

BAB III

HASIL PENELITIAN

3.1 Analisis lingkungan strategis

Lingkungan strategis merupakan lingkungan yang sangat mempengaruhi suatu organisasi. Lingkungan strategis meliputi lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Lingkungan strategis tersebut untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebagai instansi atau organisasi pelaksana pelayanan bagi masyarakat Kota Semarang.

3.1.1 Analisis Lingkungan Internal

Mengidentifikasi lingkungan internal sangat dibutuhkan oleh organisasi. Seperti halnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang perlu mengidentifikasi lingkungan internal, karena dengan mengidentifikasi lingkungan internal Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dapat mengetahui kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*) yang dimiliki. Identifikasi lingkungan internal meliputi:

1) Kondisi pelayanan Dispendukcapil Kota Semarang

Dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang perlu diidentifikasi kondisi pelayanan terlebih dahulu. Faktor – faktor yang mempengaruhi baik itu mendukung, menghambat, peluang, maupun ancaman yang dihadapi berasal dari luar

ataupun dalam organisasi. Pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dan sangat mempengaruhi masyarakat untuk tertib administrasi. Adapun kebutuhan masyarakat akan pelayanan semakin meningkat serta masyarakat selalu menginginkan kualitas pelayanan yang memuaskan. Akan tetapi saat ini pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dianggap belum maksimal sehingga perlu diidentifikasi untuk dilakukan peningkatan. Hal ini diungkapkan oleh informan 1 mengenai kondisi pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang:

“Kondisi pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebenarnya sudah cukup baik ya diupayakan ditingkatkan, namun terdapat hambatan yang dirasa belum mendukung peningkatan pelayanan. masih kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, internet yang kadang lambat. Hal tersebut yang masih menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan. saat ini kami masih berusaha untuk meminimalkan kepengurusan yang dikuasakan. Pemohon yang mengurus melalui pihak perantara terkadang menghambat proses pelayanan, oleh karena itu kami memberlakukan peraturan dimana satu perantara hanya diperkenankan mengurus satu berkas saja”. (Wawancara 13 November 2017, pukul 13.00).

Pernyataan mengenai kondisi pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang diperkuat oleh informan 2:

“Kondisi pelayanan yang ada dalam hal sarana dan prasarana dirasa masih belum menunjang mengingat banyaknya pemohon pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Kondisi yang dirasa belum menunjang yaitu ketersediaan kursi tunggu pemohon, jaringan internet, dan pemahaman masyarakat akan pentingnya data administrasi. Masyarakat masih ada yang menggunakan perantara dalam mengurus akta. Biasanya terkendala karena persyaratan yang telah ditentukan tidak dipenuhi oleh pihak perantara tersebut, sehingga pelayanan atau pembuatan akta tertunda untuk beberapa hari, namun

kita akan terus berusaha meningkatkan pelayanan”. (Wawancara 15 November 2017, pukul 11.00)

Kondisi pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang juga dinyatakan oleh informan 5:

“Saat saya mengurus akta di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang ini, pelayanan yang saya anggap masih kurang dari segi kursi untuk menunggu dan prosedur yang harus dipenuhi saat terjadi kesalahan. Saat terjadi kesalahan saya harus naik ke lantai 2 tidak bisa langsung diatasi oleh pegawai *front office*. Kondisi ruangnya juga terlihat penuh saat situasi pemohon ramai”. (Wawancara 17 November 2017, pukul 09.00).

Pernyataan kondisi pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang juga dinyatakan oleh informan 6:

“Kondisi pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang masih memiliki keterbatasan seperti tempat yang kurang besar karena semua aktivitas kepengurusan berada disitu, sehingga terasa sempit. Loker yang selalu ramai dan hanya dibuka satu loket jadi lama menunggu antriannya. Pegawainya juga ada yang tidak ramah. Disini alur untuk mengurus kepemilikan akta kelahiran juga tidak terlihat, jd bingung kalau yang belum tahu alurnya”. (Wawancara 20 November 2017, pukul 09.30).

Berdasarkan pernyataan berbagai informan, dapat dinyatakan bahwa kondisi pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang masih terdapat kekurangan atau belum dikatakan maksimal. Kekurangan yang sering disebut yakni sarana dan prasarana khususnya kursi tunggu bagi pemohon yang dianggap tidak bisa menampung jumlah pemohon, sehingga terdapat pemohon yang berdiri, lamanya mengantri yang disebabkan oleh jumlah loket – loket pada setiap tipe kepengurusan, dan ukuran ruang untuk proses kepengurusan.

2) Kesesuaian Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Visi adalah impian atau pandangan yang dimiliki oleh organisasi yang merupakan tujuan jangka panjang dari organisasi tersebut. Agar mudah dimengerti visi dibuat dengan kalimat pendek yang jelas menggambarkan tujuan akhir yang akan dicapai (Budiman, 2010:2.3). Misi merupakan tahapan yang digunakan untuk mewujudkan visi organisasi. Budiman (2010:2.4-2.5) menyatakan bahwa visi dan misi akan membantu anggota organisasi menentukan langkah dalam pelaksanaan kegiatan dan memiliki sumber daya yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Kesesuaian visi, misi, sasaran, dan tujuan sangat penting bagi suatu organisasi yang harus disesuaikan dengan tuntutan masyarakat. Kesesuaian visi dan misi pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang diungkapkan oleh informan 1:

“Visi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang ini yaitu Tertib Administrasi Kependudukan Dengan Pelayanan Prima Menuju Penduduk Berkualitas. Kesesuaiannya saat ini sudah sesuai. Dari pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang terus berusaha dalam mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat guna mengurangi keluhan masyarakat. Hambatannya terkadang terjadiperbedaan pendapat antar pegawai, karena setiap pegawai memiliki pemikiran yang berbeda”. (Wawancara 13 November 2017, pukul 13.00)

