



UNIVERSITAS INDONESIA

**TEKNOLOGI INFORMASI
BERBASIS *SHORT MESSAGE SERVICES (SMS)*
DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI INSTANSI KELURAHAN PISANGAN TIMUR
KECAMATAN PULOGADUNG
JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

**SUGENG KURNIAWAN
0606055780**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**DEPOK
DESEMBER 2008**



UNIVERSITAS INDONESIA

**TEKNOLOGI INFORMASI
BERBASIS *SHORT MESSAGE SERVICES (SMS)*
DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI INSTANSI KELURAHAN PISANGAN TIMUR
KECAMATAN PULOGADUNG
JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi**

**SUGENG KURNIAWAN
0606055780**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**DEPOK
DESEMBER 2008**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Sugeng Kurniawan

NPM : 0606055780

Tanda Tangan :

Tanggal : 19 Desember 2008

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Sugeng Kurniawan
NPM : 0606055780
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : TEKNOLOGI INFORMASI BERBASIS *SHORT MESSAGE SERVICES (SMS)* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI INSTANSI KELURAHAN PISANGAN TIMUR KECAMATAN PULOGADUNG JAKARTA TIMUR.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dra. Lina M. Jannah, M.Si. (.....)

Pembimbing : Dr. Roy V. Salomo, M. Soc.Sc (.....)

Penguji Ahli : Dr. Irfan R. Maksum, M.Si. (.....)

Sekretaris Sidang : Drs. Umanto (.....)

Ditetapkan di : Depok, Jawa Barat

Tanggal : 19 Desember 2008

KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial Jurusan Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc sebagai Dekan FISIP UI;
2. Drs. Asrori, MA. FLMI sebagai Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI;
3. Dr. Roy V. Salomo, M. Soc.Sc sebagai Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI dan dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
4. Dra. Afiati Indri Wardani, M.Si. selaku penasehat akademik;
5. Dra. Lina Miftahul Jannah, M.Si. sebagai Ketua Sidang;
6. Dr. Irfan R. Maksum, M.Si. sebagai Penguji Ahli Sidang Skripsi;
7. Drs. Achmad Lutfi, M.Si. sebagai Penguji Sidang *Outline*;
8. Drs. Umanto sebagai Sekretaris Sidang;
9. Ibu Sitaresmi Nurhayati, S.H, M.Si, Kepala Kelurahan Pisangan Timur yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
10. Bapak M. Thamrin, S.Sos, dan Bapak Asiyanto, S.Sos., selaku Wakil Kepala dan Sekretaris Kelurahan Pisangan Timur yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
11. Bapak Dedy Fahmi Priautama, GM XL Business Solution, PT Excelcomindo Pratama yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;

12. Bapak James F. Tommasouw, Direktur PT Jaringan Solusi Bergerak yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
13. Bapak Agus, Mas Anda, dan Kang Endang beserta seluruh staf Kelurahan Pisangan Timur, yang telah merelakan waktunya untuk saya wawancarai;
14. Pak Sunarto dan Pak Maturidi beserta seluruh warga Kelurahan Pisangan Timur yang telah banyak membantu dalam memperoleh data;
15. Bapak dan Ibuku tercinta, dan adikku Denny Lestari. Terimakasih atas dukungan moral, material dan doa yang tulus selama ini;
16. Kekasihku Marisa Deswarini Tengker, dan sahabatku sekaligus dosenku Sakti Wira Yudha dan Istri, terimakasih atas saran, masukan dan bimbingan skripsi kilatnya.
17. Sahabat-sahabat dekatku Sheilla, Djunita, Fajar, Dewi, Amel, Evyn, Nia, Meyke, dan Anne.

Akhir kata, saya berharap Tuhan YME. berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, 19 Desember 2008

Sugeng Kurniawan

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sugeng Kurniawan
NPM : 0606055780
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Teknologi Informasi Berbasis *Short Message Services (SMS)* Dalam Pelayanan Publik di Instansi Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 19 Desember 2008

Yang menyatakan

(Sugeng Kurniawan)

