Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)
Volume 1, No 2 – Maret 2024
e-ISSN : 3031-7584

INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITALISASI STUDI KASUS "EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI E-WANIAMBEY" DI KOTA JAYAPURA

Jackson Yumame
Universitas Cendrawasih
Jackson_yumame@yahoo.co.id

Received: 28-02- 2024	Revised: 08-03-2024	Approved: 25-03-2024

ABSTRAK

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, memberikan kontribusi positif terhadap transparansi, efesiensi, efektifitas alur, mekanisme dan prosedur pelayanan publik di Indonesia. Namun, dalam beberapa kasus pelayanan publik di Indonesia tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat juga berbagai tantangan dalam implementasi pelayanan publik. Masyarakat Kota Jayapura pada dasarnya memanfaatkan media digital sebagai sarana hiburan, edukasi, bisnis, informasi dan pelayanan publik lainnya. Sehingga dapat menjadi salah satu cara atau metode untuk menunjukkan keterlibatan masyarakat demi kepentingan bersama di dalam ruang publik. Namun disuatu sisi, terkadang banyak sekali pemanfaatan media digital sebagai sarana untuk mengkritisi kebijakan publik melalui status yang dikirim di media sosial. Penerapan E-Goverment di kota Jayapura merupakan salah satu wujud program Smart City. Dapat dikatakan bahwa, pemerintah kota Jayapura lebih merujuk kepada konsep Smart City dalam memperlengkap sistem ataupun cara kerja pemerintah dengan lebih kompeten. Dengan berjalannya program Smart City, diharapkan dapat mengoptimalisasikan penggunaan sistem Teknologi Informasi pada sistem pemerintahan (E-Goverment), sehingga tercipta lingkungan kerja yang efektif, efisien, serta transparan. Visi dari Kota Jayapura dengan menerapkan E-Goverment ialah menjadikan Jayapura sebagai Kota yang nyaman untuk semua di Provinsi Papua. Untuk mencapai visi ini maka diperlukannya Smart City. Tujuan penelitian yang pertama adalah untuk menganalisis efektifitas penggunaan aplikasi E-Waniambey di Kota Jayapura. Yang kedua yaitu untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi tantangan penggunaan aplikasi E-Waniambey di Kota Jayapura. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif, dimana peneliti dalam melakukan pendekatan terhadap obyek penelitian akan dilakukan secara wajar. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan teknik wawancara, observasi, dan inferensi. Teknik analisa data delakukan dengan teknik reduksi data, penyajian data dan pnarikan kesimpulan/verifikasi data. Hasil penelitian menunjukan bahwa efektivitas penggunaan aplikasi E-Wanyambey dalam pengelolaan data e-KTP, KK, KIA, dan dokumen kependudukan lainnya sangat baik dalam menunjang pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jayapura sebagai bentuk transformasi (inovasi) pelayanan publik berbasis digitalisasi.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Digitalisasi

Pendahuluan

Dengan hadirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, memberikan kontribusi positif terhadap transparansi, efesiensi, efektifitas alur, mekanisme dan prosedur pelayanan publik di Indonesia. Namun, dalam beberapa kasus pelayanan publik di Indonesia tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat juga berbagai tantangan dalam implementasi pelayanan publik. Jika merujuk pada kondisi pelayanan publik di negara-negara maju seperti Amerika, Jepang dan Korea Selatan menunjukan bahwa secara umum

pelayanan publik di Indonsia masih jauh dari tepat waktu, cepat, mudah dan terjangkau.

Masyarakat pada umumnya dan khususnya masyarakat Kota Jayapura pada dasarnya memanfaatkan media digital sebagai sarana hiburan, edukasi, bisnis, informasi dan pelayanan publik lainnya. Sehingga dapat menjadi salah satu cara atau metode untuk menunjukkan keterlibatan masyarakat demi kepentingan bersama di dalam ruang publik. Namun disuatu sisi, terkadang banyak sekali pemanfaatan media digital sebagai sarana untuk mengkritisi kebijakan publik melalui status yang dikirim di media sosial.

Apalagi jika membahas pelayanan publik yang ada di Jayapura, Pemerintah Kota Jayapura dinilai sudah memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakatnya. Di tahun 2021 Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Papua melakukan survei penilaian kepatuhan terhadap pelayanan publik di Pemerintah Kota Jayapura 84, 97 berada pada zona hijau pelayanan publik atau tingkat kepatuhan yang tinggi.

Penerapan *E-Goverment* di kota Jayapura merupakan salah satu wujud program *Smart City*. Dapat dikatakan bahwa, pemerintah kota Jayapura lebih merujuk kepada konsep *Smart City* dalam memperlengkap sistem ataupun cara kerja pemerintah dengan lebih kompeten. Dengan berjalannya program *Smart City*, diharapkan dapat mengoptimalisasikan penggunaan sistem Teknologi Informasi pada sistem pemerintahan (*E-Goverment*), sehingga tercipta lingkungan kerja yang efektif, efisien, serta transparan. Visi dari Kota Jayapura dengan menerapkan *E-Goverment* ialah menjadikan Jayapura sebagai Kota yang nyaman untuk semua di Provinsi Papua. Untuk mencapai visi ini maka diperlukannya *Smart City*. Selain itu, beberapa contoh strategi pelayanan yang dilakukan pemerintah Kota Jayapura terus melakukan inovasi–inovasi baru seperti **E-Waniambey** bagi warga masyarat yang datang berkunjung ke kota jayapura.