Informan 2 menyatakan visi dan misi sebagai berikut:

“Kami selaraskan dengan visi dan misinya, karena visi dan misi sebagai suatu perwujudan untuk memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat. Serta visi dan misi dapat dijadikan tolok ukur dari suatu keberhasilan pelayanan yang baik. Dalam pelaksanaan misinya

kami terus berusaha agar peran *stakeholder* pada seksi kelahiran menjadi terukur dan terarah agar tercipta komunikasi yang baik. Hambatannya tingkat/jenjang SDM yang mendukung pelaksanaan misi tidak sama”. (Wawancara 15 November 2017, pukul 11.00)

Pernyataan diperkuat oleh informan 3 sebagai berikut:

“Visi, misi disini dirasa sudah sesuai. Visi dan misionya sudah mencakup semua pelayanan. Khususnya visi kami selalu berusaha agar masyarakat bisa lebih tertib administrasi. Walaupun mungkin saat ini masyarakat masih ada yang kurang puas, tetapi kami terus mengusahakannya”. (Wawancara 27 November 2017, pukul 13.30)

Mengenai pelaksanaan misi informan 1 menyebutkan sebagai berikut:

“Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang punya 4 misi. Salah satunya yaitu menyelenggarakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk menghimpun data kependudukan, menerbitkan identitas dan mensahkan perubahan status. Misi dilakukan guna mewujudkan tertib administrasi pada masyarakat, karena saat ini dirasa tertib administrasi pada masyarakat masih kurang”. (Wawancara 13 November 2017, pukul 13.00)

Informan 3 menambahkan mengenai pelaksanaan misi Dinas Kependudukan

Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebagai berikut:

“Saat ini dokumen administrasi sangat penting ya, khususnya pencatatan sipil atau akta kelahiran. Misi yang dilaksanakan dengan upaya – upaya mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang kami layani, karena melayani masyarakat dengan jumlah banyak dan banyak tuntutan itu tidak mudah. Hambatan yang utama yang sering dihadapi yaitu jaringan internet yang sering putus, padahal kami kan bekerja juga bergantung pada internet. Membuat masyarakat resah, komplain. Dengan adanya upaya – upaya peningkatan seperti pemeliharaan teknologi dan data diharapkan masyarakat bisa puas dengan apa yang kita berikan”. (Wawancara 27 November 2017, pukul 13.30)

Berdasarkan pernyataan beberapa informan mengenai kesesuaian visi, misi, tujuan, dan sasaran dapat diketahui bahwa visi, misi, tujuan, dan sasaran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang cukup sesuai. Visi

pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yakni “Tertib Administrasi Kependudukan Dengan Pelayanan Prima Menuju Penduduk Berkualitas”. Untuk mewujudkan visi yang ada, dilakukan upaya – upaya yakni menyelenggarakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk menghimpun data kependudukan, menerbitkan identitas dan mensyahkan perubahan status. Upaya lain yang dilakukan yakni dengan mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan seperti pemeliharaan teknologi dan data bagi masyarakat. Peningkatan ini dilakukan agar masyarakat lebih menyadari akan pentingnya dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran dan masyarakat bisa puas dengan apa yang telah diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

3) Koordinasi antar Pegawai organisasi dalam peningkatan pelayanan

Koordinasi pegawai dalam organisasi sangat dibutuhkan. Kemampuan pegawai juga menjadi faktor penting dalam upaya meningkatkan pelayanan. Informan 1 mengatakan koordinasi dan kemampuan pegawai sebagai berikut:

“Dukungan dari pegawai sangat dibutuhkan dalam pelayanan. Semua pegawai diharapkan untuk bekerja sepenuh hati dan saling tolong menolong antar pegawai. Koordinasi pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup berjalan baik, namun peningkatan kinerja pegawai masih terus diupayakan, karena pegawai harus bekerja tidak dibawah tekanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal”. (Wawancara 13 November 2017, pukul 13.00)

Pernyataan koordinasi pegawai diperkuat oleh informan 2:

“Koordinasi pegawai perlu ditingkatkan berkaitan dengan pelayanan. dispendukcapil ini setiap harinya selalu melayani puluhan bahkan ratusan orang yang akan mengurus dokumen pencatatan sipil maupun

kependudukan, sehingga pegawai harus selalu memberikan kontribusi yang baik agar pelayanan yang diberikan mendapat tanggapan yang baik juga dari masyarakat. Jika terdapat salah satu bidang yang membutuhkan bantuan, seluruh bidang juga ikut bekerjasama untuk membantu, walaupun berbeda bidang namun dispendukcapil memiliki tujuan yang sama. Koordinasi antar pegawai disini sudah cukup baik, tetapi terkadang masih terjadi masalah seperti masalah teknis dan benturan antar kepentingan”. (Wawancara 15 November 2017, pukul 11.00)

Pernyataan koordinasi pegawai dinyatakan oleh informan 3:

“Koordinasi pegawai sudah pasti diperlukan, karena yang bertindak selaku pemberi pelayanan ya pegawai. Jika ditanya mengenai kerjasama, kerjasamanya cukup baik, walaupun terkadang terjadi *mised* komunikasi antar pegawai dalam berkoordinasi. Kerjasama harus dilakukan tidak hanya antar pegawai dispendukcapil ini namun juga dengan pegawai yang terdapat di TPDK Kecamatan sehingga apa yang menjadi tujuan dispendukcapil dapat tercapai”. (Wawancara 27 November 2017, pukul 13.30)

Informan 4 menyatakan bahwa:

