

**EFEKTIVITAS E-GOVERNMENT  
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh :  
Sheli Contesta  
151010021**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2019**

**EFEKTIVITAS E-GOVERNMENT  
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar sarjana**



**Oleh :  
Sheli Contesta  
151010021**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2019**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain. Dan skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 5 September 2019

Yang membuat pernyataan,

**Sherli Contesta**

**151010021**

**EFEKTIVITAS E-GOVERNMENT  
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar sarjana**

**Oleh :  
Sherli Contesta  
151010021**

**Telah disetujui pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 5 September 2019**

**Timbul Dompok, S.E., M.Si  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam merupakan tindakan pemerintah dalam pelaksanaan suatu aturan dalam hal pelayanan publik melalui penggunaan teknologi informasi secara elektronik untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas *e-government* dalam pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas *e-government* dalam pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha menggambarkan efektivitas dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Batam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam belum sepenuhnya maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator yang ada yaitu ketepatan penentuan waktu, ketepatan perhitungan biaya, ketepatan dalam pengukuran, ketepatan dalam menentukan pilihan, ketepatan berpikir, ketepatan dalam melakukan perintah, ketepatan dalam menentukan tujuan, dan ketepatan sasaran. Dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas *e-government* yaitu organisasi, lingkungan, pekerja, serta kebijakan dan praktik manajemen. Yang mana di dalam faktor organisasi terkait dengan sumber daya manusianya masih terbatas.

Kata Kunci : Efektivitas, *E-government*, Pelayanan Administrasi

## **ABSTRACT**

The application of e-government in improving administrative services at the Batam City Population and Civil Registration Service is an act of the government in implementing a rule in terms of public services through the use of electronic information technology to fulfill community needs in accordance with the basic rights of every citizen. This study aims to describe the effectiveness of e-government in administrative services in the Batam City Population and Civil Registration Service and to analyze the factors that influence the effectiveness of e-government in administrative services in the Batam City Population and Civil Registration Service. This research uses descriptive research method with a qualitative approach. In this study, researchers tried to describe the effectiveness and factors that influence the effectiveness of e-government in the Population and Civil Registration Office of Batam City. The results of the study indicate that the effectiveness of e-government in the Batam City Population and Civil Registration Service has been not maximally. This can be seen from the existing indicators, namely the accuracy of timing, the accuracy of cost calculations, the accuracy in measurement, the accuracy in making choices, the accuracy of thinking, the accuracy in making orders, the accuracy in determining goals, and the accuracy of the target. And the factors that influence the effectiveness of e-government are the organization, the environment, workers, and management policies and practices. Which in organizational factors related to human resources is still limited.

Keywords: Effectiveness, E-government, Administrative Services

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Huda, S.Kom, M.SI selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Bapak Bobby Mandala Putra, S.IP., M.Si selaku ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si selaku pembimbing yang selalu meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan motivasi untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

6. Bapak/Ibu penguji yang bersedia menjadi penguji serta memberikan saran dan kritikan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Ibu Repolina. SE selaku Kasub. Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam
8. Bapak Hidayat Hasbi, S.T selaku Kasi Kelahiran. Bapak Abdullah Zain selaku Kasi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian dan seluruh staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.
9. Kedua orang tuaku ayahanda Gunawan Prayitno dan ibunda Lestari serta kakakku Linda yuniarti, Yulia Kristina dan adikku frandika yang penulis sayangi selalu memberikan doa, motivasi, dukungan baik materil maupun moril.
10. Untuk suamiku Mansyur Pencawan, seseorang yang selalu ada disaat suka maupun duka, yang selalu memberikan bantuan ketika penulis mengalami kesulitan, memberikan semangat, motivasi, dukungan dan selalu menemani penulis dari awal melakukan penelitian sampai penelitian ini selesai.
11. Sahabat-sahabatku seperjuangan di kelas Administrasi Negara 2015 yang selalu memberikan semangat, motivasi, membantu penulis dalam melakukan penelitian ini dan selalu memberikan kenangan indah dimasa-masa bersama.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan pada penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi



kelancaran penyusunan skripsi. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, Amin.

Batam, 5 September 2019

Sherli Contesta

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Efektivitas .....	8
2.1.1 Pengertian Efektivitas .....	8
2.1.2 E-government.....	12
2.1.3Pelayanan .....	15
2.1.4Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas E-Government dalam Pelayanan Administrasi .....	211
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Kerangka Pemikiran .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Fokus Penelitian .....	27
3.3 Sumber Data .....	28

3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.5	Metode Analisis Data .....	30
3.6	Keabsahan Data .....	31
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	32
	3.7.1 Lokasi.....	32
	3.7.2Jadwal Penelitian .....	33

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	34
	4.1.1Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	34
	4.1.2 Efektivitas E-Government dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam .....	41
	4.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas E-Government dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam .....	55
4.2	Pembahasan .....	62
	4.2.1 Efektivitas E-Government dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam .....	62
	4.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas E-Government dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam .....	68

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Simpulan .....	73
5.2	Saran .....	74

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN I PEDOMAN WAWANCARA DAN DOKUMENTASI**

#### **LAMPIRAN II DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

#### **LAMPIRAN III SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

## DAFTAR TABEL

Table 1.1 Pendaftar online Penduduk Kota Batam Tahun 2014-2018.....	3
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	29
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	39
Gambar 4.2 Sumber Daya Manusia berdasarkan Jenis Data .....	40
Gambar 4.3 Alur Pendaftaran Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam .....	42
Gambar 4.4 Jumlah Pendaftar Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam 2018.....	45
Gambar 4.5 Jumlah Pendaftar Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam 2019.....	45
Gambar 4.6 Pengurusan Dokumen melalui Online .....	48
Gambar 4.7 Tata Cara Permohonan Pelayanan Online.....	52

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kependudukan adalah basis utama dan fokus dari semua masalah pembangunan. Hampir semua kegiatan pembangunan sektoral dan lintas sektoral bersifat langsung dan berbasis kependudukan, yang berarti bahwa kependudukan harus menjadi objek dan subjek pembangunan. Kualitas penduduk yang baik akan menghasilkan sumber daya manusia yang baik. Jumlah penduduk yang besar akan tetap penting jika sebagian besar dari mereka dapat bekerja dan berpartisipasi dalam pembangunan. Oleh karena itu, dalam pengelolaan semua masalah terkait kependudukan dikelola oleh Dinas yang mampu menyediakan semua bentuk pelayanan yang terkait dengan kependudukan itu sendiri. Dinas tersebut merupakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menyediakan berbagai pelayanan administrasi yang terkait dalam hal pendaftaran pelayanan online untuk berbagai kebutuhan masyarakat.

