



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

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Evaluasi Pelatihan E-Literacy Aparatur Disdukcapil Kota  
Bandung dengan Model Empat Level Evaluasi Pelatihan  
Kirkpatrick**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Oleh

Alfredo S Meliala

2012310112

Bandung

2017



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

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Evaluasi Pelatihan E-Literacy Aparatur Disdukcapil Kota  
Bandung dengan Model Empat Level Evaluasi Pelatihan  
Kirkpatrick**

Skripsi

Oleh

Alfredo S Meliala

2012310112

Pembimbing

Ulber A. Silalahi, MA., Dr.

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Alfredo S. Meliala  
Nomor Pokok : 2012310112  
Judul : Evaluasi Pelatihan E-literacy Aparatur Disdukcapil Kota Bandung Dengan Model Empat Level Evaluasi Pelatihan Kirkpatrick

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Hari Senin, 31 Juli 2017  
Dan dinyatakan **LULUS**



**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

:   
\_\_\_\_\_

**Sekretaris**

Dr. Ulber Silalahi, MA.

:   
\_\_\_\_\_

**Anggota**

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si

:   
\_\_\_\_\_

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfredo S Meliala

NPM : 2012310112

Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Evaluasi Pelatihan E-literacy Aparatur Disdukcapil Kota Bandung dengan Model Empat Level Evaluasi Pelatihan Kirkpatrick.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan 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 penuh tanggungjawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 10 Agustus 2017



Alfredo S. Meliala

## Abstrak

Nama : Alfredo S Meliala

NPM : 2012310112

Judul : “Evaluasi Pelatihan E-Literacy Aparatur Disdukcapil Kota Bandung dengan Model Empat Level Evaluasi Pelatihan Kirkpatrick”.

---

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi Pelatihan E-literacy Aparatur Disdukcapil Kota Bandung dengan Model Empat level Evaluasi Pelatihan Kirkpatrick. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas pasca pelatihan yang diikuti oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandung menggunakan model empat level evaluasi pelatihan Kirkpatrick untuk mengidentifikasi apakah ada peningkatan atau perubahan pengetahuan, kemampuan serta perilaku pegawai setelah mengikuti pelatihan e-literacy . Penelitian ini menggunakan teori Donald L Kirkpatrick dan James D Kirkpatrick yang terdiri dari empat dimensi yaitu Reaksi, Pembelajaran, Perilaku dan Hasil.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data kuesioner dan wawancara. Populasi yang digunakan dalam penelitian sebanyak 122 responden pegawai negeri sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari tiga perempat pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandung yang menunjukkan adanya perubahan pengetahuan, kemampuan dan perilaku menjadi lebih baik setelah mengikuti pelatihan E-literacy. Keempat dimensi ini memiliki hubungan yang saling berkaitan dimana hasil dari satu dimensi turut mempengaruhi dimensi yang lainnya.

Kata kunci: Pelatihan, E-Government, E-Literacy

### ***Abstract***

*Name : Alfredo S. Meliala*

*NPM : 2012310112*

*Title : "Evaluation of E-literacy Training for Civil Cervant in Bandung's Department of Population and Civil Registration Using Kirkpatrick's Four Levels of Training Evaluation".*

---

*This research was conducted to Evaluate the E-literacy Training for Civil Cervant in Bandung's Department of Population and Civil Registration with Kirkpatrick's Four Levels Training Evaluation. This study aims to determine the effectiveness of E-literacy post-training attended by employees of the Department of Population and Civil Records (DISDUKCAPIL) Bandung using the Kirkpatrick's four level training evaluation programme to identify whether there is an increase or change of knowledge, skills and employee behavior after e-literacy training. This research uses the theory of Donald L Kirkpatrick and James D Kirkpatrick which consists of four dimensions of Reaction, Learning, Behavior and Results.*

*The research used quantitative-descriptive design using questionnaires and interviews as data collection method instruments. Population used in the research as many as 122 respondent of civil servants Department of Population and Civil Records (DISDUKCAPIL) Bandung.*

*The results showed that more than three-quarters of civil servants in Bandung's Department of Population and Civil Registration showed a better change in knowledge, ability and behavior after attending the E-literacy training. These four dimensions have interrelated relationships where the results of one dimension also influence the other dimensions.*

*Keywords: Training, E-Government, E-literacy*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Evaluasi Pelatihan E-literacy Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.”

