

Abstrak

Tuntutan masyarakat terkait pelayanan public khususnya kebutuhan akan pelayanan yang prima telah mendorong pemerintah untuk menciptakan inovasi. Diindonesia basis inovasi mengarah kepada e-government. E-government merupakan media interaksi timbal balik antara masyarakat dengan pemerintah. Hal ini dilakukan karena banyaknya masalah yang muncul di masyarakat, khususnya terkait birokrasi serta lama waktu pelayanan. Ditambah sumber daya manusia yang tersedia belum bisa memenuhi pelayanan yang datang dari masyarakat, serta tidak optimalnya pelayanan administrasi sehingga memunculkan permasalahan permasalahan baru.

Maka dari itu, untuk menjawab terkait masalah diatas, dalam hal ini peneliti membuat inovasi yaitu berupa system yang dapat dijadikan solusi khususnya terkait pendataan penduduk, surat pelayanan umum, pendataan kelahiran, kematian, dan mutasi penduduk. Sistem dibangun menggunakan metode prototipe sebagai pegangan dalam melakukan pengembangan system. Kemudian peneliti menterjemahkan sistem kedalam bentuk website yang dinamakan e-service. Hal ini dikarenakan website bukan hanya berfungsi sebagai media penyebaran informasi saja tetapi adanya komunikasi dengan pengguna memungkinkan untuk dilakukan pengembangan kedalam system yang lebih baik. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa system yang dibangun dapat mengatasi permasalahan yang muncul. Contohnya, mempersingkat birokrasi, adanya ketepatan waktu terkait administrasi.

Keywords—E-service, Prototipe, Innovation, Public Service.

Abstract

Public demands regarding public services, especially the need for excellent service, has encouraged the government to create innovation. Di Indonesia innovation base leads to e-government. E-government is a medium of reciprocal interaction between the community and the government. This is done because of the many problems that arise in society, especially related to bureaucracy and length of service time. Besides, the available human resources have not been able to meet the services that come from the community, and the administrative services are not optimal, causing new problems.

Therefore, to answer the above problems, in this case, the researcher makes innovation in the form of a system that can be used as a solution, especially regarding population data collection, public service letters, data collection of births, deaths, and population mutations. The system was built using the prototype method as a guide in carrying out system development. Then the researcher translates the system into a website called e-service. This is because the website not only functions as a medium for disseminating information but the existence of communication with users allows for development into a better system. The results of the study indicate that the system built can overcome the problems that arise. For example, shorten the bureaucracy, the timeliness of administration. So, the conclusion is that the system can be used as a solution to answer existing problems.

Keywords—E-service, Prototipe, Innovation, Public Service.