

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan sistem terintegrasi dokumen kependudukan tiga instansi (Si Dukun 3 In 1) menggunakan pendekatan balanced e-government scorecard di Jakarta Timur = Citizen perception of sistem terintegrasi dokumen kependudukan tiga instansi (Si Dukun 3 In 1) using balanced e-government scorecard at East Jakarta

Mayang Noviantika Selly, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20506792&lokasi=lokal>

Abstrak

Pemerintah terus berupaya untuk dapat meningkatkan keakuratan data kependudukan yang dimiliki. Upaya peningkatan data kependudukan bagi anak salah satunya dengan memudahkan proses pengurusan dokumen kependudukan melalui program Sistem Terintegrasi Dokumen Kependudukan Tiga Instansi (Si Dukun 3 in 1). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja penerapan program Si Dukun 3 in 1 di Jakarta Timur. Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan positivisme dengan melalui penyebaran kuisioner, wawancara, dan juga studi kepustakaan. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan teori *Balanced e-Government Scordcard* yang dikembangkan oleh Booz, Allen, dan Hamilton (2002) yang didalamnya terdapat 5 dimensi yaitu *Benefit, Efficiency, Participacy, Transparency*, dan *Change Management*. Hasil dari penelitian ini yaitu diketahui bahwa dilihat dari perspektif masyarakat dapat diketahui bahwa masyarakat merasa puas dengan adanya program Si Dukun 3 in 1 di Jakarta Timur, meskipun dilihat dari sistemnya Si Dukun 3 in 1 ini masih belum

bagus.

Kata Kunci: Dokumen Kependudukan, Pelayanan Publik, *e-Government*, Integrasi Data, *Balanced-e-Government Scorecard*

.....The government continues to improve the accuracy of population data owned. One of the efforts to increase population data for children is through simplifying document civil registration by using Sistem Terintegrasi Dokumen Kependudukan Tiga Instansi (Si Dukun 3 in 1) at East Jakarta. This study is aims to see the performance of implementation Si Dukun 3 in 1 program at East Jakarta. The Study using positivism methods through surveys, interviews, and library study. This study will analyzed by using *Balanced e-Government Scordcard* by Booz, Allen, and Hamilton. It consist five dimensions which is Benefits, Efficiency, Participation, Transparency, and Change Management. The results of the study are known to the citizens perception that the citizen is satisfied with Si Dukun 3 in 1 at East Jakarta, although the system is not well enough

Keyword: Civil document registration, Public Service, *e-Government*, Data Integrated, *Balanced-e-Government Scorecard*