Dalam melaksanakan pelayanan kependudukan maka diterbitkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil,

pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pemerintah daerah yang menangani administrasi kependudukan dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang efektif agar tercapainya *good governance*. Ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang modern dijadikan sebagai media yang diterapkan oleh pemerintah untuk menyampaikan informasi maupun pelayanan. Pelayanan tersebut yaitu dengan inovasi *E-government* bertujuan untuk meningkatkan pelayanan administrasi. Diperkuat dengan Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 03 tahun 2003 tentang penerapan *e-government*. Penerapan *E-government* dalam pelayanan administrasi yang bertujuan memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi, meningkatkan keterlibatan masyarakat dan meningkatkan partisipasi publik dalam pelayanan administrasi.

Penerapan *e-government* dalam sistem pemberian layanan adalah data agregat yang memberikan penduduk kejelasan tentang identitas dan status, memberikan kepastian hukum, memberikan perlindungan hukum dan kenyamanan bagi pemilikinya, dan memberikan manfaat bagi kepentingan mereka. Salah satunya adalah teknologi sistem informasi, sistem yang menerima informasi secara langsung di daerah di mana dalam bentuk hasil yang dibantu oleh komputer. Manfaat yang diperoleh dalam penerapan *E-Government* dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, mudah di akses dengan berbagai sistem operasi apapun serta mempercepat waktu dan memudahkan pelayanan untuk masyarakat dimana salah satu instansinya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam yang

menggunakan program SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) merupakan suatu inovasi pemerintah *E-government* sebagai wujud dari *good governance* saat ini.

Tujuan utama dari tata pemerintahan(*good governance*) yang baik adalah untuk menciptakan kondisi negara yang memungkinkan kepentingan layanan publik menjadi seimbang dengan melibatkan kerja sama semua aktor (pemerintah, masyarakat sipil, lembaga masyarakat dan politik di sektor swasta). Oleh karena itu, menerapkan konsep tata kelola yang baik ke tata kelola pemerintahan merupakan tantangan tersendiri. Penerapan tata kelola yang baik adalah kunci untuk mewujudkan aspirasi rakyat untuk mencapai tujuan, cita-cita bangsa dan negara, dan untuk dapat melaksanakan pemerintah yang bersih dan bebas KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme) di semua layanan online tentang kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam yang menyediakan berbagai pelayanan online berupa pencatatan warga Negara seperti pengurusan dokumen akta kelahiran, akta perceraian, surat pindah, surat pindah datang, E-KTP, KIA dan surat pindah warga tak mampu. Semua layanan online yang telah diberikan oleh Disdukcapil Kota Batam sangat memiliki dampak yang signifikan karena dengan adanya pelayanan online maka dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan kependudukan. Pelayanan online yang telah terapkan merupakan bentuk dari e-government yang terkait dengan pendaftaran kependudukan, serta dapat meningkatkan kualitas efektivitas *E-government* dalam pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam



Berbicara tentang pelayanan online, menurut data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam jumlah pendaftar online dari 2018-2019, yaitu :

**Table 1.1 Pendaftar online penduduk Kota Batam Tahun 2018-2019**

<b>Bulan</b>	<b>Tahun 2018</b>	<b>Tahun 2019</b>
Januari	-	92
Febuari	-	63
Maret	-	105
April	76	127
Mei	104	123
Juni	85	114
Juli	151	-
Agustus	130	-
September	131	-
Oktober	83	-
November	108	-
Desember	111	-
Total	979	624

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah penduduk yang mendaftarkan online dari tahun 2018 sampai tahun 2019 mengalami kenaikan dan penurunan. Hal itu tentu menjadi tugas dari Disdukcapil Kota Batam dalam menangani kependudukan. Dengan berbagai upaya Disdukcapil Batam terus memberikan pelayanan yang dapat mempermudah masyarakat untuk berbagai proses pelayanan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam yaitu dengan menggunakan pelayanan berbasis teknologi atau online. Namun server yang ada di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam mengalami gangguan, dan petugas tutup layanan input data dan cetak E-KTP. Menurut salah satu staf pegawai Disdukcapil Kota Batam yaitu Teddy dalam proses penyelesaiannya biasanya membutuhkan waktu Satu minggu, namun jika server masih mengalami kendala maka membutuhkan waktu selama dua minggu sesuai aturan yang ada sebelumnya. (<http://batam.tribunnews.com>, di akses 19 November 2018).

Sebelumnya pelayanan di Disdukcapil Kota Batam sempat terganggu dan tidak dapat dilakukan pelayanan online karena server Disdukcapil Sekupang Batam error. Dari hasil pantauan *TribunBatam* terdapat kendala pada pelayanan untuk berbagai pengurusan. Sementara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam mengatakan adanya gangguan yang terjadi disebabkan oleh jaringan. (<http://batam.tribunbatam.com>, di akses 4 oktober 2019).