DAFTAR ISI

LEMBAR SAMPUL	i
LEMBAR JUDUL	ii
LEMBAR HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMAKASIH	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK/ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Pokok Permasalahan	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Signifikansi Penelitian	8
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.6. Sistematika Penulisan	9
2. KERANGKA PEMIKIRAN DAN METODE PENELITIAN	11
2.1. Tinjauan Pustaka	11
2.2. Kerangka Pemikiran.....	14
2.2.1. Pelayanan Publik.....	14
2.2.2. Teknologi Informasi dan Konsep <i>E-Government</i>	19
2.2.3. Teknologi Telekomunikasi Selular	23
2.3. Metode Penelitian.....	26
2.3.1. Pendekatan Penelitian	26
2.3.2. Jenis/Tipe Penelitian	27
2.3.2.1. Berdasarkan Tujuan	27
2.3.2.2. Berdasarkan Manfaat	27
2.3.2.2. Berdasarkan Dimensi Waktu.....	28
2.3.2.3. Berdasarkan Teknik Pengumpulan Data	28
2.3.3. Metode Pengumpulan Data	30
2.3.3.1. Data Primer	30
2.3.3.2. Data Sekunder	31
2.3.4. Analisis Data	33
2.3.5. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
2.3.6. Narasumber/Informan	34
2.3.7. Proses Penelitian	36
2.3.8. Pembatasan Penelitian.....	37
2.3.9. Keterbatasan Penelitian.....	37

3. GAMBARAN UMUM INSTANSI KELURAHAN PISANGAN TIMUR KECAMATAN PULOGADUNG JAKARTA TIMUR	39
3.1. Gambaran Umum	39
3.1.1. Monografi Kelurahan Pisangan Timur.....	39
3.1.2. Data Kependudukan di Wilayah Kelurahan Pisangan Timur	44
3.1.2.1. Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umum	45
3.1.2.2. Jumlah Penduduk di Setiap Rukun Warga (RW).....	46
3.1.2.3. Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan	47
3.1.2.4. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Pekerjaan.....	47
3.1.2.5. Jumlah Penduduk Menurut Lampid	48
3.2. Instansi Kelurahan Pisangan Timur	48
3.2.1. Gambaran Umum.....	48
3.2.2. Tugas Pokok dan Fungsi	49
3.2.3. Struktur Organisasi	49
3.2.4. Tugas Pokok dan Fungsi Per Subseksi	51
3.2.4.1. Subseksi Pemerintahan	51
3.2.4.2. Subseksi Ketentraman dan Ketertiban	51
3.2.4.3. Subseksi Prasarana Umum.....	52
3.2.4.4. Subseksi Pemberdayaan Masyarakat	52
3.2.4.5. Subseksi Pelayanan Umum	52
3.2.5. Data Kepegawaian di Instansi kelurahan Pisangan Timur.....	53
3.2.5.1. Berdasarkan Status Kepegawaian	53
3.2.5.2. Berdasarkan Tingkat Pendidikan	55
3.2.5.3. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
3.2.6. Sub Unit Operasional Pelaksanaan TI Berbasis <i>SMS</i>	56
3.2.6.1. Tugas Pokok dan Fungsi	56
3.2.6.2. Struktur Organisasi.....	56
3.2.6.3. Jenis Pelayanan Publik Melalui TI Berbasis <i>SMS</i>	58
3.2.7. Teknologi Informasi di Provinsi DKI Jakarta.....	58
 4. PEMBAHASAN PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI BERBASIS TEKNOLOGI <i>SMS</i> DALAM MEKANISME PELAYANAN PUBLIK DI INSTANSI KELURAHAN PISANGAN TIMUR KECAMATAN PULOGADUNG JAKARTA TIMUR	 60
4.1. Pra Penerapan Teknologi Informasi Berbasis <i>SMS</i>	60
4.1.1. Latar Belakang	60
4.1.1.1. Murah dan Mudah	61
4.1.1.2. Cepat	69
4.1.2. Tujuan Penerapan Teknologi Informasi Berbasis <i>SMS</i>	69
4.1.2.1. Koordinasi Internal dan Eksternal.....	70
4.1.2.2. Tanggung Jawab Pegawai Kelurahan	73
4.1.2.3. Transparansi di Instansi Kelurahan Pisangan Timur	75
4.1.2.4. Partisipasi Masyarakat	76
4.1.2.5. Meningkatkan Efektifitas dan Efisiensi	78
4.1.3. Manfaat Penerapan Teknologi Informasi Berbasis <i>SMS</i>	81
4.1.4. Dasar Hukum Penerapan Teknologi Informasi Berbasis <i>SMS</i>	83
4.1.5. Pihak-pihak Terkait Penerapan TI Berbasis <i>SMS</i>	85
4.1.5.1. Pihak Internal Kelurahan.....	85

