



**Pelayanan SIDEKEM kepada Kelompok Pengguna Lanjut Usia
di Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

**Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

Nama :Sonya Dea Afifa

NIM : 14020116130111

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pelayanan SIDEKEM kepada Kelompok Pengguna Lanjut
Usia di Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang
Nama Penyusun : Sonya Dea Afifa
NIM : 14020116130111
Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1
Semarang, 8 Desember 2020

Dekan

Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP



Wakil Dekan I

Drs. Teguh Yuwono, M Pol Admin



NIP. 19690822.199403.1.003

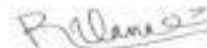
Dosen Pembimbing:

1. Titik Djumiarti, S. Sos., M. Si.

()

Dosen Penguji Skripsi:

1. Retna Hanani, S.Sos., MPP

()

2. Dra. Hesti Lestari, MS

()

3. Titik Djumiarti, S. Sos., M. Si.

()

HALAMAN MOTTO

“ Indeed, with hardship (will be) ease.

So when you have finished (your duties), then stand up (for worship).”

(94:6-7)

“ Pray first, an than make it happen ”

(Seo Dal-mi, Start Up 202

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada Allah S.W.T. yang senantiasa memberikan kemudahan, kekuatan, kesabaran sehingga saya mampu menyelesaikan tanggung jawab saya selama perkuliahan ini dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk keluarga saya yang senantiasa memberikan dukungan dalam segala hal. Tidak lupa untuk sahabat dan teman-teman terkasih yang selalu menghibur dan memberikan keceriaan bagi penulis dalam suka dan duka.

**JUDUL : Pelayanan SIDEKEM kepada Kelompok Pengguna Lanjut Usia
di Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang**
NAMA : Sonya Dea Afifa
NIM 14020116130111

ABSTRAK

SIDEKEM merupakan sebuah inovasi pelayanan publik berbasis teknologi yang dikembangkan oleh Pusat Informatika dan Desa (PUSPINDES) Kabupaten Pemalang dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat termasuk lanjut usia, namun pada pelaksanaannya lanjut usia masih kesulitan untuk mengakses SIDEKEM karena berbagai hambatan yang mereka hadapi. Penelitian ini berusaha untuk menganalisis bagaimana pelayanan SIDEKEM kepada kelompok pengguna lanjut usia di Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang serta untuk mengidentifikasi upaya Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam menghadapi hambatan-hambatan yang dialami oleh kelompok pengguna lanjut usia dalam pelayanan SIDEKEM. Penelitian ini merupakan desain penelitian deskriptif kualitatif serta menggunakan teknik purposive sampling dalam pemilihan informan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan SIDEKEM kepada kelompok pengguna lanjut usia belum cukup optimal. Masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang kurang baik diantaranya mengenai bukti fisik pelayanan, kehandalan petugas pelayanan, ketanggapan petugas pelayanan, serta kepastian mengenai pelayanan. Upaya Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam menghadapi hambatan-hambatan yang dialami oleh kelompok pengguna lanjut usia dalam pelayanan SIDEKEM dilakukan melalui pendampingan pelayanan kepada kelompok pengguna lanjut usia serta melalui program literasi digital.

Kata kunci: *Pelayanan Publik, SIDEKEM, Lanjut Usia*

TITTLE : *SIDEKEM Services to Older Adults Group at Taman Subdistrict
Pemalang Regency*
NAME : **Sonya Dea Afifa**
NIM : **14020116130111**

ABSTRACT

SIDEKEM is an innovation in technology-based public services developed by the Pemalang Regency Informatics and Village Center (PUSPINDES) and can be accessed by all levels of society, including the older adults, but in practice the older adults still find it difficult to access SIDEKEM because of the various obstacles they face. This study seeks how SIDEKEM services given to older adults user groups in the Taman Subdistrict, Pemalang Regency and to identify the efforts of the Pemalang Regency Government in dealing with the obstacles experienced by elderly user groups in SIDEKEM services. This research is a qualitative descriptive research design and uses purposive sampling technique in selecting informants. The data collection techniques used were observation, interview, and documentation techniques. The results showed that SIDEKEM services to the older adults user group were not optimal. There are still some aspects of service that are not good enough, including the physical evidence of service, service personnel reliability, service officer responsiveness, and assurance regarding service. The efforts of the Pemalang Regency Government in dealing with obstacles experienced by groups of elderly users in SIDEKEM services are carried out through service assistance to older adults user groups and through digital literacy programs.