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan yang dialami, namun berkat bimbingan, nasihat, dan saran serta kerjasama berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi.

Saya ucapkan terimakasih pula kepada Bapak Dr. Ulber A. Silalahi, MA. selaku Dosen Pembimbing dan yang selalu sabar dalam membimbing dan selalu memberikan waktu kepada saya dalam proses pembuatan karya ilmiah ini, berkat beliau saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan baik dan benar. Tidak lupa juga dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Pius Sugeng, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan
2. Dr. Tutik Rachmawati, S.IP., MA, Ph.D. dan Kristian Widya Wicaksono, S.Sos. M.Si. Selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.
3. Ibu Gina Ningsih Yuwono, Ibu Indraswari, Ibu Susana Ani, Bapak Pius Suratman Kartasmita, , Bapak Dudung Sumahdumin, Bapak Meindy Mursal, Mas Sakti, Bapak Andoko dan segenap jajaran dosen pengajar dan Tata Usaha di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Parahyangan.
4. Segenap keluarga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung khususnya Pak Willy Achmad Fauzy yang selalu membantu dan menjawab pertanyaan-pertanyaan saya dalam penulisan skripsi ini, terima kasih!

5. Keluarga tercinta, Orang tua saya sendiri, Andreas Meliala dan Elisabet Ginting; dan Kedua Adik saya, Ryan Ganesha dan Clara Natalia, yang selalu memberi semangat selama pengerjaan Skripsi ini.
6. Devi Dwika Lestari, teman dan sahabat terbaik penulis selama berkuliah di FISIP Unpar dan pembimbing selama penulisan skripsi ini yang selalu dengan sabar membantu dan memberikan semangat sehingga pengerjaan skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
7. Tatib Fisip Unpar 2012, Kemal, Tatuka, Abigail, Arindra, Audifa, Akasha, Dina, Haidar, Kiting, Khenzi, Caca, Recky dan Sheila yang selama dua tahun bekerja bersama di divisi ini.
8. Kelompok KKL Desa Cinta tahun 2015, Putri Ananda, Nurul Varisha, Ismail Akbar dan Novenda Dwi, terima kasih untuk kalian yang sudah bekerja sama, susah senang kita jalani Bersama selama sebulan di Desa Cinta, Kab. Garut, terima kasih!
9. Team Mandiri Syariah Cabang Dago Squad, Mushaf “Mucep Muzz”, Wisnu “Ubed”, Ojay “Kozay Atoen”, Agung “Lah Ibip”, Kiki, “Capriks”, Isal “Isul Rangga”, dan Syahran “Anggi Par”.
10. Disya, Stephanie, Eceu, Milla, Cecile, Mamih Lolita, Pupu, dan teman-teman lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang menjadi teman seperjuangan dan teman sepermainan selama berkuliah, sukses kalian!
11. Teman-teman SKM 33, Freddy, Mikel, Muel, Neil, Ganang dan Daniel sebagai teman-teman penulis baik susah dan senang selama di Bandung.
12. Herna Lolita, Anggi Nayadilaga dan Ojay Abiyasa, selaku teman seperjuangan penulis dalam menyusun skripsi ini. Terima kasih sudah menyemangati penulis sehingga akhirnya kita bisa lulus bersama-sama. Semoga kita sukses kedepannya.
13. Teman-teman seperjuangan UNPAR 2012, FISIP 2012 khususnya teman-teman Administrasi Publik 2012 terima kasih semua.
14. Keluarga besar FISIP Universitas Katolik Parahyangan Bandung. Terima kasih karena sudah mengizinkan penulis menjadi bagian dari keluarga besar FISIP Unpar. Semoga penulis bisa membanggakan almamater ini.