“Kerjasama yang dilakukan memang dalam rangka meningkatkan pelayanan. dispendukcapil ini masih sering mendapat keluhan dari masyarakat. Dengan adanya keluhan, kami sebagai dinas yang ingin memberikan pelayanan yang maksimal akan terus meningkatkan kerjasama antar pegawai dengan cara melakukan koordinasi agar menemukan solusi yang tepat berkaitan dengan kepuasan masyarakat”. (Wawancara 17 November 2017, pukul 10.00)

Berdasarkan pernyataan informan mengenai koordinasi pegawai dinyatakan bahwa, koordinasi pegawai sangat diperlukan dalam suatu organisasi terutama organisasi yang memberikan pelayanan pada masyarakat. Dispendukcapil merupakan organisasi yang banyak melayani masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukan, sehingga partisipasi pegawai perlu ditingkatkan. Koordinasi yang terjalin sudah baik walaupun terkadang terdapat *mised* komunikasi, kendala dalam teknis dan benturan antar kepentingan. Kerjasama yang baik diharapkan terus terjalin antara pegawai

yang berada pada dispendukcapil dengan pegawai yang berada pada TPDK Kecamatan agar tujuan organisasi dapat tercapai.

4) Sumber Daya Manusia Dispendukcapil Kota Semarang

Sumber daya manusia merupakan unsur lingkungan internal yang perlu diperhatikan. Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam menjalankan strategi dan peningkatan pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Identifikasi sumber daya manusia meliputi kuantitas dan kualitasnya. Kuantitas sumber daya manusia merupakan jumlah yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, jumlah ini mempengaruhi kinerja pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Sedangkan kualitas sumber daya manusia merupakan kemampuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Kualitas sumber daya manusia digunakan untuk menjalankan dan mendukung strategi agar berjalan dengan optimal, jika kualitas sumber daya manusia baik maka dapat memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat. Berikut adalah pernyataan informan 1 mengenai sumber daya manusia Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang:

“Sumber daya manusia yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dikatakan cukup ya cukup, tetapi dikatakan tidak cukup ya tidak cukup. Jadi sumber daya manusia di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang bisa dikatakan cukup tidak cukup. Saat jumlah pemohon dan pekerjaan lain banyak, maka kami kekurangan pegawai. Jika memungkinkan suatu saat kami akan menambah pegawai loket yang berada pada *front office*. dengan keterbatasan sumber daya manusia ini, kami akan tetap berusaha untuk memanfaatkan seluruh kemampuan yang dimiliki

masing – masing pegawai. Setiap pegawai memiliki kekurangan dan kelebihan masing – masing. Diupayakan pegawai mendapatkan pelatihan agar kemampuan yang kurang bisa teratasi”. (Wawancara 13 November 2017, pukul 13.00)

Informan 2 menambahkan mengenai sumber daya manusia sebagai berikut:

“Mungkin jika sedang sibuk dan harus memberi pelayanan yang banyak pegawai merasa kewalahan. Tidak mudah untuk langsung menambah jumlah SDM, sehingga jika merasa perlu bantuan, kami meminta bantuan pada pegawai lain atau tim lain. Sumber daya manusia di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sudah ditempatkan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Contohnya pegawai yang bisa menggunakan teknologi informasi ditempatkan pada *front office* yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Kerjasama yang terjalin antar pegawai sudah cukup baik, jika terdapat kendala hanya masalah kecil yang bisa segera diselesaikan. Jika ditanya upaya yang telah dilakukan ya kami mengupayakan dengan mengirim pegawai untuk mengikuti bintek atau bimbingan teknis, pelatihan – pelatihan. pemberian arahan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Menurut saya diklat itu juga penting, karena pegawai disini masih butuh pelatihan untuk meningkatkan kemampuannya.”. (Wawancara 15 November 2017, pukul 11.00)

Pernyataan diperkuat oleh informan 3 mengenai sumber daya manusia Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang:

“Sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang masih terbatas, sehingga kami masih menggunakan tenaga *outsourcing* (pegawai kontrak). Kemampuan sumber daya manusia kami maksimalkan untuk diikuti diklat – diklat atau bintek, disini masih sedikit tenaga ahli programernya. Menurut saya pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang perlu mengikuti pelatihan guna meningkatkan kinerjanya”. (Wawancara 27 November 2017, pukul 13.30)

Berdasarkan pernyataan informan, kuantitas dan kualitas sumber daya manusia di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang masih terbatas atau kurang memadai. Seiring dengan banyaknya jumlah pemohon yang membutuhkan pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kota Semarang. Kuantitas sumber daya manusia yang ada saat ini dirasa belum mampu untuk melayani permintaan masyarakat, sehingga harus digunakan tenaga kerja kontrak dalam membantu pelaksanaan pelayanan. Sedangkan untuk kualitasnya, sebagian besar pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menggunakan pelayanan berbasis teknologi, sehingga lebih banyak membutuhkan pegawai yang ahli dalam bidang teknologi. Saat ini pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang bisa menggunakan teknologi hanya beberapa saja hal ini dianggap masih kurangnya tenaga ahli teknologi. Untuk upaya – upaya yang dilakukan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang selalu mengirimkan pegawainya untuk mengikuti bintek, diklat, dan pelatihan – pelatihan lain yang terkait dengan kompetensinya. Penempatan kompetensi masing – masing pegawai telah berjalan baik.

5) Anggaran Dan Sarana Prasarana Dispendukcapil Kota Semarang

Anggaran merupakan komponen yang penting dalam suatu organisasi atau instansi. Program dan kegiatan yang berlangsung memerlukan anggaran yang mencukupi agar program dan kegiatan tersebut dapat berjalan dengan lancar.