Aplikasi E-Waniambey adalah bentuk sistem terintegrasi yang bertujuan menghimpun jumlah penduduk ber KTP luar yang tinggal di Kota Jayapura terbukti dalam operasi yustisi yang dilakukan. Aplikasi ini adalah inovasi berbasis android yang dapat di unduh pada play store di HP dan warga tinggal mengikuti petunjuk yang ada dalam aplikasi tersebut untuk melakukan registrasi. Setelah diimplementasikan dalam beberapa tahun ini, perlu dilakukan penelitian terhadap sejauhmana efektifitas penggunaan aplikasi E-Waniambey.

Tujuan penelitian ini adalah : (1) Untuk menganalisis efektifitas penggunaan aplikasi E-Waniambey di Kota Jayapura, (2) Unutk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi tantangan dalam penggunaan aplikasi E-Waniambey di Kota Jayapura.

KAJIAN PUSTAKA

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefisinikan pelayanan publik adalah:

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelatanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta

kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Sedangkan menurut Waluyo (2007:127) mengemukakan bahwa pelayanan adalah "proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang yang berlangsung". Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) pelayanan publik diartikan "pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetepkan." Pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4).

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparatur pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan
   Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
b. Waktu penyelesaian
   Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
c. Biaya pelayanan
   Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
d. Produk Pelayanan
   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
e. Sarana dan prasarana
   Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
   Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini

diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi adalah memperkenalkan ide baru, barang baru, pelayanan baru dan cara-cara baru yang lebih bermanfaat. *Amabile et al.* (1996) mendefinisikan inovasi yang hubungannya dengan kreatifitas adalah: "Inovasi atau *innovation* berasal dari kata *to innovate* yang mempunyai arti membuat perubahan atau memperkenalkan sesuatu yang baru." Kita berada di tengah-tengah samudera hasil inovasi. Ada inovasi: pengetaahuan, teknologi, ICT, ekonomi, pendidikan, sosial, dsb. Inovasi dapatdikelompokkan pula atas inovasi besar dan inovasi kecil-kecil namun sangat banyak. Inovasi itu tidak harus mahal, inovasi itu dapat dilakukan oleh siapasaja, kapan saja, dimana saja.

Kategori level inovasi ini dijelaskan oleh Mulgan dan Albury berentang mulai dari *incremental*, *radical*, sampai transformatif. (Muluk 2008; 46)

a. Inovasi inkremental berarti inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walaupun demikian inovasi inkremental memainkan peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus-menerus, dan mendukung rajutan pelayanan yang responsive terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*).
b. Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.
c. Inovasi transformatif atau sistemis membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dangan mentranformasi semua sektor dan secara dramatis mengubah keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama unntuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya dan organisasi.

Efektivitas

Ndraha dalam bukunya Syarief Makmur (*2008:123*) menyatakan sebagai berikut: efektivitas organisasi adalah tingkat keberhasilan pencapaian tujuan organisasi (*target*) didasarkan pada program atau kegiatan yang sudah dijalankan. S.P Siagian dalam bukunya wijaya (*1989:230*) mengemukakan bahwa efeketivitas program dalam organisasi dapat pula diukur dari berbagai hal lain yaitu: (1) kejelasan tujuan yang hendak dicapai (2) kejelasan strategi pencapaian tujuan (3) proses analisa dan perumusan kebijakan (4) perencanaan yang matang (5) penyusunan program yang tepat (6) tersedianya sarana dan prasarana kerja (7) pelaksanaan yang efektif dan efesien (8) sistem pengawasan dan

pengedalian.

Berdasarkan pendapat-pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kriteria/indikator pencapaian efektivitas program suatu organisasi sangatlah ditentukan oleh faktor-faktor internal maupun faktor-faktor eksternal yang dilihat sebagai suatu keterpaduan (*integritas*). Berkenaan dengan penilaian efektivitas program, maka penulis mengemukakan beberapa indikator yang dapat diukur dalam melakukan penelitian, adapun indikator tersebut *(1) kejelasan tujuan yang hendak dicapai (2) kejelasan strategi pencapaian tujuan (3) Tersedianya sarana dan prasarana kerja.*

1. Aplikasi E-Waniambey

   Aplikasi E-Waniambey merupakan salah satu aplikasi yang diluncurkan oleh Walikota Jayapura (Benhur Tomi Mano) melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dalam rangka penerapan tertib Administrasi Kependudukan bagi warga Kota Jayapura yang menggunakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) luar Kota Jayapura. Aplikasi E – waniambey dilaunching bertepatan pada penutupan pameran dan ekspose pembangunan Kota Jayapura yang berlangsung pada (16/08/2018). Tingkat urbanisasi masyarakat di Kota Jayapura, menurut Walikota, cukup tinggi hingga mencapai rata – rata 20.000 sehingga harus dilakukan pendataan secara baik dan akurat agar dapat mengetahui dan memantau warga yang tinggal di Kota Jayapura.