15. Semua Pihak yang turut membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kepada semua pihak diharapkan saran dan kritik tentang skripsi ini.

Akhir kata, Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan yang telah diberikan semua pihak kepada penulis. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukannya

Bandung, 11 Agustus 2017

Alfredo S. Meliala

## DAFTAR ISI

Abstrak .....	i
Abstract .....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	x
Daftar Grafik .....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian .....	15
1.4 Manfaat Penelitian .....	15
1.5 Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB 2 KERANGKA TEORITIS .....</b>	<b>17</b>
2.1 Pengertian Pelatihan .....	17
2.2 Tujuan Pelatihan .....	18
2.3 Prinsip-prinsip Pelatihan .....	20

2.4 Metode-metode Pelatihan.....	22
2.5 Pelatihan E-Literacy .....	25
2.6 Evaluasi Hasil Pelatihan.....	27
2.7 Konsep <i>E-Literacy</i> .....	37
2.8 Model Penelitian.....	40
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	41
3.2 Populasi dan Sampel.....	42
3.3 Pengukuran dan Instrumen Variabel.....	43
3.3.1 Operasionalisasi Variabel.....	43
3.3.2 Skala Pengukuran dan Teknik Penskalaan.....	47
3.4 Realibilitas dan Validitas Instrument .....	50
3.4.1 Uji Realibilitas Instrument .....	51
3.4.2 Uji Validitas Instrument.....	53
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.6 Analisis Data .....	56

<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>58</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	58
4.1.1 Jenis Kelamin .....	58
4.1.2 Usia Responden .....	59
4.1.3 Pendidikan Responden .....	60
4.1.4 Golongan Pangkat .....	61
4.1.5 Pelatihan yang pernah Diikuti .....	62
4.2 Evaluasi Pelatihan E-literacy dengan menggunakan Metode Evaluasi Pelatihan Kirkpatrick .....	63
4.2.1 Reaksi ( <i>Reaction</i> ).....	64
4.2.2 Pelajaran ( <i>Learning</i> ) .....	65
4.2.3 Tingkah Laku ( <i>Behavior</i> ) .....	66
4.2.4 Hasil ( <i>Results</i> ).....	67
<b>BAB 5 PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
5.1 Reaksi ( <i>Reaction</i> ).....	68
5.2 Pelajaran ( <i>Learning</i> ) .....	77
5.3 Tingkah Laku ( <i>Behavior</i> ).....	87
5.4 Hasil ( <i>Results</i> ) .....	96

5.5 Efektivitas Pelatihan <i>E-Literacy</i> Berdasarkan Model Evaluasi	
Pelatihan Kirkpatrick .....	104
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>111</b>
6.1 Kesimpulan.....	111
6.2 Saran .....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>116</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Model evaluasi pelatihan 4 level kirkpatrick .....	44
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas .....	54
Tabel 4.1 Evaluasi Program Pelatihan: Dimensi Reaksi.....	64
Tabel 4.1 Evaluasi Program Pelatihan: Dimensi Reaksi.....	65
Tabel 4.3 Evaluasi Program Pelatihan: Dimensi Behavior .....	66
Tabel 4.4. Evaluasi Program Pelatihan: Dimensi Results .....	67

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Grafik 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	59
Grafik 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	60
Grafik 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Pangkat.....	61
Grafik 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pelatihan yang pernah diikuti.....	62

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Tabel Distribusi Frekuensi

Lampiran 3 : Struktur Organisasi DISDUKCAPIL kota Bandung

Lampiran 4 : Hasil Kuesioner



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang**

Perkembangan teknologi, informasi dan telekomunikasi saat ini sudah dapat dirasakan dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Kemajuan yang demikian pesat memudahkan komunikasi antar masyarakat di dunia. Perkembangan tersebut juga mempengaruhi kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara yang disebut pelayanan publik.