Kondisi anggaran dinyatakan oleh informan 1 sebagai berikut:

“Jika jumlah anggaran yang dibutuhkan dalam peningkatan pelayanan akta kelahiran dikelola subbag umum dan kepegawaian atau subbag perencanaan dan evaluasi. Yang jelas anggaran yang berasal dari pemerintah akan kami gunakan sebaik-baiknya untuk peningkatan pelayanan. Alokasi anggaran digunakan untuk peningkatan pelayanan

seperti peningkatan sarana dan prasarana, ya untuk peningkatan yang menunjang pelayanan”. (Wawancara 13 November 2017, pukul 13.00)

Informan 2 menyatakan kondisi anggaran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebagai berikut:

“Saat ini Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang diberikan anggaran untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran. Anggaran tahun ini dirasa meningkat, karena program – program yang direncanakan bisa terlaksana walau belum maksimal. Anggaran yang didapat digunakan untuk sosialisasi dan pelayanan akta kelahiran pada 16 kecamatan. Lebih rinci dapat ditanyakan oleh kepala subbag umum dan kepegawaian atau subbag perencanaan”. (Wawancara 15 November 2017, pukul 11.00)

Anggaran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang juga diungkapkan oleh informan 4:

“Untuk anggaran Alhamdulillah sudah meningkat. Jika ditanya berapa yang dibutuhkan ya banyak, karena untuk peningkatan pelayanan membutuhkan anggaran lebih. Anggaran akan terus digunakan untuk peningkatan, namun anggaran yang tersedia hanya digunakan untuk peningkatan seperti pemeliharaan sarpras, jika untuk dana kegiatan lain – lain dan pembaharuan sarpras dirasa belum cukup. Pelayanan yang kita sediakan masih mendapat keluhan dari masyarakat. Jika masih kekurangan anggaran sebisa mungkin ya di cukup – cukupkan. Kami sebisa mungkin mengadakan kegiatan yang sesuai dengan anggaran”. (Wawancara 17 November 2017, pukul 10.00)

Informan 1 mengatakan sarana dan prasarana sebagai berikut:

“Kondisi sarana dan prasarana sudah cukup baik, namun memang masih perlu untuk ditingkatkan. Mungkin kualitasnya yang perlu ditingkatkan seperti pembaharuan sarpras, karena sarana dan prasarana disini kan sudah ada sejak lama, sehingga kondisinya sudah tidak seratus persen. Sebisa mungkin kami kan menjaga sarana dan prasarana disini, jika terjadi kerusakan akan dilaporkan pada kepala dinas yang selanjutnya ditindak lanjuti oleh pihak swasta yang merekomendasikan sarana dan prasarana”. (Wawancara 13 November 2017, pukul 13.00)

Mengenai sarana dan prasarana informan 2 mengungkapkan bahwa:

“Seperti yang sudah dikatakan pada kondisi pelayanan. sarana dan prasarana belum menunjang mengingat banyaknya pemohon. Seperti kursi tunggu yang masih kurang, dan luas ruangan mungkin, tetapi kami akan berusaha untuk terus melakukan peningkatan”. (Wawancara 15 November 2017, pukul 11.00)

Pernyataan sarana dan prasarana oleh informan 3:

“Sebenarnya sarana dan prasarannya sudah memenuhi, tetapi masih ada yang kurang menurut saya. Pemohon masih terlihat berdesakan saat banyak mengurus sesuatu disini ya, karena ruangan yang tersedia tidak sebanding dengan pemohon yang banyak. Jika terjadi kerusakan kami akan koordinasi dengan pihak ke tiga”. (Wawancara 27 November 2017, pukul 13.30)

Berdasarkan pernyataan informan mengenai anggaran dan sarana prasarana, anggaran yang diberikan untuk pelaksanaan program dan kegiatan sudah meningkat namun tidak bisa dipungkiri jika kekurangan pasti ada. Anggaran yang ada saat ini hanya bisa digunakan untuk peningkatan. Anggaran untuk melakukan kegiatan lain masih belum mencukupi. Kualitas sarana dan prasarana perlu ditingkatkan karena sarana dan prasarana sudah ada sejak lama, sehingga kondisinya sudah tidak seratus persen. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang terus berusaha untuk melakukan peningkatan dengan anggaran yang ada, walaupun masih belum mencukupi. Dapat dilihat dari masih kurangnya kursi tunggu pemohon yang tersedia. Anggaran yang diberikan untuk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang berasal dari dana APBD dan APBN. Anggaran yang terbatas akan menghambat peningkatan pelayanan.

3.1.2 Analisis Lingkungan Eksternal

Identifikasi lingkungan eksternal organisasi sangat penting untuk mengetahui peluang dan ancaman yang akan dihadapi organisasi tersebut. Perubahan pada lingkungan eksternal sulit untuk dipastikan oleh karena itu harus ditanggapi dan diantisipasi dengan baik.

1) Faktor Ekonomi

Kondisi ekonomi dapat dilihat dari kondisi perekonomian masyarakat Kota Semarang. Kondisi ekonomi dinyatakan oleh informan 1 sebagai berikut:

“Mengukur kondisi ekonomi masyarakat Kota Semarang agak sulit ya, karena pelayanan disini semuanya gratis. Kecuali, masyarakat menggunakan jasa untuk kepengurusan dokumen atau masyarakat memerlukan putusan pengadilan negeri dalam urusannya itu akan mengeluarkan biaya. Kondisi ekonomi masyarakat dirasa tidak begitu berpengaruh. Hal yang paling berpengaruh adalah kesadaran masyarakat untuk tercapainya peningkatan pelayanan”. (Wawancara 13 November 2017, pukul 13.00)

Pernyataan kondisi ekonomi masyarakat Kota Semarang diperkuat oleh informan 2:

“Jika ditanya kondisi ekonomi masyarakat Semarang saya rasa masyarakat Semarang memiliki kondisi yang berbeda – beda. Saat terdapat masyarakat yang mengurus dokumen yang dikuasakan, maka masyarakat tersebut dapat dikatakan mampu sehingga sanggup untuk membayar orang yang disuruhnya. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang semua pelayanannya gratis sehingga untuk mengukur ekonomi masyarakat agak sulit. Tapi seharusnya pelayanan yang gratis ini dimanfaatkan sebaiknya oleh masyarakat, karena pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang tidak membedakan status ekonomi”. (Wawancara 15 November 2017, pukul 11.00)

Hal serupa disampaikan oleh informan 3 sebagai berikut:

“Kondisi ekonomi masyarakat Kota Semarang tentu berbeda satu dengan yang lain. Mengurus dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil dengan datang sendiri ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang akan lebih murah biayanya dibanding menyuruh orang lain/menguasakan. Jika kondisi ekonomi masyarakat dikaitkan dengan pengaruh peningkatan pelayanan, saya rasa ada pengaruhnya. Dalam hal ini berhubungan dengan pengadilan negeri. Pengadilan negeri membantu untuk penetapan dan putusan perubahan data pada masyarakat dan perubahan tersebut membutuhkan biaya, dari situlah masyarakat mengeluarkan biaya dan berhubungan dengan kondisi ekonomi masyarakat”. (Wawancara 27 November 2017, pukul 13.30)

Berdasarkan pernyataan beberapa informan mengenai kondisi ekonomi masyarakat Kota Semarang dinyatakan bahwa kondisi ekonomi masyarakat sulit untuk diukur karena pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang tidak dipungut biaya. Masyarakat akan mengeluarkan biaya untuk membayar jika kepengurusan dokumennya menggunakan jasa orang lain yang bukan keluarga dan jika memerlukan putusan pengadilan negeri dalam suatu perubahan dokumen.

2) Faktor Politik

Suatu daerah telah diberikan kewenangan untuk mengatur daerahnya sendiri. Hubungan legislatif dan eksekutif akan berpengaruh terhadap peraturan daerah dan kebijakan daerah, serta seluruh aktivitas yang ada pada SKPD. Kondisi politik Kota Semarang yang diungkapkan oleh informan 1 yaitu:

“Kondisi politik tentu berpengaruh pada kegiatan – kegiatan yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang ini,

karena Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang adalah instansi yang berwenang menerbitkan seluruh data kependudukan dan pencatatan sipil dengan berdasar pada Undang – undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang mana harus meningkatkan tertib administrasi bagi masyarakat. Implementasinya ya sudah berjalan, namun ya masih ada masyarakat yang belum taat”. (Wawancara 13 November 2017, pukul 13.00)

Pernyataan mengenai kondisi politik diperkuat oleh informan 2 sebagai berikut:

“Menurut saya kondisi politiknya sudah kondusif. Kami terbantu dengan adanya Keputusan Walikota Semarang tentang Pembebasan Denda Administrasi Terhadap Keterlambatan Pelaporan Kelahiran Di Kota Semarang, dengan adanya dukungan peraturan tersebut diharapkan masyarakat sadar akan pentingnya akta kelahiran. Namun implementasinya masyarakat masih ada yang belum melaporan kelahiran”. (Wawancara 15 November 2017, pukul 11.00)

Lebih lanjut informan 3 mengungkapkan mengenai pengaruh kondisi politik dan implementasi kebijakan atau peraturan sebagai berikut:

“Kondisi politik pasti berpengaruh dengan pelayanan. Dengan penerbitan akta – akta termasuk akta kelahiran ya. Berpengaruh antara jumlah penduduk dengan penerbitan dokumen kependudukan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang selalu berupaya memberikan fasilitas yang baik bagi masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang untuk meningkatkan pelayanan. Untuk pengaruh Perda sangat berpengaruh karena kita di Dukcapil bekerja berdasarkan dengan peraturan – peraturan. Implementasi kebijakan selama ini sudah dilakukan dengan baik, seperti contohnya muncul peraturan penyelenggaraan administrasi kependudukan telah dilaksanakan. Kami telah menghimbau pada masyarakat untuk tertib administrasi, tetapi kenyataannya masyarakat belum sepenuhnya mentaati peraturan tersebut, hal tersebut yang menjadi penghambat pelayanan”. (Wawancara 27 November 2017, pukul 13.30)

Berdasarkan pernyataan beberapa informan terkait kondisi politik dan kebijakan atau peraturan Kota Semarang saat ini kondisi pilitiknya telah

dianggap kondusif. Peraturan yang ada di Kota Semarang dianggap telah mendukung program – program yang dialankan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, seperti mengharuskan masyarakat dalam tertib administrasi dan pembebasan denda administratif bagi keterlambatan pelaporan kelahiran, dengan adanya peraturan tersebut Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang mengharapkan peningkatan kesadaran masyarakat. Dukungan peraturan daerah sangat diperlukan karena dukungan peraturan tersebut diharapkan menjadikan masyarakat sadar akan pentingnya dokumen pencatatan sipil khususnya akta kelahiran.