4.1.5.2. Pihak Eksternal Kelurahan.....	93
4.1.6. Sosialisasi Teknologi Informasi Berbasis <i>SMS</i>	101
4.2. Masa Penerapan Teknologi Informasi Berbasis <i>SMS</i>	106
4.2.1. Jenis dan Teknis Pelayanan Melalui <i>SMS</i>	106
4.2.1.1. Pelayanan <i>SMS</i> Monitoring	108
4.2.1.2. Pelayanan <i>SMS</i> Pelaporan	111
4.2.1.3. Pelayanan <i>SMS</i> Undangan.....	114
4.2.1.4. Pelayanan <i>SMS</i> Kesehatan	116
4.2.1.5. Pelayanan <i>SMS</i> Administrasi	118
4.2.2. Hasil Laporan <i>SMS</i> Warga Berdasarkan <i>Database</i> AIKa.....	122
4.2.2.1. Pelayanan <i>SMS</i> Monitoring	122
4.2.2.2. Pelayanan <i>SMS</i> Pelaporan	125
4.2.2.3. Pelayanan <i>SMS</i> Undangan.....	127
4.2.2.4. Pelayanan <i>SMS</i> Kesehatan	129
4.2.2.5. Pelayanan <i>SMS</i> Administrasi	130
4.2.3. Rencana Pengembangan.....	132
4.3. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan TI Berbasis <i>SMS</i>	132
4.3.1. Faktor Pendukung	132
4.3.1.1. Komitmen Banyak Pihak	132
4.3.1.2. Dukungan Pihak Swasta.....	133
4.3.1.3. Dukungan Masyarakat	134
4.3.1.4. Tingkat Kepemilikan <i>Handphone</i>	135
4.3.1.5. Harga Sarana Pendukung Terjangkau	136
4.3.2. Faktor Penghambat	137
4.3.2.1. Listrik dan Sinyal	137
4.3.2.2. Waktu Operasional Pelayanan	142
4.3.2.3. Jumlah Petugas Lapangan	143
4.3.2.4. <i>Punishment and Rewards</i> Tidak Jelas.....	145
5. SIMPULAN DAN SARAN	149
5.1. Simpulan	149
5.2. Saran.....	150
DAFTAR PUSTAKA	151
LAMPIRAN.....	155
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	223

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	: Matriks Perbandingan Penelitian Yang Digunakan Dalam Tinjauan Pustaka.....	13
Tabel 2.2.	: Matriks Jenis/Tipe Penelitian Yang Digunakan Dalam Penelitian.....	29
Tabel 2.3.	: Matriks Metode Pengumpulan Data	32
Tabel 3.1.	: Wilayah Kecamatan Kotamadya Jakarta Timur	39
Tabel 3.2.	: Daftar Kelurahan di Wilayah Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur	40
Tabel 3.3.	: Batas Wilayah Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur.....	40
Tabel 3.4.	: Keadaan Tanah di Wilayah Pisangan Timur.....	41
Tabel 3.5.	: Status Tanah di Wilayah Kelurahan Pisangan Timur	42
Tabel 3.6.	: Peruntukan Tanah di Wilayah Kelurahan Pisangan Timur.....	42
Tabel 3.7.	: Sarana dan Prasarana Ekonomi di Wilayah Kelurahan Pisangan Timur.....	43
Tabel 3.8.	: Sarana dan Prasarana Pendidikan Formal di.....	44
Tabel 3.9.	: Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur.....	45
Tabel 3.10.	: Jumlah Penduduk di Setiap Rukun Warga (RW).....	46
Tabel 3.11.	: Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	47
Tabel 3.12.	: Jumlah Penduduk Menurut Jenis Pekerjaan.....	47
Tabel 3.13.	: Jumlah Penduduk Menurut Lampid.....	48
Tabel 3.14.	: Daftar Pegawai Tetap di Instansi Kelurahan Pisangan Timur.....	53
Tabel 3.15.	: Daftar Pegawai Pada Jabatan Sektoral di Instansi Kelurahan Pisangan Timur.....	54
Tabel 3.16.	: Daftar Pekerja Tidak Tetap (PTT) dan Pekerja Harian Lepas (PHL) di Instansi Kelurahan Pisangan Timur.....	54
Tabel 3.17.	: Daftar Keseluruhan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Instansi Kelurahan Pisangan Timur.....	55