Pemanfaatan teknologi, informasi dan telekomunikasi oleh pelaksana pelayanan publik, memudahkan rangkaian pelayanan publik yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan dan tulisan serta disajikan secara manual maupun elektronik. Selain itu pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah

Dengan pertimbangan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar

secara cepat dan akurat, pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju E-Government. Melalui proses transformasi tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal.

Pengembangan E-Government diseluruh tingkat pemerintahan baik di pusat maupun di daerah dimulai dengan dibuatnya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Pengembangan E-Government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan E-Government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu sebagai berikut<sup>1</sup>:

---

<sup>1</sup> Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

1. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
2. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan cepat oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Salah satu bentuk pengembangan E-Government yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan membentuk Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada tahun 2006. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) ini sendiri adalah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, selanjutnya disingkat SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai satu kesatuan<sup>2</sup>. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) ini adalah salah satu solusi yang dilakukan pemerintah untuk mengatasi banyaknya permasalahan dalam hal pendataan penduduk dan pencatatan sipil serta untuk efektivitas dan efisiensi dari pelayanan publik. Penyelenggaraan administrasi kependudukan dilaksanakan berdasarkan atas prinsip tanggung jawab, tidak diskriminatif, profesional, taat hukum, akuntabilitas dan transparansi, serta prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (Good Governance). Dasar hukum dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini adalah:

---

<sup>2</sup>Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

- Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Keputusan Presiden Republik Indonesia No 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No 18 Tahun 2005 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 37 Tahun 2007 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Di kota Bandung sendiri, pengelolaan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kota Bandung sebagai penanggung jawab utama dan tugas-tugasnya ini dibantu pula oleh seluruh kecamatan di Kota Bandung yang berjumlah tiga puluh kecamatan. Ketiga puluh kecamatan ini adalah pelaksana teknis atau pihak yang langsung melayani masyarakat dalam hal administrasi kependudukan dimana data-data mengenai administrasi kependudukan yang telah dikumpulkan akan diinput ke dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) kota Bandung dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung akan mengolah dan mengorganisir data-data administrasi kependudukan tersebut untuk kemudian data ini akan dikirimkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa

Barat dan kemudian diteruskan ke Ditjen Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

Namun dalam pelaksanaan administrasi kependudukan ini di lapangan, ditemukan banyak kekurangan yang membuat pelayanan administrasi kependudukan ini menjadi tidak efektif dan efisien. Seperti yang dikatakan oleh salah satu pengguna layanan kependudukan<sup>3</sup>,

“Proses pelayanan di sini (disdukcapil) sangat ribet, dan sampai sekarang KTP saya juga belum keluar, ini sudah lebih dari 5 bulan. Padahal saya sudah memenuhi semua syarat yang diharuskan. Bingung saya sama pelayanan KTP ini.”

Selain itu, menurut masyarakat pengguna layanan publik lainnya<sup>4</sup>:

“Pelayanan pembuatan KTP elektronik sangat lambat, antrian panjang, dan harus menunggu tanpa kepastian yang jelas, saya hanya diberi semacam surat yang menggantikan KTP dan katanya kembali lagi ke sini (disdukcapil) satu bulan kemudian. Tapi ini udah lebih 2 bulan saya kesini dengan inisiatif sendiri, tetap saja tidak beres-beres ini KTP elektronik.”

Menurut masyarakat lainnya<sup>5</sup>:

“Saya sendiri ini jujur sudah capek, ini udah tiga hari saya bolak-balik kesini karena antriannya sangat panjang. Bingung juga saya padahal sudah datang pagi-pagi kesininya. Yang saya lihat sih kenapa pelayanannya lambat begini, karena ada masyarakat yang ribet pelayanannya dan masih belum mengerti, terus yang saya lihat juga itu pegawainya santai-santai gitu dan menurut saya mereka tidak bekerja dengan serius.”