Selain terkendala dengan server yang mengalami gangguan masalah lain juga disebabkan oleh masyarakat yang masih mendaftar manual dan kurangnya sosialisasi terhadap pendaftaran pelayanan online. sosialisasi dapat dilakukan ke kelurahan maupun ke kecamatan, agar masyarakat banyak yang mengetahui pendaftaran penduduk melalui online. Upaya dalam perbaikan server seharusnya lebih ditingkatkan agar kemajuan teknologi sistem informasi dapat bermanfaat dan memudahkan segala kepentingan masyarakat terutama dalam hal pelayanan. Maka dalam menggunakan pelayanan *e-government* sebagai pelayanan administrasi dapat mempermudah memberikan informasi, menampung keluhan, saran, dan kritik yang bisa segera ditanggapi sesuai masukan dari masyarakat. Selain itu dengan adanya *E-*

*government* sebagai media elektronik pemerintah dapat menjangkau masyarakat yang berada di pulau-pulau Kota Batam dalam berbagai pelayanan, serta meningkatkan transparansi untuk mengatasi praktek percaloan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti mengangkat judul EFEKTIVITAS E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATAM.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat di rumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

- a) Bagaimana efektivitas e-government dalam pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam?
- b) Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas e-government dalam pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah tersebut, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

- a) Untuk mendeskripsikan efektivitas e-government dalam pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

- b) Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas e-government dalam pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

#### **1.4 Manfaat penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, terdapat manfaat secara akademis maupun praktis, adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

- a) Secara Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi terhadap pelayanan publik, khususnya dalam efektivitas e-government dalam pelayanan administrasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

- b) Secara Praktis

Bagi instansi pemerintah, diharapkan lebih meningkatkan proses pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab penyelenggaraan. Bagi masyarakat, melalui penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan tentang aplikasi pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam mengenai prosedur dan manfaat penggunaan aplikasi pelayanan online. Serta bagi Universitas diharapkan dapat menyelesaikan tugas akhir.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Efektivitas**

##### **2.1.1 Pengertian Efektivitas**

Efektivitas berasal dari bahasa Inggris, yang berarti menjadi *effective*, sukses atau sesuatu yang telah dibuat berhasil. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2009), kata "efektif" berarti berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan. Efektivitas dapat diartikan sebagai ukuran keberhasilan untuk mencapai tujuan keberhasilan organisasi atau perusahaan terkait dengan program yang direncanakan. Dikatakan bahwa manajemen organisasi atau perusahaan berhasil jika tujuan dapat diimplementasikan dan berguna.

Efektivitas merupakan hubungan antara produk dan tujuan, atau dapat juga dikatakan sebagai ukuran tingkat produk, kebijakan, dan prosedur organisasi. Efektivitas mengacu pada tingkat keberhasilan suatu operasi di sektor publik sedemikian rupa sehingga suatu kegiatan dianggap efektif jika aktivitas tersebut memiliki dampak signifikan pada kemampuan untuk menyediakan layanan publik yang diberi tujuan. Efektivitas juga dapat efektif dalam kegiatan pemerintah untuk menyediakan layanan seperti program yang direncanakan dan diimplementasikan. Karena itu efektivitas adalah ukuran keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai

tujuan organisasi. Ketika suatu organisasi mencapai tujuannya, ia telah bekerja secara efektif, (Pekei, 2016:69-70).

Menurut Keban (Pasolong, 2013:51-52), mengatakan organisasi dapat dikatakan efektif jika tujuan organisasi atau nilai-nilai yang ditetapkan dalam visi dan nilai-nilai yang disepakati antara para pemangku kepentingan organisasi tersebut tercapai. Oleh karena itu, tujuan yang ingin dicapai melalui kegiatan administrasi adalah untuk menerapkan keterampilan dan kemampuan kerja sedemikian rupa sehingga tujuan ini dicapai melalui tindakan rasional dengan cara yang efisien dan efisien. Tujuan dapat dicapai secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional jika ada pendekatan realistis dan benar-benar tepat yang logis dan dapat direalisasikan dalam suatu program.

Evaluasi efektivitas suatu program diperlukan untuk menentukan sejauh mana dampak dan manfaat program. Bahkan, itu adalah potret kesuksesan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Evaluasi efektivitas dapat memperhitungkan kelanjutan program. Efektivitas menggambarkan semua input, proses, dan output yang berkaitan dengan hasil menggunakan program atau aktivitas organisasi, yang menunjukkan sejauh mana tujuan kualitas, kuantitas, dan waktu telah tercapai. Oleh karena itu, dikatakan bahwa suatu organisasi, program dan kegiatan efektif jika tujuan yang diinginkan dapat dicapai sejalan dengan rencana, hasil atau manfaat yang diinginkan untuk tempat kerja yang optimal.

Efektivitas kerja yang optimal dari Disdukcapil Kota Batam sangat dibutuhkan karena berpengaruh terhadap tujuan dari dinas tersebut. Efektivitas kerja optimal

berorientasi pada tugas atau pekerjaan maksimum, sehingga Disdukcapil Kota Batam dapat melakukan tugasnya secara optimal untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

#### **a. Indikator Efektivitas**

Menurut (Makmur, 2015:7-9), terdapat indikator efektivitas yaitu :

##### **1. Ketepatan penentuan waktu**

Sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan dalam kegiatan suatu organisasi. Demikian juga, sebagian besar akan mengakibatkan kegagalan suatu kegiatan dan penggunaan waktu yang wajar akan menciptakan efektivitas mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

##### **2. Ketepatan perhitungan biaya**

Ketepatan dalam perhitungan biaya terhadap suatu kegiatan, dalam arti bahwa dalam suatu organisasi dibutuhkan transparansi dalam menetapkan biaya. Karena, transparansi dapat mengatasi adanya praktek pungli dan percaloan.

##### **3. Ketepatan dalam pengukuran**

Setiap kegiatan yang dilakukan selalu memiliki ketepatan dimensi yang digunakan untuk pelaksanaan suatu kegiatan atau tugas yang dilaksanakan. Hampir semua kegiatan di mana pelaksanaannya tidak sesuai dengan ukuran yang diberikan dan keakuratan ukuran sebagaimana didefinisikan di atas, pada kenyataannya, adalah citra efektivitas, yang merupakan tanggung jawab organisasi.

