
3. Bagaimana sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil dalam memberikan pengetahuan kepada masyarakat pendatang terhadap adanya Aplikasi e-PunTEN beserta kegunaannya? (*Education and Marketing*)
4. Bagaimana peran staf dan Kepala Seksi Disdukcapil dalam menjalankan tugasnya terhadap Aplikasi e-PunTEN? (*WorkForce Issues*)

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana keberhasilan Implementasi Aplikasi e-PunTEN oleh Disdukcapil Kota Bandung dalam melayani masyarakat pendatang

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi teori atau analisis yang akan dilakukan oleh peneliti, terutama dalam kajian implementasi aplikasi yang tercakup dalam studi E-Government. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam kajian implementasi E government khususnya mengenai keberhasilan Implementasi Aplikasi e-PunTEN oleh Disdukcapil Kota Bandung dalam melayani masyarakat pendatang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan evaluasi dan saran terhadap pelaksana Aplikasi e-PunTEN, yaitu Disdukcapil Kota Bandung

b. Bagi Masyarakat Pendatang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan edukasi kepada masyarakat pendatang terhadap pentingnya menggunakan Aplikasi e-PunTEN dalam membuat SKTS.

c. Bagi Stakeholders

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan evaluasi terhadap kinerja instansi lain dalam membantu melaksanakan Aplikasi e-PunTEN.

1.7 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun menjadi enam bab, adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

1. BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang Latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi tentang teori teori yang digunakan sebagai landasan untuk penelitian. Teori yang digunakan adalah: Definisi E-Government, Jenis- Jenis e-Government, Transformasi E-Government, Pengembangan E government,

Implementasi E-Government, dan Faktor-faktor yang mempengaruhi Keberhasilan Implementasi E-Government

3. BAB : III METODE PENELITIAN

Berisi tentang metode yang digunakan selama proses penelitian, peran peneliti, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan validitas data.

4. BAB IV : OBJEK PENELITIAN

Berisi tentang Profil Disdukcapil Kota Bandung, Aplikasi e-PunTEN, dan Diskominfo Kota Bandung

5. BAB V : PEMBAHASAN

Berisi penjelasan terhadap data yang sudah diperoleh berdasarkan *Infrastructure Development, E-Literacy, Education and Marketing, dan WorkForce Issues.*

6. BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan penelitian dari awal hingga akhir serta saran yang relevan untuk topik yang diteliti