Tabel 3.18.	: Daftar Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin di Instansi Kelurahan Pisangan Timur.....	55
Tabel 4.1.	: Perbandingan Rata-rata Biaya Untuk Mengakses Pelayanan Publik Melalui mekanisme Internet <i>Online</i> dan <i>SMS</i> Dari Sisi Masyarakat.....	66
Tabel 4.2.	: Koordinator Sub Unit Operasional TI Berbasis <i>SMS</i> Di Instansi Kelurahan Pisangan Timur.....	87
Tabel 4.3.	: Tugas Koordinator Sub Unit Operasional TI Berbasis <i>SMS</i> Di Instansi Kelurahan Pisangan Timur.....	88
Tabel 4.4.	: Jadwal Petugas Pemantau AIKa di Instansi Kelurahan Pisangan Timur.....	89
Tabel 4.5.	: Jadwal Petugas Lapangan di Instansi Kelurahan Pisangan Timur.....	90
Tabel 4.6.	: Sarana Penunjang Yang Digunakan Sub Unit Operasional TI Berbasis <i>SMS</i> di Instansi Kelurahan Pisangan Timur.....	92
Tabel 4.7.	: Agenda Rapat Dewan kelurahan dan Instansi Kelurahan Pisangan Timur Pra Penerapan TI Berbasis <i>SMS</i>	95
Tabel 4.8.	: Tugas dan Peranan Pihak Swasta Rekanan.....	97
Tabel 4.9.	: Proses Kerjasama Kelurahan Pisangan Timur, Dewan Kelurahan, dan Pihak Swasta Rekanan.....	100
Tabel 4.10.	: Agenda Sosialisasi Penerapan TI Berbasis <i>SMS</i> di Kelurahan Pisangan Timur.....	101
Tabel 4.11.	: Matriks Pra Penerapan TI Berbasis <i>SMS</i> di Instansi Kelurahan Pisangan Timur.....	105
Tabel 4.12.	: Contoh Kasus dan Teknis Penulisan <i>SMS</i> Dalam Layanan <i>SMS Monitoring</i>	110
Tabel 4.13.	: Klasifikasi Jenis Layanan Pada <i>SMS</i> Pelaporan Dan Kode Aksesnya.....	112
Tabel 4.14.	: Teknis penulisan <i>SMS</i> dalam layanan <i>SMS</i> Laporan.....	113
Tabel 4.15.	: Jenis Layanan <i>SMS</i> Undangan dan Kode Aksesnya.....	115
Tabel 4.16.	: Teknis penulisan <i>SMS</i> dalam layanan <i>SMS</i> Pelaporan.....	115

Tabel 4.17.	: Klasifikasi Jenis Layanan dan Kode yang Dibutuhkan Dalam Layanan <i>SMS</i> Kesehatan.....	117
Tabel 4.18.	: Teknis Penulisan <i>SMS</i> Kesehatan.....	117
Tabel 4.19.	: Kode yang Dibutuhkan Dalam Pelayanan <i>SMS</i> Administrasi...118	
Tabel 4.20.	: Teknis Penulisan <i>SMS</i> Dalam Pelayanan <i>SMS</i> Administrasi.....	118
Tabel 4.21.	: Matriks Jenis Layanan <i>SMS</i> , Kode dan Teknis (Cara) Mengakses.....	121
Tabel 4.22.	: Data <i>SMS Monitoring</i> dalam <i>Database</i> Kelurahan (Periode Januari sampai dengan Oktober 2008).....	122
Tabel 4.23.	: Data <i>SMS</i> Pelaporan Dalam <i>Database</i> Kelurahan (Periode Januari – Oktober 2008).....	123
Tabel 4.24.	: Data <i>SMS</i> Undangan Dalam <i>Database</i> Kelurahan (Periode Januari – Oktober 2008).....	125
Tabel 4.25.	: Data <i>SMS</i> Kesehatan Dalam <i>Database</i> Kelurahan (Periode Januari – Oktober 2008).....	129
Tabel 4.26.	: Data <i>SMS</i> Admisnistrasi Dalam <i>Database</i> Kelurahan (Periode Januari – Oktober 2008).....	131
Tabel 4.27.	: Data <i>SMS Monitoring</i> dalam <i>Database</i> Kelurahan (Periode Januari sampai dengan Oktober 2008).....	143
Tabel 4.28.	: Matriks Analisis SWOT Penerapan TI Berbasis <i>SMS</i> di Instansi Kelurahan Pisangan Timur.....	148