   a. Aplikasi E-Waniambey merupakan suatu Inovasi baru yang berbasis IT yang diberi nama E-Waniambey. Arti kata Waniambey itu sendiri adalah " Selamat Datang " bahasa ini berasal dari bahasa Port Numbay. Dan setiap masyarakat yang datang ke Kota Jayapura namun tidak ingin menetap di Kota Jayapura maka wajib mendaftarkan diri melalui Aplikasi E – waniambey. Aplikasi ini sengaja dinamai waniambey untuk menghargai kearifan lokal sekaligus mempromosikan bahasa daerah Port Numbay.
   b. Aplikasi ini ditujukan untuk mengetahui data akurat penduduk kota Jayapura yang memiliki E – KTP luar. Aplikasi ini adalah Inovasi berbasis android yang dapat diunduh di Play Store (Hp Android) dan warga tinggal mengikuti petunjuk dalam aplikasi tersebut untuk melakukan registrasi.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dimana peneliti dalam melakukan pendekatan terhadap obyek penelitian akan dilakukan secara wajar. Dalam artian menggali informasi sesuai dengan persepsi peneliti dan informan, dan proses penggalian informasi ini dapat berkembang sesuai dengan interaksi yang terjadi dalam proses wawancara. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan teknik wawancara, observasi, dan inferensi. Teknik analisa data dilakukan dengan cara

1. Reduksi Data.

data yaitu sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang memanajemen, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengoordinasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan

diverifikasi.

1. Penyajian Data
   Alur penting yang kedua dari kegiatan analisis data adalah penyajian data dalam bentuk sekumpulan informasi yang tersusun secara lebih sistematis yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian- penyajian data kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan, lebih jauh menganalisis atau mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian data tersebut.
2. Menarik Kesimpulan/Verifikasi
   Pengambilan kesimpulan pada hakekatnya adalah memberi pemaknaan dari data yang diperoleh. Untuk itu sejak pengumpulan data awal, peneliti berusaha memaknai data yang diperoleh dengan cara mencari pola, model, tema, hubungan persamaan, alur sebab-akibat dan hal lain yang sering muncul. Singkatnya makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohannya dan kecocokannya sehingga akan diperoleh satu keyakinan mengenai kebenarannya.

PEMBAHASAN

Keterlibatan stakholder dalam deseminasi informasi implementasi aplikasi e-waniembey. Ini menjadi penting karena disatu sisi pemerintah terbatas dalam hal menyampaikan informasi-informasi publik, oleh sebab itu kerjasama kemitraan akan sangat membantu kerja-kerja pemerintah dalam hal menyampaikan semua kegiatan-kegiatan pemerintah untuk diketahui oleh masyarakt.

Terkait itu, beberapa responden memberikan jawaban diantaranya adalah Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jayapura, AR. menyatakan sebagai berikut:

> *"Dalam informasi layanan kami melibatkan pihak-pihak lain, baik internal dan external pemerintah dalam mendukun implementasi aplikasi waniambey" (hasil data wawancara, 2022).*

Hal senada juga disampaikan oleh Kepala Bidang Pemanfatan Data dan Inovasi Pelayanan, R. L.M, menuturkan:

> *"ya, dalam penyampaian informasi layanan aplikasi kami melibatkan para stakeholder. Ini penting karena akan membantu dalam mendistribusi informasi kepada publik" (hasil data wawancara, 2022).*

Informasi yang sama juga diberikan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, S.A.W mengemukakan bahwa:

> *"informasi terkait keberadaan aplikasi waniambey harus dapat diterima oleh semua masyarakat, oleh sebab itu kami melibatkan stakeholder dalam mendukung proses penyampaian informasi kepada publik" (hasil data wawancara, 2022).*

Secara keseluruhan jawaban reponden menemukakan bahwa keterlibatan pemerintah dan stakholder terlihat dalam mengimplemntasikan aplikasi waniambey diataranya membantu pemerintah dalam mendeseminasikan informasi e-waniambey kepada masyaarakat bahwa aplikasi ini ada dan membantu kerja-kerja pemerintah lebih mudah dalam mendapatkan data dan infomasi kependudukan.

Kemudian terkait dengan mekanisme kerjasama yang dilakukan dalam hal pencapaian tujuan implementasi aplikasi waniambey manjadi sangat penting, secara teknis mekanisme kerjasama ini merupakan cara/metode yang kemudian di kembangkan dalam rangka kesepakatan bersama untuk mendesain rencana kerja demi pencapaian tujuan.
Terkait dengan hal ini maka selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura A.R, menyatakan sebagai berikut:

> *"tentu menggunakan mekanisem kontrak kerja dengan batas waktu kerjsama yang ditentukan dalam dokumen-dokumen perjanjian" (hasil data wawancara, 2022).*

Lebih lanjut dalam diskusi yang dilakukan oleh peneliti dan informan dijelaskan bahwa secara spesifik terkait dengan bagaimana pencapaian tujuan serta langkah-langkah staretegis yang dilakukan demi pencapaian tujuan telah terdokumentasikan didalam perjanjian kerja antara pemeriintah dan pihak ketiga. Itu berarti bahwa langkah awal yang diklakakukan oleh Dinas Kepedudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dalam menginovasi pelayanan berbasis digital dimulai dengan menggandeng pihak ketiga sebagai stakholder dalam mendukung kerja-kerja pemerintah dan hal yang dilakukan ini adalah bagian dari implementasi governance di lingkungan Pemerintah Kota Jayapura.
Kemudian, hal senada juga disampaikan oleh Kepala Bidang Pemanfatan Data dan Inovasi Pelayanan, R.L.M bahwa:

> *"mekanisme yang digunakan tentu dengan menggunakan mekanisme kerjasama baik dari pihak pengguna dan penerima jasa. Kami menyadari bahwa kemampuan Sumber Daya Manusia kami masih terbatas dalam desaining, pengelolaan dan pemanfaatn program berbasis aplikasi online, oleh sebab itu kemitraan menjadi penting" (hasil data wawancara, 2022).*

Dalam konsepsi inovasi pelayanan publik, Sumber Daya Manusia memainkan sentral penting dalam perencanaan dan implementasi oleh sebab itu dukungan Sumber Daya Manusia menjadi mandatory. Artinya bahwa kondisi sumber daya manusia di terkait perencanaan dan desain aplikasi waniambey masih terbatas oleh sebab itu maka kemitraan menjadi jalan keluar dalam mendukung pelaksanaan aplikasi e-waniabey di Kota Jayapura.