Keywords: *Public Services, SIDEKEM, Older Adults*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Deprivasi Relatif Teknologi Informasi dalam Pemberian Layanan SIDEKEM di Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang (Ditinjau dari Persepsi Lanjut Usia”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Dalam proses penelitian, penyusunan hingga dapat terselesaikannya skripsi ini, penulis mendapatkan dukungan, bantuan, motivasi, bimbingan, arahan, masukan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya;
2. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Ibu Dr.AP Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik;
4. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Sekretaris Departemen Administrasi Publik;
5. Ibu Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing, memberikan arahan, perhatian, dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini;

6. Ibu Dra. Hesti Lestari, MS. selaku dosen wali yang telah memberikan nasihat dan arahnya selama menjadi mahasiswa Administrasi Publik;
7. Seluruh dosen Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman untuk penulis;
8. Seluruh jajaran Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pemalang dan Pusat Informatika dan Desa (PUSPINDES) Kabupaten Pemalang yang telah membantu memberikan informasi dan pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini;
9. Kedua orang tua penulis tercinta, Bapak Hadi Sumarsono dan Ibu Sri Wahyuni, Adik-adik tersayang Nisa dan Ulya atas segala doa, kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti untuk penulis;
10. Teruntuk Afrizal Kurnia Wijaya yang telah menjadi *support system* yang baik bagi penulis;
11. Teruntuk Qurrota dan Dian telah banyak membantu dan berkorban untuk penulis, memberikan semangat, dan perhatian tiada henti pada penulis selama proses perkuliahan berlangsung;
12. Teruntuk Aulin Nurulia sebagai kerabat yang selalu membantu penulis dalam banyak hal serta menjadi pendengar yang baik;
13. Teruntuk Retno Utami sebagai pendengar yang baik dan memberikan semangat kepada penulis
14. Teruntuk Myda, Inta, Vando, dan Krisna teman baik penulis yang siap sedia membantu penulis untuk bisa bertahan selama kegiatan KKN

berlangsung hingga menjadi teman baik bagi penulis saat setelah KKN berlangsung.

15. Teman-teman satu bimbingan skripsi Shelin, Thea, dan Ikang sebagai teman seperjuangan yang telah bersama melalui suka maupun duka;
16. Drama Korea Start Up yang menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi serta memberikan motivasi kepada penulis;
17. Seluruh teman-teman Jurusan Administrasi Publik 2016 untuk semua kenangan dan pelajaran selama masa perkuliahan.
18. Teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN MOTTO	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	i
ABSTRAK	i
ABSTRACT	i
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	i
DAFTAR GAMBAR	i
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.5 Penelitian Terdahulu	11
1.6 Tinjauan Pustaka	16
1.6.1 Administrasi Publik.....	16
1.6.2 Paradigma Administrasi Publik.....	17
1.6.3 Manajemen Publik	19
1.6.4 Pelayanan Publik.....	22
1.6.5 Kualitas Pelayanan	24
1.7 Kerangka Berpikir.....	27
1.8 Fenomena Penelitian	28
1.9 Metode Penelitian.....	30
1.9.1 Desain Penelitian.....	30
1.9.2 Situs Penelitian.....	31
1.9.3 Subyek Penelitian.....	31

1.9.4	Jenis Data.....	32
1.9.5	Sumber Data.....	32
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data.....	33
1.9.7	Analisis Data.....	34
1.9.8	Kualitas Data.....	36
BAB II	39
2.1	Profil Kabupaten Pemalang.....	39
2.2	Aspek Geografis.....	40
2.3	Profil Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Pemerintahan Desa Kabupaten Pemalang.....	44
2.4	Profil Pusat Pemberdayaan Informatika dan Desa (PUSPINDES) Kabupaten Pemalang.....	47
2.5	Profil Lanjut Usia di Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang	48
BAB III	50
3.1	Identitas Informan	51
3.2	Pelayanan SIDEKEM bagi Kelompok Pengguna Lanjut Usia di Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang.....	52
3.3.1	Bukti Langsung Pelayanan.....	52
3.3.2	Kehandalan Petugas Pelayanan.....	60
3.3.3	Daya Tanggap Petugas Pelayanan.....	66
3.3.4	Kepastian dalam Pelayanan.....	73
3.3.5	Kepedulian Petugas Pelayanan.....	77
3.3.6	Rekapitulasi Hasil Temuan	79
3.3	Upaya Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam menghadapi hambatan-hambatan yang dialami oleh kelompok pengguna lanjut usia.....	83
3.3.1	Pendampingan Pelayanan kepada Kelompok Pengguna Lanjut Usia	84
3.3.2	Program Literasi Digital.....	84
3.3.3	Rekapitulasi Hasil Temuan	86
BAB IV	88
4.1	Pelayanan SIDEKEM kepada Kelompok Pengguna Lanjut Usia di Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang.....	89
4.1.1	Bukti Langsung Pelayanan.....	89

4.2.2	Kehandalan Petugas Pelayanan SIDEKEM dalam Memberikan Pelayanan Kepada Kelompok Pengguna Lanjut Usia	94
4.2.3	Daya tanggap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada lanjut usia	98
4.2.4	Kepastian dalam pelayanan SIDEKEM kepada kelompok pengguna lanjut usia	102
4.2.5	Kepedulian Petugas Pelayanan SIDEKEM kepada Kelompok Pengguna Lanjut Usia.....	105
4.2	Upaya Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam menghadapi hambatan-hambatan yang dialami oleh kelompok pengguna lanjut usia dalam pelayanan SIDEKEM.....	107
4.2.1	Pendampingan Pelayanan kepada Kelompok Pengguna Lanjut Usia	107
4.2.2	Program Literasi Digital.....	108
BAB V	110
5.1	Kesimpulan	110
5.1.1	Pelayanan SIDEKEM kepada Kelompok Pengguna Lanjut Usia di Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang.	110
5.1.1.1	Bukti Langsung Pelayanan.....	110
5.1.1.2	Kehandalan Petugas Pelayanan	110
5.1.1.3	Daya Tanggap Petugas Pelayanan.....	111
5.1.1.4	Kepastian dalam Pelayanan.....	111
5.1.1.5	Kepedulian Petugas Pelayanan.....	111
5.1.2	Upaya Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam menghadapi hambatan-hambatan yang dialami oleh kelompok pengguna lanjut usia dalam pelayanan SIDEKEM.	112
5.1.2.1	Pendampingan Pelayanan kepada Kelompok Pengguna Lanjut Usia ...	112
5.1.2.2	Program Literasi Digital.....	112
5.2	Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN I	117
LAMPIRAN II	119
LAMPIRAN III	131

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penduduk Kabupaten Pemalang Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin Tahun 2010-2017	8
Tabel 2. Informan Penelitian	51
Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Temuan	79
Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Temuan	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tampilan Awal SIDEKEM	3
Gambar 2. Peta Kabupaten Pematang	39
Gambar 3. Ruang Tunggu Pelayanan SIDEKEM di Balai Desa Penggarit Kecamatan Taman Kabupaten Pematang	54
Gambar 4. Tablet pendukung pelayanan SIDEKEM	58
Gambar 5. Pelatihan Admin SIDEKEM oleh PUSPINDES	65
Gambar 6. Sub-menu Keluhan Masyarakat	71