#### 4. Ketepatan dalam menentukan pilihan

Dalam menentukan pilihan bukanlah suatu persoalan yang mudah, tetapi harus melalui suatu proses, sehingga dapat menentukan yang terbaik diantara yang baik. Ketepatan dalam menentukan pilihan termasuk tindakan keberhasilan atau tidaknya suatu dari efektivitas yang akan datang.

#### 5. Ketepatan berpikir

Ketepatan berpikir yaitu cara dalam melakukan tindakan agar tindakan tersebut dapat berjalan dan efektif sehingga kesuksesan yang senantiasa diharapkan dalam melakukan suatu bentuk kerjasama dapat memberikan hasil yang maksimal.

#### 6. Ketepatan dalam melakukan perintah

Keberhasilan kegiatan organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satu syarat kemampuan pemimpin dalam memberikan bawahan instruksi harus yang jelas dan mudah dipahami.

#### 7. Ketepatan dalam menentukan tujuan

Setiap organisasi dalam bentuk apa pun akan selalu berusaha untuk mencapai tujuan yang disepakati sebelumnya dan umumnya akan selalu berpegang pada dokumen tertulis yang strategis. Tujuan yang terdefinisi dengan baik akan sangat mendukung efektivitas langkah-langkah implementasi, terutama yang memiliki pendekatan jangka panjang.

#### 8. Ketepatan sasaran



Mendefinisikan tujuan yang tepat, yang ditentukan secara individual, bahwa tujuan yang ditetapkan oleh organisasi benar-benar menentukan keberhasilan kegiatan organisasi.

Dari indikator di atas, disimpulkan bahwa efektivitas merupakan ukuran standar untuk mengukur efektivitas organisasi, yang menunjukkan sejauh mana organisasi dapat melaksanakan program dari *e-government* tentang aplikasi pelayanan online dengan cara yang optimal untuk mencapai rencana yang telah diharapkan. Oleh karena itu, untuk menentukan kualitas efektivitas keberhasilan kelompok maupun organisasi, kita harus membuat perbandingan antara kebenaran atau keakuratan kesalahan yang dibuat. Tentu saja, semakin rendah tingkat kesalahan yang terjadi, maka semakin akurat dalam kinerja setiap kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan.

## **2.1.2 E-government**

### **a. Pengertian E-government**

Menurut World Bank, *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi (*wide area network, internet dan mobile computing*) oleh pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan. Dalam praktiknya, *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat, (Mulyadi, 2016:243).

Konsep administrasi *e-government* bukanlah sarana atau akronim untuk mencapai peningkatan atau pertumbuhan ekonomi yang signifikan, atau untuk

mencapai hasil publik yang transparan. *Ee-government* merupakan sarana untuk mengarah pada objektivitas. *E-government* tidak dapat dibangun dan diimplementasikan hanya dengan merumuskan kebijakan atau kebijakan pemerintah, tetapi membutuhkan proses kerja yang dimulai dengan perubahan paradigma dalam organisasi proses pemerintah, (Indrajit, 2016:2).

Berdasarkan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 penerapan e-government untuk mencapai tujuan yaitu :

1. pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat dan tidak dibatasi oleh sekat waktu dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga Negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan Negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

## **b. Manfaat E-government**

Adapun manfaat *E-government* menurut (Indrajit, 2016:2), dalam mengimplementasikan *e-government* yaitu :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan komunitas Negara lain.
2. Memperbaiki transparansi dan akuntabilitas di kalangan penyelenggara pemerintahan.
3. Mereduksi biaya transaksi, komunikasi, dan interaksi yang terjadi dalam proses pemerintahan.
4. Menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas.

Dari manfaat yang disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam menerapkan *e-government* sebagai bentuk mengembangkan transparansi yang lebih besar dalam proses pelayanan publik. Karena masyarakat dapat memperoleh informasi dan layanan dari berbagai program dan kegiatan pemerintah. Selain itu, dapat menggantikan peran penyedia layanan publik, di mana dapat memperoleh layanan secara langsung melalui Internet. Selama ini, masyarakat menerima informasi dan layanan dengan mengunjungi kantor pemerintah secara langsung. Melalui *e-government*, masyarakat memiliki akses yang lebih tepat dan lebih mudah dalam mengurus berbagai keperluan terkait dengan kependudukan. Oleh karena itu, manfaat dari *e-government* sangat berpengaruh sebagai terciptanya pemerintahan yang baik.

### 2.1.3 Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) sesuatu yang diperlukan orang lain. Adapun pengertian pelayanan menurut Fandy Tjiptono (Umam, 2015:379), adalah bentuk representasi, tindakan dan informasi yang diberikan untuk meningkatkan kemampuan pelanggan atau pengguna layanan untuk merealisasikan nilai potensial yang terkandung dalam produk atau layanan utama yang dibeli oleh pengguna atau pelanggan.

Pelayanan adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan tidak terlihat oleh mata (tidak dapat diraba) yang disebabkan oleh interaksi antara konsumen dan karyawan atau oleh masalah lain dari penyedia layanan yang tujuannya adalah untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan. Dalam pemahaman ini, pelayanan bertindak sebagai sistem yang menyediakan hal-hal penting bagi masyarakat. (Mukarom Zaenal & Laksana Muhibudin Wijaya, 2015:80)

#### 1. Pelayanan publik

Istilah publik, dari bahasa Inggris yang antara lain memiliki definisi sebagai “masyarakat”, yakni *public service* (pelayanan masyarakat), *public relation* (hubungan masyarakat). Adapun istilah publik (*public*) memiliki beberapa pengertian yang bervariasi arti yaitu umum, masyarakat, dan Negara. Publik dalam pengertian “umum” terdapat istilah *public offering* (penawaran umum) *public ownership* (milik umum), dan *public utility* (perusahaan umum). Publik dalam pengertian “masyarakat”

terdapat dalam istilah *public relations* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), dan *public interest* (kepentingan umum). Adapun pengertian “Negara” antara lain dalam istilah *public authorities* (otoritas Negara), *public building* (bangunan Negara), *public revenue* (penerimaan Negara), dan *public sector* (sektor Negara). (Umam, 2015:379)

#### **a. Prinsip Pelayanan Publik**

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2003 prinsip penyelenggara pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab, pemimpin penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

#### **b. Standar Pelayanan Publik**

Menurut (Mukarom, Z & Laksana M, 2015:85), standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan yang meliputi hal-hal berikut :

1. Prosedur pelayanan, standar untuk penyedia layanan dan penerima, termasuk keluhan.
2. Waktu penyelesaian akan ditentukan sejak permintaan diajukan sampai pengajuan, termasuk pengaduan.