Dalam perspektif manfaat yang didapatkan dari kerjasama kemitraan yang dilakukan oleh pihak ketiga tentu memberikan manfaat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dalam hal menyediakan aplikasi e-waniemabey dan juga penguatan kapasitas sumber daya operator atau pengelola. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatann Sipil Kota Jayapura A.R bahwa:

> *"kami banyak menerima manfaat dari kerjasama ini karena dibantu dalam hal penyusunan aplikasi. Dalam hal penyusunan aplikasi kami masih terbatas dalam kemampuan sumber daya manusia" (hasil data wawancara, 2022).*

Kemudian dari sisi tantangan-tatangan terhadap implementasi penyampaian informasi melalui kemitraan yang telah dibangun, dijelaakan oleh Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatann Sipil Kota Jayapura A.R sebagai berikut:
"untuk penyampaian informasi selama ini masih belum terdapat kendala" (hasil data wawancara, 2022).

Efektifitas Penggunaan Aplikasi E-Waniambey

1. Kejelasan strategi pencapaian tujuan.

Dalam menilai sejauhmana efektifitas pelaksanaan implementasi e-waniembey hal yang paling mendasar untuk perlu diketahui dan dikritisi adalah informasi mengenai sejauhmana kejelasan strategi pencapaian tujuan. Intervensi kegiatan yang dilakukan menggunakan pendekatan-pendekatan strategi akan memudahkan implementor dalam hal mengetahui secara teknis hal-hal apa saja yang akan dilakukan. Oleh sebab itu, setiap orang/orang yang diberi wewenang untuk melaksanakan tugas harus memahami dengan baik strategi-strategi yang diaktualisasikan.

Terkait hal itu, informasi terkait sejauhmana pencapaian tujuan terhadap pembuatan aplikasi e-waniambey apakah sudah terasa jelas dalam rangka pencapaian output proyek.
Jawaban dari informasi yang diberikan oleh Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatann Sipil Kota Jayapura A.R, menyampaikan bahwa:

> *"terkait dengan kejelasan strategi dalam pencapaian tujuan pembuatan aplikasi waniembey sudah sangat jelas karena aplikasi ini membantu mengidentifikasi data yang akurat terkait penduduka kota Jayapura yang memiliki E-KTP luar" (hasil data wawancara, 2022).*
>
> Sejalan dengan itu, informasi yang sama juga diberikan oleh Kepala Bidang Pemanfatan Data dan Inovasi Pelayanan, R.L.M, memberikan keterangan bahwa:
>
> *"menurut kami sebagai penyedia jasa/layanan, tujuan pembuatan aplikasi ini sudah sangat jelas dan terarah. Kami juga berharap masyarakat di Kota Jayapura mengetahi tujuan dari penggunaan aplikasi ini" (hasil data wawancara, 2022).*

2. Perencanaan yang matang.

Hal berikutnya untuk mengetahui sejaumana efektifitas penggunaan aplikasi e-wanieambey adalah dengan mengetahui sejauhmana proses perencanaan yang dilakukan. Hal ini menyangkut mekanisme perencanaa, sumber daya termasuk sumber daya manusia dan anggaran serta mekanisme teknis implementasi di lapangan oleh sebab itu beberapa informas pendukung yang didapat oleh responden ditampilkan sebagai berikut:
Hal pertama terkait mekanisme perencanaan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura. Berdasarkan informasi yang diberikan oleh Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatann Sipil Kota Jayapura A.R., menyampaikan bahwa:

> *"Dalam mekanisme perencanaan yang dilakukan tentu melibatkan semua pemangku kepentingan dimulai dari bagiamana mendiskusikan konsep, alur dan mekanisme penggunaan serta desain aplikasi ini" (hasil data wawancara, 2022).*
>
> Informasi yang sama juga diberikan oleh Kepala Bidang Pemanfatan Data dan Inovasi Pelayanan, R.L.M, memberikan keterangan bahwa:
>
> *"dalam mekanisme perencanaan dimulai dengan konsep/ide/gagasan yang diberikan oleh Bapak Dr. Benhur Tomy Mano, MM (mantan walikota) yang kemudian diterjemahkan secara teknis oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura" (hasil data wawancara, 2022).*

Hal yang kedua adalah terkait dengan mekanisme pembuatan aplikasi e-waniambey. Hal ini merujuku kepada siapa yang mendesain, bagaiman proses desain serta seajuhman

implementasi dalam hal penggunaan aplikasi ini.
Informasi yang didapatkan dari Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatann Sipil Kota Jayapura A.R. menyampaikan bahwa:

> *"iya, kami melibatkan pihak ketiga dalam pembuatan aplikasi ini" (hasil data wawancara, 2022).*
>
> Hal senada juga disampaikan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, S.A.W, mengemukakan bahwa:
>
> *"iya pihak ketia kami libatkan dalam mendesain dan juga dalam memberikan bimtek terhadap operator" (hasil data wawancara, 2022).*