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1.	: Alur Pelayanan Publik oleh Instansi Pemerintah di Tingkat Kelurahan	18
Bagan 2.2.	: Alur Pelayanan Publik Melalui Penerapan TI di Instansi Kelurahan Pisangan Timur.....	22
Bagan 2.3.	: Model <i>Network Based Positioning (NBP)</i> dan <i>Terminal Based Positioning (TBP)</i>	24
Bagan 2.4.	: Hubungan Dua Arah Antara Pemerintah dan Masyarakat Dalam Penggunaan Teknologi Telekomunikasi.....	25
Bagan 3.1.	: Struktur Organisasi Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur.....	50
Bagan 3.2.	: Struktur Organisasi Sub Unit Penunjang Pelaksanaan Teknologi <i>SMS</i> di Instansi Kelurahan Pisangan Timur.....	57
Bagan 4.1.	: Tugas dan Peranan Pihak Swasta Rekanan.....	99
Bagan 4.2.	: Interaksi Dua Arah Dalam Layanan <i>SMS</i> Undangan.....	114
Bagan 4.3.	: Alur Layanan <i>SMS</i> di Instansi Kelurahan Pisangan Timur.....	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. : Peta Kelurahan di Wilayah Kotamadya Jakarta Timur.....41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Pedoman Wawancara Pihak Penyelenggara TI Berbasis <i>SMS</i>	154
Lampiran 2.	Pedoman Wawancara Staf di Lingkungan Penyelenggara TI Berbasis <i>SMS</i> yang Terkait Dalam Penerapan TI.....	155
Lampiran 3.	Pedoman Wawancara Pihak-pihak Terkait Dalam Penerapan TI Berbasis <i>SMS</i>	156
Lampiran 4.	Pedoman Wawancara dengan Warga Kelurahan Pisangan Timur.....	157
Lampiran 5.	Hasil Wawancara Pertama Pihak Penyelenggara TI Berbasis <i>SMS</i> (Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur).....	158
Lampiran 6.	Hasil Wawancara Kedua Pihak Penyelenggara TI Berbasis <i>SMS</i> (Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur).....	166
Lampiran 7.	Hasil Wawancara Pertama Pihak Penyelenggara TI Berbasis <i>SMS</i> (Bapak H.M. Thamrin, Waka Kelurahan Pisangan Timur).....	171
Lampiran 8.	Hasil Wawancara Kedua Pihak Penyelenggara TI Berbasis <i>SMS</i> (Bapak H.M. Thamrin, Waka Kelurahan Pisangan Timur).....	183
Lampiran 9.	Hasil Wawancara Pihak Penyelenggara TI Berbasis <i>SMS</i> (Bapak Asiyanto, S.Sos, Sekretaris Kelurahan Pisangan Timur).....	186
Lampiran 10.	Hasil Wawancara Staf di Lingkungan Penyelenggara TI Berbasis <i>SMS</i> yang Terkait Dalam Penerapan TI (Endang Supena, Koordinator AIKa Sub Unit Operasional TI)..	188
Lampiran 11.	Hasil Wawancara Staf di Lingkungan Penyelenggara TI Berbasis <i>SMS</i> yang Terkait Dalam Penerapan TI (Anda, Koordinator <i>Database</i> Sub Unit Operasional TI).....	191

Lampiran 12.	Hasil Wawancara Pihak-pihak Terkait Penerapan TI Berbasis <i>SMS</i> (Bapak James F. Tommasouw, Direktur PT Jaringan Solusi Bergerak).....	197
Lampiran 13.	Hasil Wawancara Pihak-pihak Terkait Penerapan TI Berbasis <i>SMS</i> Bapak Dedy Fahmi Priautama, GM XL Business Solutions PT Excelcomindo Pratama).....	201
Lampiran 14.	Hasil Wawancara Pertama dengan Warga Kelurahan Pisangan Timur (Bapak H. Suratno Abdillah, Ketua Dewan Kelurahan Pisangan Timur).....	204
Lampiran 15.	Hasil Wawancara Kedua dengan Warga Kelurahan Pisangan Timur (Bapak H. Suratno Abdillah, Ketua Dewan Kelurahan Pisangan Timur).....	208
Lampiran 16.	Hasil Wawancara Pertama dengan Warga Kelurahan Pisangan Timur (Bapak H.M. Maturidi, Warga RTKetua Seksi Pelayanan Umum Dewan Kelurahan Pisangan Timur).....	210
Lampiran 17.	Hasil Wawancara Kedua Warga Kelurahan Pisangan Timur (Bapak H.M. Maturidi, Ketua Seksi Pelayanan Umum Dewan Kelurahan Pisangan Timur).....	213
Lampiran 18.	Hasil Wawancara dengan Warga Kelurahan Pisangan Timur (Bapak Hary Sudarna, Warga RT016/04, Kelurahan Pisangan Timur).....	214
Lampiran 19.	Hasil Wawancara dengan Warga Kelurahan Pisangan Timur (Iwan Tri Setiawan, Warga RT011/05, Kelurahan Pisangan Timur).....	217
Lampiran 20.	Hasil Wawancara dengan Warga Kelurahan Pisangan Timur (Abdul Basit Solihin, Warga RT014/04, Kelurahan Pisangan Timur).....	219
Lampiran 21.	Hasil Wawancara dengan Warga Kelurahan Pisangan Timur (Lia Arif, Warga RT04/05 Kelurahan Pisangan Timur, Anggota Jumantik).....	221