3) Faktor Sosial Budaya

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat. Suatu organisasi harus memahami karakter masyarakat agar dalam pemberian pelayanan bisa tepat sasaran. Kondisi ini dapat dilihat berdasarkan karakter masyarakat, partisipasi masyarakat, keterlibatan *stakeholder* dan tingkat pendidikan masyarakat. Partisipasi dan karakter masyarakat dinyatakan oleh informan 1 sebagai berikut:

“Partisipasi pasti dibutuhkan dalam peningkatan pelayanan, karena pemerintah tidak dapat bekerja optimal tanpa dukungan dari masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang maksimal, namun terkadang cara penyampaian masyarakat terhadap kami terlalu keras. Jika masyarakat merasa dirugikan akan langsung marah, tetapi ada juga yang bicara baik – baik karena pada dasarnya sifat dan sikap orang kan berbeda – beda. Kita juga tidak bisa merubah sifat dan sikap tersebut. Peran masyarakat yang kami butuhkan hanya memiliki kesadaran tinggi dalam tertib administrasi diras itu cukup membantu. Kita tentu melibatkan masyarakat dalam peningkatan pelayanan

karena salah satu *stakeholder* adalah masyarakat”. (Wawancara 13 November 2017, pukul 13.00)

Berikut pernyataan informan 2 mengenai Partisipasi dan karakter masyarakat:

“Keterlibatan masyarakat dalam bentuk peran serta masyarakat secara aktif, dengan cara menyebarkan informasi. Masyarakat pasti memiliki sifat dan karakter yang berbeda- beda. Saat ini kesadaran masyarakat dalam kepemilikan akta kelahiran masih dianggap kurang, selain dilihat belum dimilikinya akta tapi juga dari keterlambatan kepemilikan akta. Seharusnya pemerintah lebih menggalakan tertib administrasi, sejalan dengan itu masyarakat juga harus meningkatkan kesadarannya jika akta kelahiran itu penting”. (Wawancara 15 November 2017, pukul 11.00)

Pernyataan mengenai partisipasi dan karakter masyarakat diperkuat oleh informan 3 sebagai berikut:

“Saat ini dilihat – lihat masyarakat masih membutuhkan pelayanan dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang ya, malah kebutuhan tersebut makin lama semakin meningkat. Tingkat pelayanan kan selalu berubah ya, sehingga kami juga harus mengikuti kebutuhan masyarakat. Setiap masyarakat yang datang kesini kan pasti memiliki karakter yang berbeda dan setiap masyarakat kan juga memiliki keinginan akan pelayanan yang berbeda juga. Di zaman sekarang rata – rata masyarakat selalu menuntut pelayanan yang sempurna dengan gaya mereka masing – masing. Menurut saya itu wajar karena masyarakat memang berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik, sehingga kami juga berusaha untuk memberikan yang terbaik versi kami dibantu dengan dukungan masyarakat. Partisipasinya bisa dengan membantu dan mendukung program pemerintah.”. (Wawancara 27 November 2017, 13.30)

Informan 5 juga mengungkapkan mengenai karakter masyarakat sebagai berikut:

“Saya sebagai yang dilayani ya ingingnya mendapat pelayanan yang sempurna. Mungkin Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sudah berusaha memberikan yang terbaik, namun menurut saya masih banyak yang perlu ditingkatkan. Disini jumlah orang yang

mengurus dokumen semakin banyak”. (Wawancara 17 November 2017, pukul 09.00)

Pernyataan keterlibatan dan karakter masyarakat oleh informan 6 sebagai berikut:

“Menurut saya, saya berhak mendapatkan pelayanan yang saya inginkan, karena menurut saya pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang positif bagi pemohon. Dengan keadaan masyarakat saat ini, yang terkesan egois dan semaunya, pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang harus menemukan cara yang tepat untuk menghadapinya. Menurut saya keterlibatannya dengan membantu menyebarkan informasi”. (Wawancara 20 November 2017, 09.30)

Keterlibatan *stakeholder* yang diungkapkan informan 1 sebagai berikut:

“*Stakeholder* keberadaannya dibutuhkan dispendukcapil dalam membantu peningkatan pelayanan. Semua *stakeholder* seperti pemerintah, masyarakat dan pihak swasta perlu bekerjasama dalam mencapai tujuan. Sebenarnya peningkatan pelayanan selain dari pemerintah, harusnya masyarakat juga ikut berperan aktif dalam peningkatannya, karena kesadaran masyarakat juga berpengaruh terhadap tercapainya tujuan organisasi. Koordinasi tentu saja koordinasi yang terjalin antar *stakeholder* terus dijalankan karena dispendukcapil juga membutuhkan pihak luar dalam peningkatan pelayanan”. (Wawancara 13 November 2017, pukul 13.00)

Keterlibatan *stakeholder* yang diungkapkan informan 2 sebagai berikut:

“Semua pihak yang ada pada bidang pencatatan sipil terlibat dalam peningkatan pelayanan, dari tingkat kepala bidang, kepala seksi sampai staff. Serta tidak menutup kemungkinan keterlibatan bidang lain untuk melakukan koordinasi bila diperlukan. Pihak kecamatan juga ikut terlibat untuk membantu segala program yang sedang dijalankan. Pihak kelurahan juga terlibat dalam pengelolaan tertib administrasi bagi masyarakat”. (Wawancara 15 November 2017, pukul 11.00)

Pernyataan mengenai keterlibatan *stakeholder* juga diungkapkan oleh informan 3 yakni:

“Untuk keterlibatan *stakeholder*, jika di dalam Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang semua bidang terlibat, tetapi kami juga tidak bekerja sendiri, pihak yang terlibat yakni Kecamatan, Kelurahan, Dan Pengadilan Negeri yang terkait dengan penerbitan akta kelahiran. Selain itu juga keterlibatan Ombudsman, LSM, dan PKK. Kecamatan membantu kepengurusan penerbitan akta kelahiran, kelurahan biasanya dilibatkan dalam sosialisasi dan pembuatan surat pengantar, dan pengadilan negeri terlibat saat pemohon harus mengganti nama dalam suatu dokumen kependudukan dengan memberikan putusan atau penetapan, tetapi tidak sering adanya kerjasama dengan pengadilan negeri, karena masyarakat menganggap susah, ribet, dan perlu biaya”. (Wawancara 27 November 2017, pukul 13.30)