3. Tarif layanan, termasuk harga yang tercantum dalam prosedur penyedia layanan.
4. Pelayanan produk yang menerima hasil pelayanan sesuai dengan kondisi yang ditentukan.
5. Fasilitas dan infrastruktur, penyediaan fasilitas dan layanan yang memadai untuk penyedia layanan publik.
6. Kompetensi penyedia layanan, ditentukan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kemampuan dan perilaku yang diperlukan.

Dalam pelaksanaan standar pelayanan menjadi sebuah acuan bagi para pelaksana pelayanan publik sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Standar pelayanan yang dikembangkan dan ditentukan oleh layanan publik harus dipublikasikan melalui media cetak, informasi atau elektronik untuk memberikan informasi bagi semua orang yang ingin mengakses maupun menggunakan pelayanan online berupa gambaran yang jelas tentang status pelayanan, fasilitas, prosedur, mekanisme, waktu layanan, dan biaya yang disediakan oleh pelayanan publik. Standar pelayanan publik dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan atau kegagalan dalam suatu kegiatan maupun dalam organisasi yang harus di patuhi dalam setiap aturan yang terkait dengan pendaftaran pelayanan online tersebut.

## 2. Pelayanan Administrasi

Istilah administrasi berasal dari bahasa Latin *ad* dan *ministrare* (*to serve*, melayani). Administrasi didefinisikan sebagai proses pengorganisasian sumber daya sehingga kegiatan kerja dapat dilakukan dengan benar di semua tingkatan organisasi. Menurut Leonard D. White, mendefinisikan Administrasi merupakan proses umum yang terjadi dalam dunia bisnis kelompok publik dan swasta, sipil dan militer, besar dan kecil. Dimock & Dimock, kata sebuah ilmu yang mengeksplorasi apa yang orang inginkan melalui pemerintah dan bagaimana mereka mendapatkannya. Administrasi juga menyoroti aspek-aspek tertentu dari metode dan prosedur manajemen. Selanjutnya siagian, mendefinisikan Manajemen secara keseluruhan adalah proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu yang mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Pasolong, 2013:50)

Menurut Nicholas Henry (Pasolong, 2013:56), Administrasi publik merupakan kombinasi kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosikan pemahaman pemerintah dalam kaitannya dengan masyarakat yang memerintah dan mendorong kebijakan publik untuk memenuhi kebutuhan sosial dengan lebih baik. Administrasi publik berusaha untuk melembagakan praktik manajemen agar dapat lebih beradaptasi dengan nilai efektivitas, efisiensi serta kepuasan.



### **a. Karakteristik Administrasi**

Menurut Pasolong, (2012:51-52), dalam administrasi mempunyai suatu karakteristik sebagai berikut :

1. Efisien berarti tujuan manajemen adalah untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien. Dengan kata lain, capai tujuan administratif dengan hasil yang efektif dan efisien.
2. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang direncanakan sebelumnya dapat dicapai atau tujuan dapat dicapai dengan kata-kata karena proses kegiatan.
3. Rasional, berarti tujuan telah dicapai untuk tujuan yang bermanfaat, tetapi tampaknya dibuat secara sadar atau sengaja.

Tujuan yang harus dicapai oleh kegiatan administratif dapat dicapai melalui penggunaan kapasitas dan kapasitas untuk mencapainya secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional yang diimplementasikan melalui rencana yang tepat, logis, nyata dan dapat dipercaya. Dengan karakteristik tersebut, pelayanan yang diharapkan dapat dilakukan dengan mengikuti proses manajemen yang efisien. Efektivitas menunjuk pada proses perencanaan kegiatan yang rasional sebagai tujuan yang membawa manfaat dan dapat menunjukkan keberhasilan dalam suatu organisasi. Layanan manajemen dapat diimplementasikan jika ketiga karakteristik dapat dikelola atau dijalankan sesuai dengan aturan dan proses untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi terkait dalam hal pelayanan online.

#### **2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas E-Government dalam Pelayanan**

Menurut Pekei, (2016:69-70),Efektivitas terkait dengan tingkat keberhasilan di sektor publik, sehingga aktivitas tersebut dianggap efektif jika aktivitas tersebut memiliki dampak signifikan pada kapasitas penyedia layanan masyarakat yang menetapkan tujuan dalam organisasi.

Untuk mencapai sasaran tersebut dibutuhkan faktor yang mempengaruhi efektivitas dalam *e-government* menurut Steers (Umam, 2015:350-352) sebagai berikut :

a. Karakteristik organisasi

Karakteristik organisasi merupakan struktur yang menunjukkan bagaimana organisasi mengatur SDM untuk kegiatan tertentu. Struktur adalah cara yang harmonis untuk membawa orang ke dalam hubungan yang relatif kuat sebagai bagian dari organisasi. Hubungan ini secara menentukan pola interaksi, koordinasi dan perilaku yang berorientasi pada tindakan. Komponen karakteristik organisasi adalah teknologi.

b. Karakteristik lingkungan

Karakteristik lingkungan mempunyai dua lingkungan yaitu eksternal dan internal. Lingkungan eksternal adalah serangkaian kekuatan yang muncul dari batas-batas organisasi yang memengaruhi keputusan dan tindakan dalam organisasi seperti persyaratan peraturan. Lingkungan internal mencakup

beberapa karakteristik profesional, seperti orientasi kinerja, yang tujuannya adalah untuk memiliki hubungan dalam hal efektivitas.