Hal yang ketiga terkait dengan sejauhmana perencanaan keuangan dalam mendukung pembuatan aplikasi e-waniambey. Hal in merujuk kepada mekanisme, teramasuk juga kecukupan anggaran dalam implementasi e-waniembey. Data hasil wawancara yang didapatkan dari Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatann Sipil Kota Jayapura A.R, menyatakan bahwa:

> *"Dalam dukungan anggaran ini tentu menggunakan anggaran pemerintah yang dianggarkan setiap tahunnya yang bersumber dari APBD Pemerintah Kota Jayapura" (hasil data wawancara, 2022).*

Informasi tambahan yang didapatkan dari dokumen perencanaan keuangan menunjukan bahwa ada inisiatif pemerintah dalam mendukung kebijakan implementasi e-waniambey dalam bentuk dukungan dana, yang juga meliputi proses yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi.
Hal senada juga disampaikan oleh Kepala Bidang Pemanfatan Data dan Inovasi Pelayanan, R.L.M, memberikan keterangan bahwa:

> "*mekanisme perencanaan keuagan berdasarakan mekanisme APDD yang kemudian dialokasikan mendukung proses pembuatan aplikasi sekaligus pelaksanaan dan perencaanaan. Dan selama ini belum ada kendala terakait hal ini " (hasil data wawancara,* 2022).

3. Tersedianya sarana dan prasarana kerja.

Kemudian untuk mengukur efektifitas pelaksanaan aplikasi e-waniambey, kita jua akan melihat sejauhmana keteresediaan sarana dan prasarana dalam mendukung implementasi aplikasi ini. Sarana terkait dengan peralatan yan digunakan, sedangkan prasarana meliputi fasilitas pendukung dalam rangka pencapaian tujuan.
Hal pertama yang ingin dilihat adalah menilai sejauhmana fasilitas, sarana dan prasarana yang disediakan dan digunakan mampu mendukung implementasi aplikasi e-waniembey. Beberapa informasi yang didapatkan oleh informan adalah sebagai berikut:
Informasi yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, S.A.W, mengemukakan bahwa:

> *"terkait sarana dan prasarana kerja sudah mencukupi dalam hal melakukan perencanaan, implementasi dan montitoring. Disatu sisi, dukungan anggaran juga sangat cukup" (hasil data wawancara,* 2022).

Hal senada juga disampaikan oleh Kepala Bidang Pemanfatan Data dan Inovasi Pelayanan, R.L.M, memberikan keterangan bahwa:

"Dalam hal perencanaan dukungan sarana dan prasarana cukup memadai. (hasil data wawancara, 2022).

Kemudian peryataan yang sama juga disampaikan oleh Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatann Sipil Kota Jayapura A.R, menyatakan bahwa:

"sarana dan fasilitas pendukun yang digunakan dalam pembuatan aplikasi e-waniambey lebih kepada fasilitas pendukung yang bersifat perangkat kelas dan perangkat lunak. Dan dalam hal ini ketersediaan perangkat keras seperti komputer, hp dan desain peranggkat lunas yaitu aplikasi mendukun dalam proses implementasi e-waniembey" (hasil data wawancara, 2022).

Hal berikutnya terkait dengan dukungan dana atau keungan dalam memfasilitasi ketersediaan sarana, prasaran dan fasilitas. Informasi yang didaptkan dari informan, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatann Sipil Kota Jayapura A.R, menyatakan bahwa:

"terkait dana, saya pikir sudah sangat mendukung, walaupun dalam kondisi-kondisi yang tidak direncanakan, masih bisa mendukung kegiatan implementasi" (hasil data wawancara, 2022).

Kemudian dikatakan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, S.A.W, mengemukakan bahwa:

"dalam perencanaan sudah cukup memadai, namun dalam hal implementasi dan monitoring masih harus membutukan tambaan anggaran, karena hal-hal diluar rencana pada saat implementasi dan monitoring akan mempengaruhi serapan/penggunaa dana" (hasil data wawancara, 2022).

Secara umum, gambaran terkait tersediaanya sarana dan prasaran sudah sangat mendukung implementasi apliaksi e-waniembey baik dalam hal perecanaan, pelaksanaan dan evaluasi.

4. Sistim pengawasan dan pengendalian

Hal berikut untuk mengetahui efektifitas penggunaan aplikasi e-waniembey adalah dengan sejauhmana sistim pengawasan dan pengendalian terhadap implementasi aplikasi ini. Ini berarti bahwa, implementor harus memastikan keberlanjutan dan pencapaian tujuan dari pada desain aplikasi e-waniambey. Terkait itu maka, beberapa data yang didapat dari informan dalam hal sistim pengawasan dan pengendalian adalah sebagai berikut"

Yang pertama dilihat adalah model mekaniseme yang dilakukan dalam pengawasan dan pengedalian terhadap implementasi aplikasi e-waniembey. Informasi yang diberikan oleh Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatann Sipil Kota Jayapura A.R, menyatakan bahwa:

"Terkait mekanisme pengawasan dan pengendalian terhadap implementasi, dilakukan dengan cara manual dan berbasis aplikasi. Secara manual untuk mengecak bagaimana aplikasi dijalankan, kesiapan operator. Sedangkan dalam basis aplikasi untuk melihat secara kuantity data dan informasi yang didapatkan" (hasil data wawancara, 2022).

Secara umum, sistim pengendalian dan pengawasan dilakukan dengan menggunakan dua pendekatan yaitu dengan cara manual dan berbasis aplikasi, yang kemudian untuk memastikan sejaumana hasil yang didapat dari proses pendataan kependudukan yang memiliki KTP di luar kota Jayapura.