Tingkat pendidikan masyarakat perlu diperhatikan, karena sebagian besar informasi dalam pelayanan akan disampaikan secara lisan sehingga pemahaman masyarakat sangat dibutuhkan. Pernyataan informan 2 mengenai kondisi tingkat pendidikan masyarakat Kota Semarang:

“Tingkat pendidikan masyarakat di Kota Semarang dirasa sudah baik, namun memang tidak semua masyarakat memiliki tingkat pendidikan yang tinggi sehingga kami harus menggunakan bahasa yang sederhana dalam penyampaian informasi agar informasi mudah dipahami. Tingkat pendidikan berpengaruh dalam peningkatan pelayanan akta kelahiran, karena semakin tinggi pendidikan masyarakat akan semakin mudah dalam menerima informasi dan persyaratan yang telah dicantumkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang”. (Wawancara 15 November 2017, pukul 11.00)

Hal serupa juga disampaikan oleh informan 3 sebagai berikut:

“Sebenarnya kondisi pendidikan Kota Semarang saat ini sudah cukup tinggi, tetapi kan biasanya masyarakat yang mengurus dokumen pencatatan sipil khususnya akta kelahiran sudah usia lanjut atau sudah

diatas 30 tahun yang kadang tidak memiliki latar pendidikan yang tinggi, sehingga cara penyampaian informasi akan berbeda. Jika pengaruh tingkat pendidikan pasti ya sangat berpengaruh. Masyarakat dengan pendidikan tinggi pun terkadang sulit untuk diarahkan. Masyarakat yang minta untuk dilayani kadang semauanya sendiri”. (Wawancara 27 November 2017, pukul 13.30)

Untuk kondisi tingkat pendidikan dinyatakan oleh informan 7:

“Menurut saya tingkat pendidikan penting. Informasi disini banyak ya, jadi harus didengarkan baik – baik. Jujur saja sebenarnya pendidikan saya juga tidak begitu tinggi saya hanya lulusan SMA. Jadi ya kadang saya kurang paham dengan informasi yang disampaikan. Biasanya saya bertanya pada orang lain karena tempat yang digunakan untuk bertanya selalu penuh”. (Wawancara 27 November 2017, pukul 10.00)

Berdasarkan pernyataan informan mengenai kondisi sosial dan budaya bahwa masyarakat memiliki sifat dan karakter yang berbeda – beda. Saat ini kesadaran masyarakat masih kurang dalam kepemilikan akta kelahiran. Masyarakat akan selalu membutuhkan pelayanan. Masyarakat yang datang mengurus selalu meminta pelayanan yang sempurna. Karakter masyarakat Kota Semarang di era modern saat ini dianggap semauanya dan egois. Masyarakat selalu meminta dilayani lebih dulu dengan alasannya masing – masing. Masyarakat beranggapan keterlibatan dalam peningkatan pelayanan dengan cara menyebarkan informasi yang diperoleh kepada orang lain. Pada peningkatan pelayanan kepemilikan akta kelahiran selain Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dibantu Kecamatan, Kelurahan, Pengadilan Negeri, LSM, dan PKK. Semua pihak memiliki perannya masing – masing dalam peningkatan pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Kecamatan berperan dalam membantu penerbitan akta kelahiran, kelurahan, LSM, dan PKK

membantu dalam sosialisasi untuk peningkatan pelayanan dan tertib administrasi, pengadilan negeri membantu dalam memberikan keputusan dan penetapan suatu dokumen kependudukan. Kerjasama yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan pihak – pihak terkait sudah baik, namun untuk kerjasama dengan pengadilan negeri jarang dilakukan karena masyarakat merasa enggan. Diperlukan upaya pemerintah dan organisasi lain untuk membantu mengatur masyarakat agar lebih mematuhi ketentuan – ketentuan yang telah diterapkan dengan lebih memahami karakteristik masyarakatnya.

Selain itu tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan. Tingkat pendidikan berpengaruh dalam pemahaman informasi yang disampaikan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang terkait pelayanan, khususnya pelayanan akta kelahiran. Semakin tinggi pendidikan masyarakat diharapkan akan semakin mudah dalam menerima atau memahami informasi, tetapi tidak dipungkiri bahwa pendidikan tinggi belum tentu menjamin mudahnya menerima informasi, terkadang juga sulit menerima bahkan bertindak semaunya sendiri. Terdapat masyarakat yang masih merasa kurang paham dengan penyampaian informasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

4) Faktor Geografi

Kondisi geografi berkaitan dengan luas wilayah dan keberadaan organisasi tersebut. Informan 2 mengungkapkan kondisi geografis Kota Semarang sebagai berikut:

“Jika ditanya mengenai luas wilayah dirasa tidak ada masalah, instansi – instansi di Kota Semarang kan banyak. Untuk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sendiri letaknya memang tidak berada di pusat kota persis namun masyarakat bisa memanfaatkan petunjuk jalan yang ada jika akan ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang”. (Wawancara 15 November 2017, pukul 11.00)

Kondisi geografis Kota Semarang juga diungkapkan oleh informan 3 sebagai berikut:

“Untuk kondisi bangunan di Kota Semarang sudah baik. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang ini memang sedikit berbeda dengan dinas yang lain ya, karena letaknya tidak di wilayah kota sana. Namun menurut saya sudah banyak yang paham dengan lokasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang ini”. (Wawancara 27 November 2017, pukul 13.30)

Kondisi geografis Kota Semarang juga diungkapkan oleh informan 6 sebagai berikut:

“Jika dilihat secara keseluruhan di Kota Semarang kondisinya sudah baik. Kota Semarang memiliki luas wilayah yang cukup luas, namun jika Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memang lokasinya cukup *nyelem pit* (masuk kedalam gang). Saya kebetulan saat akan kesana menggunakan kendaraan sendiri, sehingga aksesnya mudah tetapi jika menggunakan kendaraan umum saya sendiri tidak paham kendaraan umum apa yang harus saya naiki.” (Wawancara 20 November 2017, pukul 09.30)

Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh informan 7 sebagai berikut:

“Jika ditanya lokasi dinasnya saya tadi sebelum kesini sempat bingung, saya sempat lupa lokasinya dimana dan saya juga kebingungan harus pakai kendaraan umum apa. Saya kesini kebetulan menggunakan angkot dan saya juga turun di depan gang sana karena angkotnya tidak sampai masuk kedepan Dinas Kependudukan Dan

Pencatatan Sipil Kota Semarang ini”. (Wawancara 27 November 2017, pukul 10.00)

Pernyataan beberapa informan dapat dinyatakan bahwa kondisi geografis berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Hambatan yang paling mendasar yakni lokasi atau letak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Terdapat informan yang kebingungan saat akan ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang terlebih masyarakat tersebut menggunakan angkutan umum. Lokasi yang berada tidak tepat di pusat kota menjadi kendala untuk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Hal ini akan mempengaruhi niatan dari masyarakat untuk datang ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

5) Faktor Teknologi

Perkembangan teknologi saat ini begitu cepat. Di era modern saat ini teknologi menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting bagi manusia. Teknologi dapat dimanfaatkan dalam peningkatan pelayanan, sehingga pelayanan lebih efektif dan efisien. Kehadiran teknologi akan mempermudah dan mempersingkat waktu pelayanan. Pernyataan mengenai teknologi diungkapkan oleh informan 1 sebagai berikut:

“Tidak bisa dipungkiri saat ini teknologi berkembang sangat cepat. Seluruh pegawai diharapkan bisa menguasai teknologi. Bisa dibayangkan saat ini kondisi pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang lumayan banyak yang menggunakan teknologi. Hal ini dilakukan untuk mempercepat waktu pelayanan dan mengikuti perkembangan yang ada saat ini, sehingga Dinas Kependudukan Dan

Pencatatan Sipil Kota Semarang tidak menjadi intansi yang tertinggal”. (Wawancara 13 November 2017, pukul 13.00)

Pernyataan mengenai teknologi juga diungkapkan oleh informan 2 sebagai berikut:

“Dalam hal ini khususnya pelayanan secara online teknologi sangat berpengaruh sekali, untuk pelayanan online diperlukan sekali penguasaan teknologi. Penggunaan teknologi sudah diterapkan di loket – loket yang tersedia. Penerapan teknologi dalam pelayanan online dilakukan baru – baru ini”. (Wawancara 15 November 2017, pukul 11.00)

Pernyataan serupa juga diungkapkan informan 3 sebagai berikut:

“Pengaruh teknologi itu ya sangat penting. Sekarang kan dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman. Untuk penggunaan teknologinya kami di kantor sudah ada cctv, komputer, dan sekarang sedang menerapkan pelayanan berbasis online pada kepengurusan pencatatan sipil seperti akta kematian, akta kelahiran dan lain – lain. Memang penerapan online ini masih terbilang baru, mungkin pegawai juga harus mempelajari pelayanan berbasis online ini”. (Wawancara 27 November 2017, pukul 13.30)

Pernyataan mengenai teknologi juga diungkapkan oleh informan 6 sebagai berikut:

“Penerapan teknologi di kantor ini sudah ada. Sudah tersedia cctv, komputer, mesin nomor antrian. Menurut saya teknologi sangat penting karena pelayanan akan semakin *real time* dan cepat. Untuk pelayanan online akta kelahiran jujur saya belum paham karena saya langsung datang ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan saya juga tidak paham soal penggunaan mesin survei kepuasan masyarakat”. (Wawancara 20 November 2017, pukul 09.30)

Informan 7 juga mengungkapkan mengenai teknologi sebagai berikut:

“Saya itu tidak paham teknologi yang sulit – sulit. Nomor antrian yang ada disini kan sudah diambilkan oleh petugasnya saya tinggal terima. Termasuk pelayanan online saya juga belum paham. Saya belum tahu jika mengurus akta bisa lewat internet seperti itu. Jadi ya saya belum paham”. (Wawancara 27 November 2017, pukul 10.00)

Pernyataan serupa juga diungkapkan informan 8 sebagai berikut:

“Jika ditanya soal teknologi, teknologi penting. Biar mencari data juga tidak ribet harus mencari – cari dikertas. Kalau pelayanan online mungkin ada ya, saya belum tau dan belum paham. Selama ini saya datang langsung ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang walaupun jauh dari rumah saya ya”. (Wawancara 27 November 2017, pukul 11.00)

Penjelasan mengenai teknologi berdasarkan beberapa informan bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memanfaatkan teknologi dalam pelayanan, seperti menggunakan cctv, komputer, dan mesin nomor antrian. Saat ini Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang baru menerapkan pelayanan pencatatan sipil berbasis online termasuk pelayanan akta kelahiran. Dengan inovasi seperti ini diharapkan masyarakat tidak perlu repot datang langsung ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang namun dalam implementasinya pelayanan online tersebut belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh masyarakat. Masih banyak masyarakat yang belum paham dengan adanya pelayanan online yang tidak mengharuskan masyarakat untuk datang langsung ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Saat ditanya mengenai pelayanan online masyarakat merasa bingung dan asing dengan pelayanan tersebut. Terdapat masyarakat yang bahkan belum mengetahui adanya pelayanan online tersebut.