---

<sup>3</sup> Hasil wawancara dengan Masyarakat Kota Bandung Kota Bandung Pada Tanggal 16 Maret 2017

<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan Masyarakat kota Bandung pada tanggal 16 Maret 2017

<sup>5</sup> Hasil wawancara dengan masyarakat kota Bandung pengguna layanan DISDUKCAPIL kota Bandung pada tanggal 17 Maret 2017

Menurut masyarakat lainnya<sup>6</sup>:

“Mengenai pegawai DISDUKCAPIL sendiri, yang saya alami sih pegawainya kurang ramah, mungkin mereka sedang capek kali ya. Tapi tetap saja, harusnya ramah kan namanya juga pegawai negeri sipil. Pegawai bank saja lebih ramah. Ini saya kesini karena kartu keluarga saya banyak salah ini, nama istri saya salah, alamat saya juga salah jadi harus kesini lagi. Masa bisa salah ya? Pegawainya tidak bisa memakai komputer mungkin ya?”

Sementara itu menurut masyarakat lainnya<sup>7</sup>:

“Ini saya sudah sebulan lebih yang lalu mengurus KTP saya. Katanya akan keluar KTP elektronik jadi saya dikasi surat gitu yang menyatakan saya warga kota Bandung. Tapi sampai sekarang KTP elektroniknya belum keluar juga, sementara janjinya sudah dari seminggu lalu. Ya jujur saya jadi bingung, ini salah siapa, pegawainya yang tidak mengurus atau bagaimana saya juga tidak tahu”.

Dari beberapa hasil wawancara yang dipaparkan diatas, dapat dilihat bahwa banyak keluhan masyarakat atau masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Ungkapan pendapat masyarakat ini sedikit banyak memberikan kesimpulan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan DISDUKCAPIL kota Bandung ini sendiri belum efektif.

Selain itu, melalui aplikasi LAPOR!, banyak ditemukan masalah-masalah ataupun keluhan mengenai pelayanan administrasi kependudukan ini sendiri. Melalui Laporan dengan tracking id 1402913, terdapat keluhan seorang warga kota Bandung yang mengeluhkan proses pembuatan KTP Elektronik yang sangat lama

---

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan masyarakat kota Bandung pengguna layanan DISDUKCAPIL kota Bandung pada tanggal 17 Maret 2017

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan masyarakat kota Bandung pengguna layanan DISDUKCAPIL kota Bandung pada tanggal 17 Maret 2017

bahkan ditambahkan petugas yang tidak profesional<sup>8</sup>. Laporan dengan tracking id 1584741 juga menyatakan hal yang sama dimana seorang warga menyatakan bahwa pelayanan pembuatan KTP sangat lama dan buruk<sup>9</sup>. Sementara laporan dengan tracking id 1514219 menyatakan bahwa petugas yang melakukan pelayanan hanya berjumlah 1 (satu) orang saja dan menunjukkan dengan jelas bagaimana kekecewaannya terhadap pelayanan di Disdukcapil kota Bandung<sup>10</sup>. Dari beberapa laporan diatas dan masih banyak lagi laporan-laporan lainnya, dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandung juga belum efisien dan efektif.

Selain itu, menurut Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (KEMENDAGRI), lama pembuatan pembuatan KTP elektronik sendiri adalah 14 hari kerja<sup>11</sup>. Hal ini bertentangan dengan fakta yang ditemukan di lapangan dimana lama pembuatan KTP elektronik sendiri lebih dari 14 hari kerja dan tentu hal ini membuat masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan menjadi semakin kecewa. Kemudian ditemukan pula keluhan masyarakat mengenai proses pendaftaran pelayanan yang rumit dan lama sehingga menjadikan pelayanan di DISDUKCAPIL kota Bandung belum sesuai dengan yang diharapkan<sup>12</sup>.

---

<sup>8</sup><https://www.lapor.go.id/pengaduan/1402913/pelayanan-masyarakat/pengambilan-e-ktp-di-bandung-kidulsangat-lama.html> diakses pada tanggal 15 Februari 2016

<sup>9</sup><https://www.lapor.go.id/pengaduan/1514219/pelayanan-masyarakat/pelayanan-buruk-di-disduk-.html> diakses pada tanggal 12 desember 2016

<sup>10</sup><https://www.lapor.go.id/pengaduan/1514219/pelayanan-masyarakat/pelayanan-buruk-di-disduk-.html> diakses pada tanggal 12 desember 2016

<sup>11</sup> <http://news.detik.com/berita/3280919/kemendagri-paling-lama-bikin-e-ktp-14-hari> diakses pada tanggal 27 April 2017

<sup>12</sup> <http://spiritnews.co.id/pelayanan-disdukcapil-bandung-dinilai-buruk/> diakses pada tanggal 27 April 2017

Dari hasil wawancara, observasi dan fakta yang dipaparkan diatas, dapat dilihat bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandung sendiri masih belum maksimal. Tidak maksimalnya pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL kota Bandung ini dikarenakan tingginya keluhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan tersebut dimana menurut Tjahya Supriana, pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan<sup>13</sup>. Ketidakpuasan masyarakat kota Bandung terhadap pelayanan administrasi kependudukan ini dapat menjadi acuan untuk menyatakan bahwa DISDUKCAPIL kota Bandung belum bekerja dengan maksimal karena salah satu cara menentukan keberhasilan suatu pelayanan publik adalah dengan melihat kepuasan dari pengguna layanan tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandung belum efektif dan hal ini tidak sesuai dengan tujuan dari diaplikasikannya e-government ke dalam pelayanan publik dimana menurut *World Bank*, E-Government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengubah pemerintah yang mudah di akses, efektif dan akuntabel<sup>14</sup>.

Pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL kota Bandung yang tidak maksimal ini perlu diketahui penyebabnya. Di dalam UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, salah satu cara untuk menciptakan pelayanan publik yang baik

---

<sup>13</sup> Supriatna, Tjahya, 1996, *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Nimas Multima, Jakarta. Halaman 27

<sup>14</sup> A PROJECT OF INFODEV AND THE CENTER FOR DEMOCRACY AND TECHNOLOGY, THE E-GOVERNMENT HANDBOOK FOR DEVELOPING COUNTRIES, 1 (The Universal Copyright Convention: Washington DC, 2002).



adalah dengan penyelenggaraan pelayanan yang baik pula. Untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang baik, maka dibutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik dan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang pelayanannya. Hal ini diperkuat dengan pendapat dari Sulaiman Asang yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dinilai dengan pendekatan makro dan mikro. Kualitas pelayanan publik dengan pendekatan mikro menilai proses penyelenggaraannya, dimana baik tidaknya pelayanan publik bergantung pada pengetahuan klien tentang prosedur pelayanan dan tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan yang dialami, yang sangat tergantung pada kualitas pihak pengelola organisasi publik<sup>15</sup>. Hal ini sejalan dengan pendapat dari Sonny Hersona yang menyatakan bahwa Keberhasilan dan kesuksesan kinerja suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen secara makro yang mengatur manusia atau pegawai dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi. Sumber daya manusia atau pegawai merupakan aset utama dari setiap organisasi atau perusahaan, karena pegawai sangat menentukan berhasil atau tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan organisasi<sup>16</sup>. Dengan demikian, kualitas sumberdaya aparatur merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi

---

<sup>15</sup> Asang, Sulaiman. 2012. *Manajemen Sumberdaya Manusia Berkualitas: Perspektif Organisasi Publik*. Cetakan Pertama. Brilian Internasional. Surabaya. Halaman 146

<sup>16</sup> Christian Paul Raymond, Samuel Hatane, Julianus Hutabarat. Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, kualitas pelayanan, kinerja organisasi, kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Nabire) dikutip dari [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:HAfDkc\\_UhSgJ:ejournal.itn.ac.id/index.php/jtmi/article/download/245/220/+&cd=1&hl=en&ct=clnk&gl=id](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:HAfDkc_UhSgJ:ejournal.itn.ac.id/index.php/jtmi/article/download/245/220/+&cd=1&hl=en&ct=clnk&gl=id)

kependudukan, yang berhubungan dengan tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government pasal 12 poin E, salah satu strategi pengembangan E-government yang harus dilakukan adalah dengan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) baik pada pemerintahan pusat maupun daerah sehingga diduga salah satu penyebab pelayanan administrasi kependudukan DISDUKCAPIL kota Bandung masih belum efektif dan efisien adalah karena pegawai disdukcapil kota Bandung sendiri belum bekerja melakukan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan yang diharapkan. Pegawai di disdukcapil kota Bandung ditemukan tidak maksimal dalam pemanfaatan terhadap infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dimiliki sehingga kecepatan pelayanan sangat lambat. Hal ini diperkuat pula dengan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan di DISDUKCAPIL kota Bandung dan laporan masyarakat di dalam aplikasi LAPOR! Yang telah dipaparkan diatas. Hal inilah yang diduga penulis menjadi penyebab mengapa pelayanan administrasi kependudukan di disdukcapil kota Bandung selalu dikeluhkan oleh masyarakat, dimana dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL belum efektif dikarenakan pegawainya sendiri belum bekerja dengan maksimal.

Di dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 pasal 17 mengenai pengembangan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM), salah satu poin dari strategi ini menjelaskan bahwa pelatihan dan pendidikan teknologi informasi adalah

hal yang wajib dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan tersebut<sup>17</sup>. Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif melalui e-government, maka pelatihan dan pendidikan mengenai teknologi informasi adalah hal yang penting untuk dilakukan oleh DISDUKCAPIL kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pegawainya dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan. Pelatihan teknologi informasi ini selanjutnya disebut dengan pelatihan e-literacy dimana e-literacy sendiri adalah kemampuan seseorang dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sehingga pelatihan terkait e-government ini dapat disebut dengan pelatihan e-literacy<sup>18</sup>.

Selain itu, menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian pada pasal 31 mengatur tentang Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu untuk mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya, diadakan pengaturan dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan jabatan PNS<sup>19</sup>. Bentuk pelatihan yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan mengadakan Diklat yang dijelaskan di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil dimana diklat adalah proses penyelenggaraan belajar dan mengajar dalam rangka meningkatkan kemampuan pegawai negeri sipil. Kemudian di dalam Peraturan

---

<sup>17</sup> Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

<sup>18</sup> Indrajit, Richardus Eko. *E-Government in action*. Yogyakarta: Andi Offset. 2005

<sup>19</sup> Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil pasal 2 dan 3, dijelaskan bahwa Diklat bertujuan agar:

1. Peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara operasional dengan didasari kepribadian etika pegawai negeri sipil sesuai dengan kebutuhan instansi; Menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa;
2. Memantapkan sikap dan semangat kepribadian yang berorientas pada pelayanan, pengayoman, pemberdayaan masyarakat; Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola berpikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik.

Menurut hasil wawancara dengan pegawai DISDUKCAPIL kota Bandung terkait dengan pelatihan e-literacy, yang mengatakan bahwa<sup>20</sup>:

“DISDUKCAPIL kota Bandung sendiri selalu mendukung pengembangan kapasitas pegawai kita yaitu salah satu caranya dengan ikut pelatihan. Saya sendiri sudah ikut pelatihan 3 kali dan sudah pernah ikut pelatihan e-literacy yaitu tentang pelatihan SIAK kira-kira tiga tahun lalu dan setau saya, seluruh pegawai DISDUKCAPIL kota Bandung sudah pernah mengikuti pelatihan terkait teknologi informasi.”

Berdasarkan hasil wawancara ini, diketahui bahwa pegawai DISDUKCAPIL kota Bandung juga turut serta mengikuti pelatihan-pelatihan khususnya pelatihan mengenai e-literacy.

---

<sup>20</sup> Hasil wawancara dengan Pak Willy Achmad Fauzy, pegawai negeri sipil dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bandung bagian Pengadministrasian pada tanggal 7 Maret 2017

Hal yang telah dipaparkan inilah yang diduga penulis menjadi salah satu penyebab mengapa pegawai negeri sipil di DISDUKCAPIL Kota Bandung belum bekerja secara maksimal dimana para pegawai ini belum mendapatkan pelatihan atau pendidikan yang maksimal sehingga para pegawai ini belum dapat bekerja dengan baik dan hal ini tentu berpengaruh terhadap pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL kota Bandung.

Berdasarkan fakta-fakta yang dijelaskan diatas, maka pelatihan-pelatihan ini khususnya pelatihan e-literacy yang telah diikuti para pegawai perlu dievaluasi dimana perlu dilihat apakah pelatihan ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kapasitas pegawai di disdukcakil kota Bandung dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang mereka lakukan. Untuk itu, digunakan model evaluasi program pelatihan Kirkpatrick dimana dengan model ini diharapkan akan ditemukan seberapa besar pengaruh dari pelatihan terhadap kinerja pegawai disdukcakil kota Bandung. Model evaluasi program pelatihan Kirkpatrick ini memiliki empat level variabel yaitu **Reaction** (reaksi), **Learning** (Pembelajaran), **Behavior** (Perilaku), dan **Results** (hasil).

Berdasarkan uraian diatas, telah ditemukan beberapa indikasi yang menyatakan bahwa pelaksanaan administrasi kependudukan di kota bandung, **Pertama**, pelaksanaan administrasi kependudukan di disdukcakil kota Bandung masih dikeluhkan oleh masyarakat kota Bandung. Dan **Kedua**, telah dilakukan pelatihan-pelatihan khususnya pelatihan *e-literacy* untuk menunjang kinerja pelayanan administrasi kependudukan di disdukcakil Kota Bandung.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka dibutuhkan sebuah penelitian lebih lanjut untuk mengevaluasi pelatihan-pelatihan khususnya pelatihan e-literacy yang telah dilakukan karena diduga ada masalah pada sistem pelatihan yang dilakukan DISDUKCAPIL kota Bandung yang mempengaruhi efektivitas dari DISDUKCAPIL itu sendiri. Apakah pelatihan ini memiliki pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap perbaikan kinerja pegawai negeri sipil di DISDUKCAPIL Kota Bandung dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Maka dari itu, judul dari penelitian ini adalah, ***“Evaluasi Pelatihan E-Literacy Aparatur Disdukcapil Kota Bandung dengan Model Empat Level Evaluasi Pelatihan Kirkpatrick”***

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana evaluasi pelatihan E-literacy aparatur DISDUKCAPIL kota Bandung?

## **1.3 Tujuan penelitian**

1. Mendeskripsikan evaluasi pelatihan E-literacy aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung apakah pelatihan E-literacy yang telah dilaksanakan ini berpengaruh terhadap efektivitas dari pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL kota Bandung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bermaksud untuk memberikan pemahaman secara ilmiah melalui ilmu administrasi publik mengenai evaluasi pasca pelatihan dengan menggunakan model kirkpatrick di disdukcapil kota Bandung. Diharapkan juga penelitian ini dapat berguna bagi pengembangan ilmu administrasi publik dan dapat berguna bagi peneliti lain kedepannya yang ingin meneliti mengenai hal yang sama. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan berguna kepada disdukcapil kota Bandung dimana diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk menentukan kebijakan yang akan diambil oleh disdukcapil kota Bandung untuk semakin memaksimalkan pelayanannya.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini membahas tentang evaluasi pasca pelatihan e-literacy aparatur disdukcapil kota Bandung dengan menggunakan metode evaluasi program pelatihan kirkpatrik. Untuk itu, sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri atas enam bab, yaitu **BAB I PENDAHULUAN, BAB II KAJIAN PUSTAKA, BAB III METODOLOGI PENELITIAN, BAB IV PROFIL PENELITIAN, BAB V ANALISA DAN INTERPRETASI HASIL PENELITIAN, BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.**