Hal senada juga disampaikan oleh Kepala Bidang Pemanfatan Data dan Inovasi Pelayanan,

R.L.M, memberikan keterangan bahwa:

> *"Mekanisme pengawasan dan pengedalian juga diatur dalam rapat-rapat evaluasi secara berkala" (hasil data wawancara, 2022).*

Kemudian yang kedua adalah memastikan siapa yang bertanggung jawab (*people in charge*) dalam melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap implementasi aplikasi e-waniembey. Hal ini merujuk kepada kepasitas dan kemampuan sumber daya manusia dalam melakukan pengawasan dan juga kewenangan dalam menjalankan mandat yang diberikan.

Jawaban responden terkait hal ini disampaikan oleh Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatann Sipil Kota Jayapura A.R., menyatakan bahwa:

> *"Pejabat bidang terkait dan ditunjuk beberapa staf yang telah diberikan kewenangan" (hasil data wawancara, 2022).*

Hal senada juga disampaikan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, S.A.W, mengemukakan bahwa:

> *"Pejabat bidang terkait dan ditunjuk beberapa staf yang telah diberikan kewenangan" (hasil data wawancara, 2022).*

Secara umum sistim pengendalian dan pengawasan terhadap implementasi aplikasi e-waniembey dilakukan berdasarkan kewenangan yang diberikan kepada beberapa staf operator untuk mengelola secara teknis dalam rangka melaporakan sejauhmana jumlah kuantitas yang diperoleh untuk mengetahui penduduk yang memiliki KTP di luar Kota Jayapura.

Inovasi Pelayanan Publik

1. Kemitraan dalam penyampaian layanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swata dengan pemerintah, CBO-NGO dengan pemerintah.

Dalam hal kemitraan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura telah melakukan kerjasama diantara pihak ketiga dalam hal menyediakan jasa untuk mendesain aplikasi e-waniembey. Disamping itu, kemitraan yang dibangun bukan saja terhadap proses desain atau pembuatan aplikasi, tetapi juga membantu pemerintah menyampaikan apa yang dikerjakan oleh pemerintah. Artinya bahwa, dalam proses deseminasi informasi mengenai kehadiran aplikasi ini, pihak ketiga sangat turut membantu.

Memang jika kita melihat tahapan pertama dalam menilai sejauhmana inovasi yang dilakukan oleh pemerintah, kemitraan adalah langkah awalnya. Keterbukaan pemerintah untuk menerima masukan dan belajar dari oraganisasi-organisasi lain diluar pemerintah akan memberikan cara pandang baru terhadap sejauhmana inovasi pelayanan publk itu dapat diimplementasikan, dan pada kondisi ini Dinas Pendidikan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura telah mengaktualisasikannya.

Tentu, hal ini tidak terlepas dari dorongan pengambil kebijakan untuk mengadopsi inovasi-inovasi yang mempermudah pelayanan publik menjadi lebih efesien dan efektif dan dengan cara kemitraan adalah langgkah awal untuk mendorong perubahan layanan kependudukan di Kota Jayapura.

Sebagai contoh, bukan hanya saja implementasi e-waniamnbey yang kemudian menjadi icon terhadap inovasi pelayanan publik, melainkan terdapat juga pelayanan

kependudukan seprti E-KTP, KIA, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Perkawainan dan Perceraian yang bisa diakses berbasis online. Hal ini kemudian menunjukan bahwa Pemerintah Kota Jayapura, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah terbuka dalam hal pengembanagan inovasi pelayanan melalui kemitraan-kemitraan yang dilakukan baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swata dengan pemerintah, CBO-NGO dengan pemerintah.

2. Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik.

Salah satu pendekatan inovasi pelayanan publik adalah dengan mengaplikasikan pendekatan teknologi kedalam sistim layanan, hal ini kemudian akan berdampak terhadap efesiensi dan efektiftas pencapaian tujuan layanan. Namun disisi yang lain, masih terdapat tantangan terhadap pengunaan teknologi informasi dalam layanan publik.

Terlepas dari tantangan yang disebutkan diatas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, dalam inovasi pelayanan publik telah memanfaatkan teknologi informasi dalam menpopang dan mempermudah layanan kependudukan. Berbagai media teknologi infomasi berbasis Web dan Aplikasi telah diadposi dan salah satunya adalah penggunaan aplikasi e-waniembey. Ini artinya bahwa akses pelayanan kependudukan khususnya untuk penerapan tertib Administrasi Kependudukan bagi warga Kota Jayapura yang menggunakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) luar Kota Jayapura. Hal ini tidak bisa dipungkiri bahwa Tingkat urbanisasi masyarakat di Kota Jayapura cukup tinggi hingga mencapai rata – rata 20.000 sehingga harus dilakukan pendataan secara baik dan akurat agar dapat mengetahui dan memantau warga yang tinggal di Kota Jayapura.

Dengan mekanisme penggunaan teknologi informasi khususnya penggunaan aplikasi e-waniabey akan mempermudah komunikasi dan informasi dalam pelayanan tetapi juga akan mempermudah pengguna layanan (masyarakat) untuk dapat mengakses serta dalam memberi informasi terkait peruntukan aplikasi ini .

Sebagai contoh, operator merasa mudah untuk menggunakan aplikasi ini walaupun butuh proses dan waktu untuk mempelajarinya. Kemudian, masyarakat (user) juga merasa terbantukan karena mudah dijangkau menggunakan smartphone. Ini kemudian menunjukan bahwa aplikasi teknoloi e-waniambey membantu kerja pemerintah dalam hal menata data-data terkait kependudukan.

3. Pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektiftas layanan.

Seperti dijelaskan pada penyajian data di Bab III, memberikan informasi bahwa tidak lembaga/unit yang dibuat khusus untuk mengimplematasikan, memonitoring dan mengevaluasi penggunaan aplikasi ini, dalam hal ini semua menjadi tanggung jawab bidang terkait yang mengurusi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Disamping itu juga, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, bersinergi dengan kelurahan-kelurahan untuk mempermudah informasi dan pendataan karena kelurahan merupakan basis komunitas dan masyarakat sebagai target dari kebijakan kependudukan yang telah dibuat.

Jika kita melihat berdasarkan teori kelembagaan, mengemukakan bahwa kelembagaan yang mempunyai kesiapan sumber daya, baik dari sumber daya manusia,

keuangan dan fasilitas yang mumpuni, akan memberikan dampak positif terhadap pencapaian tujuan kebijakan. Tentu bahwa, secara kelembagaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura memiliki sumber daya manusia yang cukup baik, juga memiliki basis sisitim kerja yang mensupport teknis kebijakan dan tentunya adanya political will dari Walikota dan Kepala Dinas untuk secara konsisten memajukan sistim pelayanan kependudukan di Kota Jayapura.

Disamping itu tidak bisa dipungkiri bahwa, support sistim dari Distrik dan Kelurahan di wilayah Kota Jayapura memainkan peran strategis dalam membantu implementasi kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Tentu dengan kemampuan kelembagaan yang mempunyai kapasitas seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura memungkinkan pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mengadopsi penggunaan teknologi informasi sebagai bentuk inovasi pelayanan publik yang mempermudah layanan-layanan pemetintah.

4. Peningkatan pengayaan peran atas sistem internal pemerintahan.

Terkait dengan analisis ini, lebih kepada penguatan sistim serta pembaharuan baik terhadap sistim kerja dalam mengaplikasikan inovasi pelayanan publik dan juga lebih spesifik terhadap pembaharuan aplikasi e-waniambey. Data dan informasi yang didapat dari sejumlah informan dan juga berdasarkan hasil pengamatan, menunjukan bahwa dengan diadopsi inovasi-inovasi pelayan publik terutama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, memberikan penguatan terhadap peran pemerintah dan juga sistim dan mekanisme kerja layanan-layanan publik.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam implemetasi inovasi-inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura telah mendapatkan banyak penghargaan baik dari pemerintah daerah dan pemerintah pusat yang menunjukan bahwa Pemerintah Kota Jayapura serius dalam menerapakan teknologi informasi dalam mendukung kerja-kerja pemerintah.

Disisi yang lain, lebih spesifik adalah asesmen terhadap aplikasi e-waniembey yang telah diluncurkan oleh Pemerintah Kota Jayapura. Walaupun memanng baru diluncurkan pada beberapa tahun yang lalu, peningkatan atau penguatan layanan aplikasi e-waniembey menjadi sangat penting untuk mempermudah layanan yang diberikan kepada masyarkat. Berdasarkan hasil wawancara bahwa memang semenjak aplikasi e-waniembey diluncurkan belum ada penambahan aplkasi layaanan dan memang masih menggunakan medel dan pendekatan yang lama, tentunya aplikasi tersebut bisa didapatkan pada appstore dan playstore. Namun, dalam beberapa tahun ini, direcanakan untuk dilakukan peningkatan dan pembaharuan aplikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan dan untuk sekarang ini belum menjadi suatu kebutuhan yang urgen.

Untuk melakukan hal ini, maka perlu diindetifikasi kembali apakah pengggunaan aplikasi yang sekarang sudah mempermudah pengguna dalam mengakses ataukah perlu ditambah layanan apalikasi sesuai dengan kebutuhan dan saran dari users. Kemudian disisi yang lain, keterlibatan pihak ketiga dalam hal ini pihak yang mendesain aplikasi e-waniambey masih tetap menajalin kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga asistensi masih tetap dilakukan baik terhadap aplikasi e-waniembey dan penguatan terhadap sumber daya manusia.

B. Faktor-faktor Yang Menjadi Pendukung dan Tantangan Dalam Penggunaan Aplikasi E-Waniebey di Kota Jayapura.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian di lapangan, peneliti menemukan beberapa faktor-faktor pendukung dan penghambat diantaranya:

Tabel 1
Faktor Pendukung dan Tantangan Penggunaan Aplikasi E-Waniambey

No.	Faktor Pendukung dan Pemhambat	Kondisi
1.	Sarana (meliputi computer, jaringan internet)	Cukup baik
2	Prasarana (Ruangan)	Baik
3.	Kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan	Belum baik
4.	Jumlah dan kemampuan Sumber Daya Aparatur	Cukup baik
5.	Kesesuaian Pekerjaan Pegawai Dengan Struktur Dan Tupoksi	Cukup baik
6.	Koordinasi antar Bidang/Seksi/Pegawai	Baik

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti menemukan beberapa faktor pendukung dan penghambat seperti yang tertera pada table 1. Sarana dan prasarana sudah cukup baik dalam menujang implementasi e-waniambey namun pada kasus tertentu yang ditemui bahwa seperti kasus upgarde apliakasi didukung oleg peralatan teknologi yang mendukug karena hal ini akan mendorong kerja aplikasi agar dapat bekerja lebih optimal. Kemudian, dalam situasi tertentu kadang terjadi kendala, jaringan internet yang kurang stabil ini tentunya akan mempengaruhi kinerja dari pegawai. Sedangkan untuk prasarana yang kurang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura adalah kebutuhan ruangan tambahan untuk penyimpanan dokumen secara fisik, walaupun secara online sudah terdokumentasikan.