c. Karakteristik pekerja

Pekerja atau pegawai merupakan unsur terpenting dalam suatu organisasi. Hal ini membawa konsekuensi bagi para pemimpin untuk lebih mengetahui keadaan pegawainya. Adapun yang harus diperhatikan oleh karakteristik pekerja yaitu penyesuaian tugas dan keputusan kerja, serta peningkatan prestasi kerja pegawai dalam organisasi sehingga pegawai bekerja lebih efektif.

d. Kebijakan dan praktek manajemen

Kebijakan dan praktik manajemen berfokus pada hal-hal yang dapat dilakukan oleh pemimpin di semua tingkatan untuk mencapai tujuan organisasi, termasuk perumusan strategi, penelitian, penggunaan SDM, manajemen lingkungan kerja, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan.

Dapat disimpulkan bahwa dalam faktor yang mempengaruhi efektivitas *e-governmnet* di Disdukcapil Kota Batam dapat mewujudkan keberhasilan dari faktor organisasi, lingkungan, pekerja, serta kebijakan dan praktik manajemen. Dari faktor yang mempengaruhi tersebut, maka pelayanan administrasi yang menggunakan *e-government* atau pelayanan sangat berpengaruh. Sehingga, dalam menggunakan pelayanan online tersebut Disdukcapil Kota Batam dapat menjalankan tanggung jawabnya untuk melayani masyarakat dengan maksimal.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu pada penelitian ini yaitu :

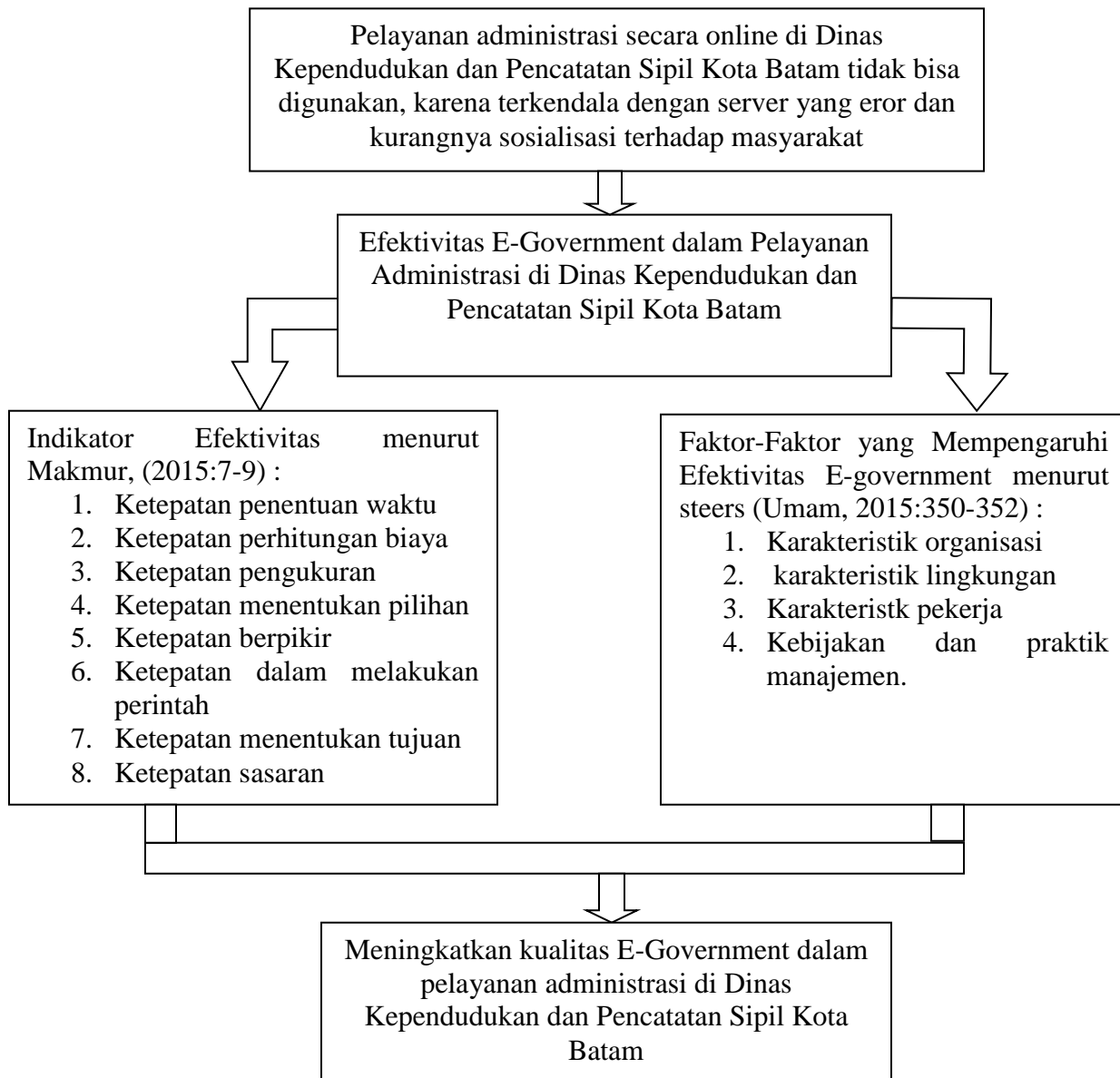
1. Penelitian yang dilakukan oleh Endah Mustika Ramdani, yang berjudul Analisis Efektivitas Pelaksanaan E-government Di Tingkat Kelurahan pada jurnal SAWALA Vol 6 No 1, April 2018, 31-48 p-ISSN 2302-2231, e-ISSN 2598-4039. Penelitian merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan diidentifikasi oleh Kelurahan Manjahlega dalam pelaksanaan E-Kelurahan adalah SDM yang terbatas baik dalam hal kuantitas dan pemahaman aparat sehubungan dengan operasi E-Kelurahan. Dari perspektif peraturan, tidak ada peraturan daerah untuk e-kelurahan di kota dan sinergi dalam koordinasi antara Kelurahan dan penguatan kecamatan untuk keberlanjutan e-government di wilayah tersebut, karena dengan kepercayaan masyarakat dapat dianggap sebagai penyelenggara E-government untuk memastikan kenyamanan negara.(Ramdani, 2018)
2. Penelitian yang dilakukan oleh Diah Rachma Aprianty, yang berjudul Penerapan Kebijakan e-government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda pada jurnal Ilmu Administrasi Negara Volume 4 Nomor 4 Tahun 2016 ISSN 2477-2458. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan administrasi elektronik dievaluasi melalui tiga indikator yaitu dukungan, kapasitas dan nilai. Implementasi kebijakan administrasi elektronik di kecamatan harus mengatasi hambatan seperti sumber

daya manusia yang terbatas, kurangnya sosialisasi penduduk dan komunikasi yang buruk antara manajer dan karyawan.(Aprianty, 2016)

3. Penelitian yang dilakukan oleh Risnandar yang berjudul Analisis E-government dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah pada jurnal Administrasi Publik Vol 2 No. 7 Tahun 2015 ISSN 2302-2019. Penelitian merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan kesimpulan bahwa penerapan e-government di Dinas Komunikasi sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari modal, konsep development, dan connectivity walaupun masih perlu perbaikan. (Risnanda, 2014)
4. Penelitian yang dilakukan Apriyansyah, dkk yang berjudul Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul pada jurnal Ilmu Pemerintah Vol 4 No. 1 Juni 2018 pISSN : 2460-6162 eISSN : 2527-6476. Penelitian merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) didukung oleh 6 indikator dan bahwa kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem, kepuasan pengguna dan manfaat bersih lebih efektif. dan akhirnya SDM. Sumber daya manusia berada dalam posisi yang tidak efisien karena tidak semua karyawan dapat menghasilkan konten informasi yang baik, seperti produksi berita dan artikel yang menarik, serta kurangnya regenerasi dalam struktur tata kelola Desa Dlingo.(Apriyansyah, 2018)

5. Penelitian yang dilakukan oleh Reza Khodae Mahmoodi, dkk yang berjudul Investigating the effectiveness of E-Government establishment in government organization pada jurnal social and behavioral sciences DOI 10.1016 Tahun 2016. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Sejak awal milenium ketiga, teknologi informasi telah menjadi penyebab utama gangguan besar di masyarakat. Dalam hal ini, kota elektronik dan internet di setiap negara dapat menyiapkan kehadiran bertahap dari fenomena yang berharga ini, yang rasional, ilmiah, dan ekonomis, yang merupakan kriteria pengukuran untuk kemampuan ilmiah dan kekuatan negara untuk menghasilkan, mendistribusikan, dan menggunakan pengetahuan. (Mahmoodi, R.K & Nojedeh, 2016)
6. Penelitian yang dilakukan oleh Gerry Katon Mahendra, yang berjudul Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government pada jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik Volume 1 Nomor 1 Tahun 2014 Doi 10.18196 igpp.2014.0003. penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat berbasis e-government di UPIK Kota Yogyakarta pada tahun 2014 sudah berjalan efektif. Hal ini salah satunya ditandai dengan banyaknya pesan aduan yang masuk, yakni sebanyak 5033 pesan aduan dan 4789 diantaranya dapat ditindak lanjuti oleh UPIK dan SKPD terkait. (Mahendra, 2014)

### 2.3 Kerangka Pemikiran



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Saat melakukan penelitian, tindakan yang dirancang untuk memperoleh data yang valid dan relevan serta melengkapi informasi sesuai dengan tujuan peneliti. Oleh karena itu, peneliti terlebih dahulu memahami konsep dasar yang menjadi dasar gagasan penggunaan. Dalam penelitian kualitatif, masalah masih bersifat sementara dan dapat berkembang setelah peneliti memasuki bidang atau konteks sosial. Para peneliti memilih studi deskriptif ini karena mereka dapat menggambarkan dan menganalisis apa yang dipikirkan para peneliti. Penelitian kualitatif dipilih karena peneliti perlu menyiapkan data secara sistematis, obyektif, dan akurat tentang fakta-fakta di lapangan tentang efektivitas *e-government* dalam pelayanan administrasi di Disdukcapil Kota Batam.

#### **3.2 Fokus Penelitian**

Menurut (Sugiyono, 2014:209), pada penelitian ini peneliti memfokuskan pada situasi sosial dengan informasi terbaru yang peneliti dapat dari studi lapangan. Selain itu, untuk melaksanakan penelitian difokuskan pada efektivitas *e-government* dalam pelayanan administrasi Disdukcapil Kota Batam yang terdapat pegawai pemerintah dan masyarakat.



### 3.3 Sumber Data

Spradley (Sugiyono, 2014: 215), Dalam penelitian kualitatif, istilah populasi tidak digunakan, tetapi dikenal sebagai situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen yaitu tempat, aktor dan kegiatan yang berinteraksisecara sinergis.Sumber data yang dilakukan peneliti untuk melakukan penelitian, antara lain :

- a. Informan, pada penelitian ini yang dijadikan informan adalah pihak yang terkait permasalahan ini, yaitu pegawai Dinas dan masyarakat yang merupakan masyarakat yang pernah ditemui maupun yang baru.
- b. Dokumen, bentuk dokumen yang diperoleh adalah profil Dinas, website, serta dokumentasi.
- c. Tempat dan peristiwa, sebagai tempat penelitian observasi secara langsung pada tempat dan peristiwa yang berkaitan dengan efektivitas *e-government* dalam pelayanan administrasi.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Pasolong, (2013:130), teknik pengumpulan data adalah teknik pengumpulan data primer untuk tujuan penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam metode ilmiah, karena data yang dikumpulkan umumnya digunakan untuk analisis hasil penelitian. Menurut (Gunawan, 2013:141), membagi tiga macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, yaitu:

- a. Observasi. Peneliti mendatangi langsung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam saat melakukan penelitian berupa data-data yang akurat.
- b. Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui pertanyaan dan jawaban sehingga dapat dibangun pada topik tertentu. Para peneliti melakukan wawancara dengan staf yang ada di Disdukcapil dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka pihak-pihak yang menjadi informan peneliti adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Daftar Informan**

<b>NO</b>	<b>Informan</b>	<b>Jabatan</b>
1.	Hidayat Hasbi, ST	Kasi. Kelahiran
2.	Repolina, SE	Kasub. Bagian Umum dan Kepegawaian
3.	Abdullah Zain, S.Ag	Kasi. Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian
4.	Indra	Masyarakat pendaftar online
5.	Jukri	Masyarakat pendaftar online
6.	Hemi	Masyarakat pendaftar online

*(Sumber : Hasil Observasi Peneliti 2019)*

- c. Dokumentasi. Dokumentasi tersebut berupa bentuk karya lisan, grafik atau monumental untuk bahan tambahan bagi para peneliti yang menggunakan buku yang mendukung penelitian.

### 3.5 Metode Analisis Data

Miles dan Huberman (Sugiyono, 2014: 246-247), mengatakan kegiatan analisis data kualitatif dilakukan terus menerus sampai selesai, sehingga data tersebut jenuh. Metode dalam analisis data ini meliputi:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

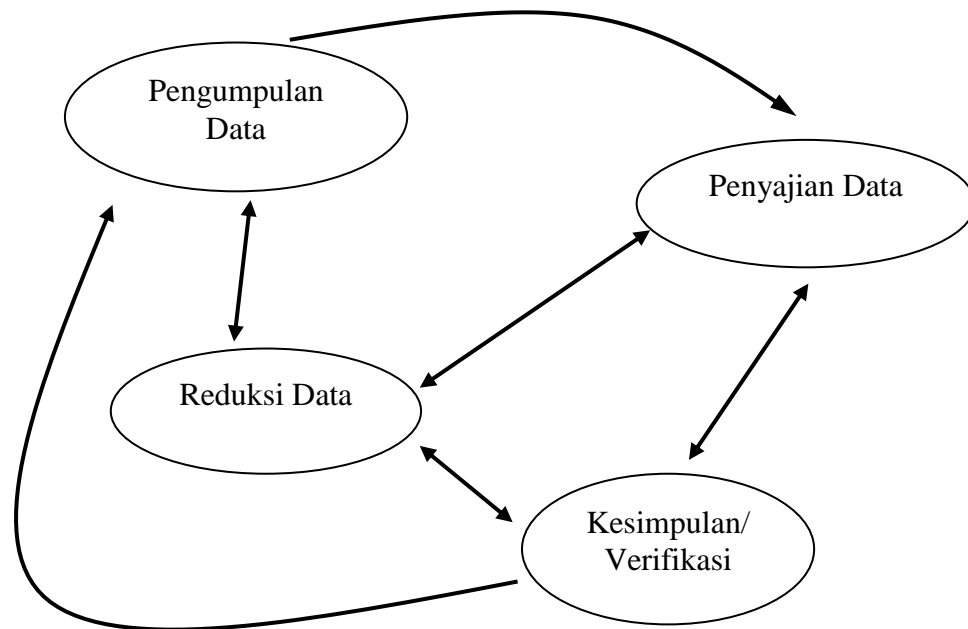
Mereduksi data berarti meringkas, mengambil poin yang paling penting, berfokus pada hal-hal penting, mencari topik dan potensi. Oleh karena itu, mereduksi data secara gambaran yang jelas dan, jika sesuai, memfasilitasi pengumpulan data tambahan oleh para penelitian mereka.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data yang berbentuk deskripsi singkat, grafik, hubungan antara kategori dan diagram alur. Dalam penelitian kualitatif, teks naratif lebih umum digunakan untuk mempresentasikan data.

c. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi)

Penarikan kesimpulan merupakan penemuan baru yang belum pernah terjadi sebelumnya. Hasil berupa deskripsi atau deskripsi objek yang sebelumnya tidak jelas, dan setelah penyelidikan diklarifikasi, mungkin konteks, hipotesis, atau teori interaktif atau kausal.



**Gambar 3.1** Komponen dalam Analisis Data (*interactive model*)

(Sumber: Sugiyono, 2014:24)

### 3.6 Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, untuk menjaminderajat kepercayaan atau kebenaran, maka peneliti memakai uji keabsahan data sebagai berikut (Sugiono, 2014:270) :

- a. Uji *kredibilitas*, kepercayaan terhadap data hasil penelitian antara lain dilakukan dengan :
  1. Perpanjangpengamatan berarti melakukan pengamatan kembali ke lapangan, wawancara kembali dengan sumber datayang pernah ditemui maupunyang baru.
  2. Meningkatkan ketekunan berarti pengamatan harus lebih cermat dan

berkesinambungan.

3. *Triangulasi* merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu.
  4. Mengadakan member check, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data.
- b. Uji *transferability*, harus mencakup uraian yang terperinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya dalam menyiapkan laporan.
  - c. Uji *dependability*, melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.
  - d. Uji *confirmability*, hasil penelitian telah disepakati banyak orang.

### **3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

#### **3.7.1 Lokasi**

Penelitian ini bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam yang berlokasi di JL. Ir. Sutami No. 01, komp. Perkantoran Sekupang, Sungai Harapan, Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau 29425. Kemudian untuk memperbanyak data dalam penelitian ini, maka peneliti menetapkan situasi dan keadaan dalam pengumpulan data yang dimulai dari Disdukcapil Kota Batam. Alasan peneliti melakukan penelitian di Disdukcapil yaitu sebagai salah satu Dinas yang menerapkan *e-government* melalui pelayanan online untuk melayani masyarakat.