Hal ini diketahui berdasarkan pengamatan dilingkungan kantor dan saat peneliti melakukan wawancara dengan kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan. Selain sarana dan prasarana, salah satu penghambat adalah rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen pengurusdan dokumen kependudukan, dalam kasus ini msih rendahnya juga masyarakat yang apatis terhadap pentingnya penggunaan aplikasi ini. Hal ini peneliti ketahui dari hasil wawancara dengan pegawai Dukcapil. Masyarakat cenderung pasif dan malas tahu akan pentingnya memiliki dokumen dan lebih memilih mengurus dokumen saat akan dibutuhkan saja, sehingga hal inilah yang membuat kepengurusan dokumen atau pelayanan kependudukan khsusus untuk melaporkan perubahan KTP luar ke KTP Kota Jayapura. Dan menarikannya juga sebagai informasi dalam kasus tertentu hali ini juga berlaku di dalam kantor. Sebagai contoh, pelayanan hanya padat di bulan tertentu contohnya pendaftaran atau pencetakan KIA sebagai salah satu syarat mendaftar sekolah, hal ini membuat pada bulan Mei sampai Juni pelayanan KIA meningkat, mengakibatkan jam kerja pegawai bertambah.

Untuk jumlah dan kemampuan sumber daya aparatur peneliti melihat dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura sudah cukup baik. Dalam observasi peneliti melihat bahwa pegawai dan staf yang diberikan tanggung jawab untuk menangani apliaksi e-waniabey bekerja sudah sangat baik dalam mengoprasionalkan komputer/aplikasi maupun dalam hal memberikan arahan kepada masyarakat yang tidak mengerti dalam hal penggunaan apliaksi ini. Berikutnya adalah kesesuaian pekerjaan pegawai dengan struktur dan tupoksi, dari hasil wawancara dengan seksi pendataan penduduk dan observasi dilapangan, peneliti mendapatkan bahwa baik pimpinan sampai kepada pegawai yang melayani masyarakat secara langsung sudang sesuai dengan strruktur organisasi dan tupoksi yang ada. Hal ini pun di dukung juga dengan adanya hubungan koordinasi yang baik antara kepala pimpinan, kepala bidang, seksi dan juga pegawai yang terlihat dari komunikasi yang baik antar semua pegawai yang ada dalam menyelesaikan pekerjaan dan juga dalam menyelesaikan masalah dalam pengurusan dokumen masyarakat terutama terhadap implementasi e-waniabney.

PENUTUP

Sejauhmana efektifitas efektifitas penggunaan aplikasi E-Waniambey di Kota Jayapura dilhat dalam dua perspektif yaitu:

a. Perspektif inovasi pelayanan publik yang menujukan bahwa Pemeritah Kota Jayapura, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal mengimplementasikan aplkasi e-waniabey dengan sangat baik mengimplementasikan inovasi pelayanan publik di Kota Jayapura sebagai cara dalam mempermudah layanan publik. Hal ini dapat diukur dari :
    1. Adanya keinginan pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura untuk membuka kemitraan baik antara pemerintah dan pihak swasta dalam merencanakan kebijakan pembuatan aplikasi e-waniambey.
    2. Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kota Jayapura dalam hala pelayanan publik telah mengadopsi penggunaan teknologi informasi.
    3. Dalam mengimplementasikan aplikasi e-waniambey, terdapat dukungan kelembagaan sebagai bentuk dari indikator inovasi pelayanan.
    4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura telah melakukan Peningkatan pengayaan peran atas sistem internal pemerintahan yang sebelumnya sudah ada di dalam masyarakat.
b. Perspektif Efektifitas Penggunaan Aplikasi e-waniambey, yang dapat dilihat dari:
    1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura memahami dengan baik kejelasan strategi pencapaian tujuan implementasi aplikasi e-waniambey.
    2. Dalam hal perencanaan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura telah melakukan perencanaan yang cukup baik terhadap sejaumana aplikasi e-waniambey diimplementasikan.
    3. Terkait dengan dukungan sarana dan prasarana, walaupun masih ada keterbatasan dalam pengadaan, namun secara keselurihan sarana dan prasarana yang ada telah mendukung penggunaan aplikasi e-waniambey.

Dalam hal pengawasan dan pengendalian terhadap penerapan dan penggunaan aplikasi e-waniambey telah dilakukan dengan cukup baik, baik hal itu dilakukan secara manual ataupun merujuk pada basis aplikasi e-waniembey itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Eny Kusdarini. 2011. *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.

Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Lovelock, H. Cristopher, and Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Indeks.

Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, Lexy J, 2001, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Karya, Bandung.

Miles Matthew B, Huberman A Michael, 1992, *Analisis Data Kualitatif,* Penerjemah Tjetjep Rohendi. Cetakan Pertama. Universitas Indonesia, Jakarta.

Faizal, Sanapiah , 1990, *Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar dan Aplikasi*, YA3, Malang.

Hardiyabsyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media.

H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan.*Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Thoha, Miftah. 1991. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Rajawali Press.

Widodo, Djoko. 2001. *Good Governance* : *Telaah dari dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya : Insan Cendekia.

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik*. Bandung : Mandar Maju.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik