

**EFEKTIVITAS PELAYANAN *ONLINE* DALAM
PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN
SIPIL KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
WISNU JACKA DESWARA
131010038**

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

**EFEKTIVITAS PELAYANAN *ONLINE* DALAM
PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN
SIPIL KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana



Oleh:
Wisnu Jacka Deswara
131010038

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

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. 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 dalam daftar pustaka.
4. 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, 9 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,

Wisnu Jacka Deswara

131010038

**EFEKTIVITAS PELAYANAN *ONLINE* DALAM
PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Wisnu Jacka Deswara
131010038**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 09 Agustus 2019

**Azhar Abbas, S.Sos., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana standar pelayanan publik serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran *onlinedi* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat serta menganalisa kebenaran berdasarkan data yang diperoleh Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dinilai cukup baik yang dilihat dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan karena masyarakat merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan. Sedangkan penilaian kurang baik pada indikator sarana & prasarana karena masih banyaknya keluhan dari masyarakat tentang sistem pelayanan yang masih kurang puas sampai masih minim sosialisasi kepada masyarakat dengan sistem pelayanan yang berbasis *online* tersebut, (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas pelayanan akta kelahiran *online* terdiri dari dua faktor, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung yaitu kemampuan aparat sedangkan faktor penghambat terdiri dari struktur organisasi dan sistem pelayanan.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan *Online*, Akta Kelahiran

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out how public service standards and the factors that affect the quality of service for making an online birth certificate at the Batam City Population and Civil Registration Service. This study uses descriptive qualitative method, namely research that is directed to provide symptoms, facts or events systematically and accurately and analyze the truth based on the data obtained Techniques of data collection using interview, observation, and documentation techniques. The results of the study show that (1) the services provided by the Batam City Population and Registrar Service are considered to be good, seen from service procedures, time of completion, service costs, service products, and competence of service providers because the community is satisfied with the services provided . While the assessment is not good on the facilities & infrastructure indicators because there are still many complaints from the public about the service system that is still not satisfied until there is still minimal socialization to the community with the online-based service system, (2) Factors that affect the effectiveness of online birth certificate services of two factors, namely supporting factors and inhibiting factors. Supporting factors are the ability of the apparatus while the inhibiting factor consists of the organizational structure and service system.

Keywords: Activity, Online, Birth certificate

KATA PENGANTAR

Segala syukur kepada Allah S.W.T 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.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kesalahan serta kekurangan didalamnya. Maka kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu mempermudah dalam skripsi ini yaitu kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.S.I. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Bobby Mandala Putra, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara.
3. Bapak Azhar Abbas, S.Sos., M,Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan masukan, bimbingan dan motivasi yang membangun kepada penulis hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
4. Semua dosen Program Studi Administrasi Negara atas segala ilmu, masukan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis.
5. Bapak Hidayat Hasbi selaku Kabid Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam yang senantiasa selalu meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan membantu melengkapi data.
6. Bapak Hidayat ST, selaku Kabag Pencatatan Akta Lahir yang selalu membantu penulis yang selu membantu penulis melengkapi data.

7. Kepada Kedua Orang Tua yang sangat aku cintai dan sayangi yang tak henti-hentinya mendoakan dan selalu memotivasi untuk menyelesaikan studi.
8. Kawan-kawan Administrasi Negara Seperjuangan, terima kasih untuk kebersamaannya selama empat tahun ini dalam perjuangan kita menggapai impian.
9. Serta seluruh pihak yang ikut membantu, baik secara langsung mau tidak langsung. Penulis hanya bisa berdoa, semoga Allah membalas kebaikan-kebaikan mereka dengan setimpal, amin.

Penulis menyadari seutuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran penulis hargai demi penyempurnaan penulisan serupa dimasa yang akan datang. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Batam, 09 Agustus 2019

Wisnu Jacka Deswara

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH	7
1.3 TUJUAN PENELITIAN	7
1.4. MANFAAT PENELITIAN	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 KONSEP EFEKTIVITAS	10
2.2 KONSEP PELAYANAN	12
2.3 PELAYANAN PUBLIK	14
2.4 PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN <i>ONLINE</i>	17
2.5 DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BATAM	18
2.6 PENELITIAN TERDAHULU	21

2.7 KERANGKA PEMIKIRAN	28
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 JENIS PENELITIAN	29
3.2 FOKUS PENELITIAN.....	39
3.3 LOKASI DAN JADWAL PENELITIAN.....	30
3.4 SUMBER DATA	31
3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	32
3.6 TEKNIK ANALISIS DATA.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 HASIL PENELITIAN	34
4.1.1 Objek Penelitian	34
4.1.2 Profil Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam	34
4.1.3 Tujuan Sasaran Strategis dan Kebijakan	36
4.1.4 Stuktur Organisasi	38
4.1.5 Standar Urusan Layanan Umum yang di Aplikasikan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam	40
4.2 PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA	46
4.2.1 Standar Pelayanan Publik.....	49
4.2.2 Prosedur Pelayanan	49
4.2.3 Aspek-Aspek Layanan Publik	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 KESIMPILAN.....	55
5.2 SARAN	56
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 4.1 Hari Waktu Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	39
Gambar 4.2 Mekanisme dan Prosedur Pelayanan.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I PEDOMAN WAWANCARA

LAMPIRAN II DOKUMENTASI PENELITIAN

LAMPIRAN III DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN IV SURAT KETERANGAN TEMPAT PENELITIAN

LAMPIRAN V REKOMENDASI PENELITIAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Suatu pelayanan publik yang melambangkan salah satu tugas pegawai sebagai suatu pembantu warga atau yang melayani kelompok di masyarakat. Pelayanan publik ialah sesuatu bentuk aktivitas layanan yang dilakukan oleh eksekutor pelayanan publik sebagai upaya memenuhi keperluan publik dan pelaksana ketentuan perundang-undangan. Pelayanan publik menjadi hal penting dalam pemenuhan kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Hal-hal yang terkait dengan pelayanan publik diantaranya adalah pelayanan kesehatan, pendidikan, kependudukan, ekonomi bisnis, pajak dan administrasi. Pelayanan publik yang tepat dan mudah menjadi harapan bagi setiap masyarakat akan tetapi justru malah sering diabaikan para penyelenggara layanan publik.

Tuntutan warga negara terhadap kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintah dan layanan publik menjadi semakin kuat dan tidak terhindarkan seiring dengan terjadinya reformasi politik yang telah mendorong masyarakat menjadi lebih kritis dan semakin sadar akan kewenangan serta keharusan demi menggapai tata pemerintahan yang lebih baik.

Di era kedaulatan dan kemandirian daerah yang berpedoman pada undang-undang nomor 25 tahun 2009 Tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi pemerintahan itu sendiri. Undang-undang

diharapkan agar dapat memberi kejelasan dan pengatura mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi:

- a. pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Pembinaan dan penataan pelayanan publik.
- d. Hal, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggara pelayanan publik.

Berikut layanan publik akan dibahas lebih jauh adalah pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam. Yaitu ialah instansi pemerintah yang berhubungan langsung ketika dengan masyarakat yang bertugas memberikan pelayanan seperti pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil berupa pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan dan pengakuan anak perlu diregistrasikan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam. Sebab perlu dikarenakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam adalah suatu atau satu satunya instansi resmi pemerintah yang bertugas memberi pelayanan dalam bidang-bidang tersebut yang mencakup dari mencatat, mendaftarkan serta pembukuan selengkap mungkin perihal tentang kejadian sera status dan peristiwa penting warga itu sendiri.

Perkembangan dunia digital yang cepat serta ditambah inovasi-inovasi pembaharuan yang terus meningkat dan pada titik akhirnya membuat cara pandang masyarakat dalam suatu pelayanan publik yang maksimal. Suatu hal yang tidak bisa dipungkiri, karena kemudahan dan kemampuan teknologi yang sudah modern cepat memasuki aspek kehidupan. Bagi sebagian kalangan

orang, teknologi yang modern telah membuktikan kinerjanya sebagai alat bantu yang sangat memudahkan aktifitas kehidupan manusia baik itu dalam pelayanan publik, sekalipun meningkatkan efisiensi dan produktifitas.

Dari sudut pandang lainnya, pemakaian teknologi internet yang selalu menjadi pilihan bagi sarana teknologi konvensional, menjadikannya sulit bagi pemerintah dan masyarakat lain untuk melakukan pengendalian pada penggunaannya. Hal ini menjadi catatan sangat penting bagi pemerintah untuk lebih mengatur hal ini agar lebih efisien terhadap pelaksanaan suatu urusan pemerintahan yang beriringan dengan teknologi digital dan berbasis elektronik.. Kasus ini menjadikan pembenahan kusus untuk suatu tata mengelola sistem di area pemerintahan serta memaksimalkan arti fungsi teknologi komunikasi atau sering di sebutkan dengan *E-government*

Kemajuan serta perkembangan teknologi informasi yang terus meningkat, salah satu utamanya dikalangan pemerintahan maupun perusahaan merupakan suatu alternatif untuk meningkatkan fasilitas peningkatan pelayanan yang mudah dan efektif, efisien dan tepat waktu, efisien dan tepat waktu, suatu bentuk segi pelayanan seperti ini tergolong administratif pelayanan merupakan suatu gaya pelayanan yang menghadirkan bermacam segi dokumen resmi yang dibutuhkan publik, dengan hadirnya sistem pelayanan berbasis digital internet (*online*) di suatu instansi pemerintah tersebut akan lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus segala bentuk pelayanan administratif di instansi itu sendiri. Penerapan sistem *online* ini adalah untuk lebih membatasi birokrasi yang berbelit-belit dan juga membatasi ruang gerak calo ataupun pungli (pungutan liar).

Dilihat dari sebagaimana bentuk pelayanan yang baik dalam melayani suatu penyelenggaraan pemerintahan dan untuk melihat bagaimana pelayanan pelayanan publik selama ini telah sejalan dengan tujuan pemerintah, tentunya fokusnya pada pelayanan dalam bentuk *online* sebab dalam pelayanannya ternyata masih sangat belum maksimal serta memberikan kepuasan, yaitu dengan melihat dengan beberapa hal dengan keefektifan pelayanan tersebut yakni dengan melihat bagaimana aparatur melayani kepegurusan akta kelahiran dan bagaimana pula peraturan yang sudah ada berjalan dengan sebaik-bainya di lapangan, dan bagaimana semua elemen masyarakat dapat menikmati pelayanan yang bersangkutan itu.

Dari hasil pengamatan penulis selama proses penelitian berlangsung terkait dengan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat atas pelayanan yang bersifat *online (e-government)* perlu di perhatikan oleh pemerintah. Karena pentingnya wawasan mengenai teknologi dan informasi di lihat di zaman yang serba moderen ini penggunaan internet sudah seperti tidak asing lagi. Akan tetapi tidak semua kalangan masyarakat yang bisa cepat mengikuti perkembangan teknologi itu sendiri. Jadi disinilah peran pemerintah itu untuk memberikan wawasan dan pengetahuan betapa pentingnya teknologi internet bagi kebutuhan kehidupan khususnya berkaitan dengan pelayanan publik.

Pentingnya pelayanan *online* di kemajuan teknologi yang sekarang ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Pertumbuhan penggunaan internet dengan memanfaatkan kelebihan telpon pintar yang semakin meningkat dari tahunnya menunjukkan masyarakat menjadikan *smartphone* menjadi kepentingan dalam

mencari berita atau kabar lainnya. Mengingat Telepon pintar ialah peranti yang multifungsi bisa dipergunakan mencari informasi ataupun mengakses teknologi internet serta praktis dibawa kemanapun.

Produk pelayanan publik berbasis teknologi harus terus melakukan inovasi. Untuk melihat peluang meningkatnya penggunaan teknologi di masyarakat, pemerintah seharusnya mulai meniggalkan pelayanan konvensional yang terkenal antri, lama dan berbelit-belit. Keuntungan inovasi berbasis internet bagi pemerintah yaitu:

1. Efisiensi biaya dan waktu
2. Meningkatkan, pelayanan yang menaikkan *output* dan jumlah pengguna layanan
3. Meningkatnya produktifitas, layanan yang menaikkan pengeluaran dan banyaknya konsumen layanan
4. Perantara iklan pemerintah, sebagai alat menyampaikan prestasi dan arah tujuan pemerintah

Sementara bagi masyarakat, keuntungan inovasi berbasis internet mencakup:

1. Menghemat biaya dan waktu tidak perlu datang ketempat layanan.
2. Tidak perlu antri, tidak berbelit-belit semua prosedur dan berkas bisa diproses secara *online*.
3. Akses cepat dan tepat dan kepastian informasi yang di berikan bersifat resmi.

Didalam pengkajian ini penulis menguraikan Efektivitas Pelayanan *Online* Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam , yang artinya sampai sejauh mana Efektivitas Pelayanan *Online* Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.

Efektivitas dalam intinya adalah dari sebuah arti kata yaitu efektif yang artinya kejadian suatu dampak dari hasil akhir yang direncanakan. Kata efektif bermakna berhasil tepat sasaran, (Wojowisoto, 2014: 97). Jadi efektifitas adalah kondisi yang berisi istilah yang berkaitan terbentuknya suatu imbas ataupun yang diinginkan, maka aksi itu dikatakan efektif dan sampai membuat sebab akibat serta mencoba dengan tujuan yang ingin dicapai.

The Liang Giie, (Dyah dan Arief Zainudin 2014: 15), dalam beranggapan efektivitas merupakan suatu situasi dimana yang di dalam makna kata memberi pengertian atau artian mengenai terjadi bentuk pengaruh akibat yang diatur maupun di kehendaki, serta perbuatan itu efektif jika menimbulkan akibat yang di inginkan.

Permasalahan yang sering terjadi dilapangan dari hasil pengamatan penulis adalah :

1. Sedang kurangnya pemahaman masyarakat atas pelayanan akta lahir yang berbasis *online*.
2. Masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat atas pelayanan akta kelahiran yang bersifat *online*.

3. Jaringan yang masih lambat pada alokasi tertentu untuk mengakses aplikasi/sistem yang disediakan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.

Berdasarkan deskripsi latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, sampai akhirnya penulis tertarik untuk menarik judul penelitian **”EFEKTIVITAS PELAYANAN *ONLINE* DALAM PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BATAM”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam?
2. Apakah pelayanan *online* baik untuk pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam?
3. Aspek apa saja yang membuat hambatan layanan akta kelahiran *online*?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berlandaskan ringkasan masalah yang diterangkan, dan maksud dari pengkajian ini yaitu

1. Memaparkan dan menganalisa efektivitas metode dan cara kerja jasa *online* pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.
2. Menguraikan pelayanan *online* pembuatan akta kelahiran di lapangan.
3. Memaparkan dan menguraikan faktor-faktor hambatan pelayanan *online* pembuatan akta kelahiran di lapangan.
4. Memaparkan dan menggambarkan apakah seluruh masyarakat sudah bisa mengakses pelayanan *online* pembuatan akta kelahiran.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian ini, selanjutnya pengkajian ini upaya mempersembahkan sumbangan faedah yang baik secara akedemis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Akedemis, Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan studi lanjutan yang relavan dan bahan kajian kearah pengembangan konsep-konsep pengembangan pelayanan *online* dengan pertimbangan-pertimbangan kontekstual dan konsepsual. Hasil penelitian ini dapat menjadi rumusan asumsi tentang pelayanan *online* sehingga pada akhirnya dapat memberikan umpan balik positif terhadap pelayanan *online*.
2. Manfaat praktis, dengan dilakukan pengkajian ini dapat menyumbangkan pemikiran maupun refrensi untuk dijadikan bahan sumbangan pemikiran ataupun pencerahan terutama berkenaan dengan kependudukan,

kewenangan serta tugas. Pelayanan untuk diberikan kepada masyarakat yang sebagai bahan evaluasi implementasi kebijakan untuk kemajuan pemerintah kota Batam. Sehingga dengan pengkajian ini nbisa dipakai untuk masukan atau petunjuk maupun pencerahan buat kalangan yang ingin melakukan penelitian sejenis dalam ruang lingkup yang sebagainya. Manfaat penelitian secara praktis diharapkan dapat memiliki kemanfaatan sebagai berikut.

- a. Masukan bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam sebagai sumbangan pemikiran agar lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya untuk layanan berbasis digital (*online*).
- b. Masukan bagi masyarakat untuk lebih menambah wawasan dan pengetahuan terkait untuk pelayanan *online*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 KONSEP EFEKTIVITAS

Berpacu pada kamus bahasa Indonesia (2016: 1979), kata efektivitas pada awal mulanya muncul dari kata yaitu efektif, yang menyimpulkan terbentuknya reaksi serta dampak yang diinginkan pada suatu kondisi sampai melakukan perbuatan. Sebuah kata efektif sering bersautan dengan kata efisien, yang kedua kata tersebut saling berkorelasi dengan produktifitas dengan cara tindakan atau dengan hasil yang diinginkan.

Efektivitas adalah sebagai elemen awal untuk mengapai suatu bentuk maksud maupun titik sasaran yang sudah dilaksanakan di segala tatanan kelompok. Efektivitas bisa bermakna efektif, bilamana tercapainya maksud atau araha yang sudah didapatkan. keterkaitan ini sejalan dengan pemikiran Soewarno yang megatakan efektifitas ialah suatu indikator mengenai makna tersampainya maksud yang sudah ditentukan sebelumnya. Pemikiran yang serupa diungkapkan oleh Caster I Bernard yaitu, efektivitas ialah tergapainya objek tujuan yang telah diputuskan bersama (bernard, 2014: 56).

Efektivitas asumsi (Hidayat, 2014: 75), yaitu suatu tolak ukur yang mendeklarasikan sampai dimana maksud serta tujuan (kuantitas, kredibilitas, nilai

serta durasi) telah tercapai. Yang mana bertambah meningkatnya arah yang dicapai, bertambah besar pula efektivitasnya.

Menurut Drucker (Nurudin, 2014: 96) yang mengatakan yakni efektivitas berarti menjalankan hal yang betul maupun sampai mana kita mencapai keinginan. Sebagaimana asumsi (Lopes, 2013: 23), efektivitas yaitu kapasitas untuk menentukan maksud dengan cermat atau perlengkapan dengan benar untuk menggapai maksud yang sudah ditentukan. menurut (Komaruddin, 2014: 103), efektifitas yaitu peristiwa dengan menunjukkan tolak ukur keberhasilan atau tidak keberhasilan tindakan manajemen dalam menggapai maksud yang sudah disahkan dari awal. (Mutiarin & Arif Zaenudin, 2014: 73). Sedangkan menurut Ravianto (Masruri 2014: 11), efektivitas yakni, sejauh mana tingkat usaha yang sudah dibuat dan sampai mana pula orang menghadirkan target seperti yang diinginkan. Hal ini berarti semua usaha terselesaikan dengan rencana yang baik, dalam waktu maupun kualitasnya.

Efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan bahwa suatu tolak ukur dari kegagalan atau kesuksesan aktivitas tata usaha untuk hasil yang diinginkan waktu sebelumnya (Winardi, 2014: 52), efektivitas yaitu hasil yang diinginkan pelaku praktisi dibedakan dengan produk yang diinginkan oleh pelaku praktisi dibandingkan dengan buatan produksi lain dengan jarak waktu terpilih jadi efektifitas suatu kapabilitas gimana cara mencapai opsi serta menggapai maksud dengan memanfaatkan sebaiknya fasilitas yang terbaik untuk menginkan maksud dengan buatan akhir tercapai maupun tidak tercapai..

Gibson et. Al (2014: 98) menyimpulkan serta menggolongkan efektivitas segala kegiatan terbagi tiga ciri yang melandaskan pada jarak masa, yakni:

1. Efektivitas masa singkat, mengenai buatan (*production*), efesiensi (*efficiency*), dan kepuasan (*satisfaction*);
2. Efektivitas durasi menengah, yaitu: Kapasitas mengaptasi diri (*adaptiveness*) dan menumbuhkan diri (*development*);
3. Efektivitas durasi lama: kelangsungan (*sustainablity*)

Dari anggapan Campbell (Mutiarin & Zaenudin, 2014: 45), barometer yang paling menonjol efektivitas secara umumnya yaitu:

1. Kesuksesan Tujuan.
2. Kecakapan Program.
3. Tingkat kepuasan meningkat pada program
4. Tingkat pemasukan dan pengeluaran.
5. Tingkat masukan dan keluaran
6. Semua maksud pencapaian

2.2 KONSEP PELAYANAN

Meneladani (Zaenal Mukarom, 2016: 59), konsep pelayanan berawal dari kata “layan” yaitu arti katanya adalah membantu mempersiapkan serta mengatur segenap apa yang dianggap penting setiap orang untuk melakukan suatu perilaku yaitu melayani. Adapun menurut (Dyah mutiarin, 2016: 113), pelayanan dinilai sebuah tata cara servis dalam bentuk jasa, serta untuk kemudahan dan kegiatan jual beli barang ataupun dalam bentuk jasa.

Menurut The Liang Gie (2016: 15), pelayanan itu adalah mengendalikan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi berbagai organisasi dan aktivitas yang dilakukan untuk pengabdian kepada warga masyarakat.

Secara lebih jelasnya, pelayanan seperti sebagaimana yang diungkapkan oleh Gronros (Ratminto & Atik Winarsih, 2015: 67), yaitu, aktivitas ataupun serangkaian tidak tampak oleh mata (tidak dapat diraba) dalam suatu peristiwa dan banyaknya pegawai serta konsumen yang berhubungan dengan perusahaan penyedia layanan, dengan tujuan untuk meminimalisir persoalan yang muncul pada konsumen semuanya.

Pelayanan ialah laluan untuk memenuhi segala keperluan melalui kegiatan yang berhubungan dengan orang. Layanan yang dibutuhkan orang pada fundamental terdiri dari dua kategori, yakni layanan fisik yang bentuknya perseorangna selaku orang serta jasa pengendalian yang disumbangkan oleh orang lain sebagai pelaku yang terlibat dalam organisasi masa atau negara (Lopes, 2013: 67). Menurut (Napitupulu, 2014: 98). Pelayanan merupakan segala kegiatan ataupun rangkaian yang dijalani menuju cara suatu bentuk untuk lebih memuaskan dalam pemenuhan berupa barang ataupun benda maupun jasa, yang tampak maupun tidak dan mudah saja lenyap.

Seperti yang di ungkapkan (Lukman, 2016: 76), pelayanan merupakan segala aktivitas atau juga pelaksanaan yang dapat menyumbangkan profit pada suatu gerombolan serta merekomendasikan tingkat hasil yang memuaskan walaupun suatu barang tidak terikat secara bentuknya.

Sianipar berpandangan (Mutiarin & Arif Zaenudin, 2014: 185), suatu kegiatan aktivitas untuk melakukan sesuatu yang dibutuhkan seseorang maupun kelompok tertentu. Menurut (Lopes, 2013: 35), pelayanan umum merupakan sekelompok orang yang melakukan rangkaian aktivitas untuk mencapai suatu maksud dengan berpacu beberapa faktor dan sistem nya yaitu, kebijakan yang diambil dan cara-cara tertentu dalam hal berusaha mencapai kebutuhan orang lain sesuai hak nya dan porsi kebutuhan.

2.3 PELAYANAN PUBLIK

Dalam hidup bernegara ini, negara sebagai pengatur menyanggah peranan menyodorkan beragam jasa publik untuk warga, sejak dari segi layanan tata layanan ataupun layanan yang berbentuk barang atau jasa dalam rangka melayani serta menyediakan suatu pelayanan yang prima untuk masyarakat, maupun dalam bagian medis, pendidikan, ketangkasan, dan lain apapun itu.

Secara umumnya pelayanan publik merupakan suatu rangkaian pelayanan (melayani) kepada orang yang membutuhkan pelayanan yang harus digerakan dan disosialisasikan secara terbuka.

Menurut (Miftah Thoha, 2014: 60), pelayanan masyarakat itu ialah serangkaian usaha yang dilakukan oleh orang tertentu maupun golongan orang maupun suatu institusi, yang mana membantu keringanan untuk warga di suatu lokasi untuk pencapaian yang ingin di wujudkan. .

Pelayanan publik menurut Dadang (Juliantara, 2014: 67), menyatakan yakni pelayanan publik ialah bentuk aktivitas layanana yang dihadirkan dari suatu

lembaga Negara baik dari atas sampai kebawah. Sedangkan dalam suatu upaya agar berkontribusi menghadirkan apa yang diinginkan bagi kalangan orang.

Pelayanan publik tidak lepas dari administrasi publik, seperti yang disampaikan Janet Denhardt dan Robert Denhardt, pelayanan publik bisa juga dikatakan merupakan dari administrasi yang terpenting dari publik yang terdiri pelaksana pemberian jasa-jasa publik, perkara-perkara publik (Lopes, 2013: 78).

Sedangkan definisi pelayanan publik yang lain yaitu suatu layanan yang diberikan untuk kebutuhan warga atau orang lain yang memiliki suatu hal yang dianggap penting pada aturan pokok organisasi dan sistem yang telah diatur sebelumnya itu. (Mulyadi, 2016: 115).

Menurut catatan departemen dalam negeri pengembangan pelayanan satu pintu, 2005, mengungkapkan yang dimaksudkan pelayanan publik adalah suatu pelayanan yang berbentuk umum ataupun suatu pengertian yang merupakan laluan menggunakan cara untuk membantu orang lain dengan memberikan kepuasan suatu dalam bentuk barang dan pelayanan berbentuk jasa dan lain sebagainya..

Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 yang berhubungan dengan bantuan publik diuraikan yaitu pelayanan publik ialah segenap acara ataupun aktivitas dalam cara pengendalian, penyediaan, didikan, menyiapkan segala sarana dan prasarana dan pelaksanaan yang dilakukan pegawai pemerintah sebagai usaha pengabdian untuk warga dan berdasarkan undang-undang.

Selanjutnya dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63 tahun 2003 yang dikatakan setiap pelayanan dilakukan dari untuk

melaksanakan pelayanan publik untuk usaha mencukupi maupun melaksanakan kebutuhan peraturan undang-undang disebut dengan pelayanan publik.

Indikator pelayanan publik seperti yang sudah di utarakan oleh Zeithaml dkk (2015: 19), indikator pelayanan bisa dipertimbangkan dari lima sudut pandang, yaitu:

1. Dimensi Reliability (Kecakapan), yang meliputi atas indikator:
 - a. Keringanan ketika memberikan pelayanan.
 - b. Mempunyai tolak ukur pelayanan jelas serta terarah..
 - c. Kehati-hatian aparatur dalam melayani pengguna layanan.
 - d. Pegawai yang mengikuti aturan serta mematuhi dalam memberikan pemakai jasa
 - e. Kepiawaian aparatur memanfaatkan sebuah perangkat jasa.
2. Dimensi Tangible (Tampak), terdiri atas parameter yakni:
 - a. Penampakan aparatur dalam melayani suatu pelayanan.
 - b. Ketentraman lokasi dalam melaksanakan pelayanan itu.
 - c. Kelengkapan sarana dan prasaran pelayanan kantor.
 - d. Memakai suatu alat bantu dalam proses pelayanan.
3. Dimensi Assurance (Menjamin), yang mencakup beberapa indeks yakni:
 - a. Suatu pelayanan yang memberi kejelasan tepat waktu.
 - b. Suatu pelayanan yang memberi tanggungan pengeluaran ongkos.
 - c. Pengetahuan pelayanan yang dikuasai oleh para pegawainya
4. Dimensi Empathy (Empati), meliputi dimensi:
 - a. Memberikan dengan kelakuan senyuman dan sopan santun.

- b. Memberikan dan mengapresiasi setiap pengguna jasa.
- c. mengedepankan keperluan pengguna jasa.

2.4 PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN *ONLINE*

Untuk anak kelahiran di bawah usia 60 hari dan tertib Administrasi Kependudukan (AMINDUK) Persyaratannya sebagai berikut :

1. E-ktp orang tua (domisili batam).
2. E-ktp dua orang saksi (domisili batam).
3. Kartu keluarga orang tua.
4. Surat tanda menikah ataupun tanda akta orang tua menikah.
5. Surat keterangan lahir dari rs atau bidan atau paramedis.

Adapun untuk formulir permohonan yang diunduh via *online* ialah seperti dibawah ini:

1. Surat pengantar pembuatan akta kelahiran RT/RW sesuai dengan domisili KTP-elektronik (asli).
2. Surat yang mendasar keterangan kelahiran dari kelurahan sesuai domisili KTP-elektronik (asli).
3. Surat menerangkan dari rumah sakit tanda lahir atau dokter, bidan atau yang membantu dalam kelangsungan kelahiran (asli).
4. Surat tanda nikah atau tanda akta orang tua perkawinan.
5. Photo copy kartu tanda penduduk (KTP-el) suami istri.
6. Photo copy kartu tanda penduduk (KTP-el) dua orang saksi.
7. Photo copy kartu identitas orang tua bagi (WNA).

8. Foto copy surat pergi ke luar Negara atau *passport* atau kartu identitas bagi (WNA).
9. Surat menyatakan belum pernah buat atau memiliki akte kelahiran diatas materai 6000 (bagi pemohon yang meaporkan kelahiranya diatas 60 hari.
10. Pemohon cukup foto saja berkas yang tertera di atas.

2.5 DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BATAM

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam merupakan lembaga yang berhubungan langsung dan bertanggung jawab untuk masyarakat seperti pelayanan pendataan warga dan layanan pencatatan sipil berbentuk pendataan kelahiran, meninggal dunia perkawinan perpisahan, legalisir dan pengakuan anak.

Mengenai tugas pokok serta fungsi (TUPOKSI) di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam diantaranya ialah sebagai berikut :

Berlandaskan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam melakukan pelayanan dalam pendudukan dan pencatatan sipil, adalah:

1. *File* Kependudukan, yaitu:
 - a) Riwayat hidup penduduk,
 - b) Kartu Keluarga (KK),
 - c) Kartu Tanda Penduduk (KTP),

- d) Surat Keterangan Kependudukan setempat,
 - e) Akta Kelahiran,
2. Surat Keterangan Kependudukan, meliputi:
- a) Surat Keterangan Pindah,
 - b) Surat Keterangan Pindah Datang,
 - c) Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri,
 - d) Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri,
 - e) Surat Keterangan Tempat Tinggal,
 - f) Surat Keterangan Mati,
 - g) Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan,
 - h) Surat Keterangan Pembatalan Perceraian,
 - i) Surat Keterangan Kematian,
 - j) Surat Keterangan Pengangkatan Anak,
 - k) Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia,
 - l) Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas,
 - m) Surat Keterangan Catatan Sipil.

Layanan pengendalian Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dan di setiap perangkat Kecamatan yang ada di Kota Batam.

Akan halnya tugas inti dan kegunaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam adalah sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan

tugas pembantuan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas lain yang diberikan oleh Walikota.

2. Dalam pelaksanaan tugasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretariat Daerah.
3. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud point (2), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi:
 - a. Penyusunan program dan kegiatan dinas dalam jangka pendek, menengah dan jangka panjang.
 - b. Penyelenggaraan urusan penatausahaan perkantoran yang meliputi urusan umum, urusan keuangan dan urusan kepegawaian.
 - c. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan, dan pencatatan sipil.
 - d. Penyelenggaraan kegiatan teknis oprasional yang meliputi bidang pendaftaran informasi penduduk, bidang pencatatan sipil dan bidang pengendalian penduduk.
 - e. Penyelenggaraan administrasi dan pelayanan umum kepada masyarakat dalam ingkup tugasnya.
 - f. Pembinaan unit pelaksana teknis sesuai dengan lingkup tugasnya.
 - g. Pelaksanaan koordinasi dengan unsur terkait lainnya dalam setiap penyelenggaraan kegiatan dinas.
 - h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

2.6 PENELITIAN TERDAHULU

1. Adli Ahmad. Fakultas ilmu politik, Vol, 3 Nomor 6 2015, berjudul efektifitas pelayanan dalam pembuatan akta lahir di Kecamatan batu tujuh Bengkalis. Hasi dari wawancara dengan salah satu warga yang membuat akta lahir masih ditemui keluhan kesah serta aduan masyarakat terhadap ketidak disiplinanya berperan dalam mengimplementasikan pekerjaan. Hal ini bisa dilihat dari ketelatan petugas datang ke kantor, dan sering tiadanya petugas di tempat tugas disaat jam kerja berlangsung sehingga masyarakat yang butuh pelayanan harus bersabar menunggu dulu untuk mendapatkan pelayanan dari petugas. (Ahmad, 2015), Sumber diperoleh dari Jurnal adm Negara volum 11, nomor 2 halaman. 385-399 (2015).

2. Muhamad Nazaruddin1 e-Journal Adm Negara, Fakultas Ilmu Politik volume 1 No. 3-Oktober 2015, yang berjudul tentang efektivitas pembuatan akta lahir di Disduk Capil Kota Pekanbaru. Sumber diperoleh dari Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 2014, 2 (1): 1925-1936 ISSN 2338-3615

Berlandaskan dari akhir pengamatan penulis yang dilaksanakan adalah bisa dibuat kesimpulan sebagai berikut :

- a. Dalam proses penelitian berkas di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten berau setiap data yang masuk ke kantor dinas catatan sipil wajib diperiksa kembali agar tidak ada kesalahan dalam

menjalankan tugas untuk diberikan dari dinas catatan sipil apakah sudah lengkap.

- b. Pemeriksaan berkas di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Berau. Setiap data yang masuk ke kantor dinas catatan sipil wajib diperiksa kembali agar tidak ada kesalahan dalam menjalankan tugas untuk diberikan dari dinas catatan sipil apakah sudah lengkap.
- c. Memasukan data kedalam computer sangat besar pengaruhnya yaitu agar memudahkan pekerjaan didalam pengurusan akte keahiran dan tidak memakan waktu yang lama didalam pembuatan akte kehiran .
- d. Pengecekan data dan diparaf oleh pemeriksa data. Pengecekan data merupakan saah satu tahapan yang harus dilewati atau ditetapkan, hal tersebut dimaksudkan agar semua data benar benar sudah lengkap.
- e. Penandatanganan oleh kepala dinas. Penandatanganan oleh kepa dinas juga wajib karna membuat keabsahan akte kelahira tersebut.
- f. Disetempel atau di cap saah satu proses akhir dalam pembuatan akta kelahiran dengan menggunakan stempel khusus dari Disduk Capil Kabupaten berai.

3. Dina Puspiita Sari, Nani Widawati, Aloysus Rangga*) Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sospol Universitas DiponegoroJOM Fakultal Ilmu Politik, vol. 3 Nomor. 1 Oktober 2014. Yang berjudul Analisa Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Gratis (Bebas Bea) di Disduk Capil kabupaten Sragen. Pada melakukan pengamatan ini, peneliti akan

mempusatkan pada jasa administrasi kependudukan terutama akta kelahiran karena akta kelahiran merupakan produk administrasi kependudukan pertama yang dimiliki seseorang sejak lahir. Dalam website resmi Komisi Perlindungan Anak Indonesia disebutkan bahwa sampai saat ini lebih dari setengah dari jumlah anak di Indonesia belum memiliki akta kelahiran. berhubungan dengan hal bersangkutan, Pemerintah Kabupaten Klaten mempublikasikan PERDA terkait pemberian akta kelahiran percuma kepada masyarakat agar angka capaian kepemilikan akta kelahiran dapat meningkat, yaitu dengan keluarnya PERDA No 19 Tahun 2010 mengenai Pungutan Layanan Umum.

4. Satya Wardeni, Abidarin Roside, Hanif Al Fatta Magister Teknik Informatika Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Yogyakarta ISSN: 2337-3067. Penelitian yang berjudul Analisa Efektifitas Siap Pendaftaran Siswa baru *Online* serta cara kerja kota jogja dan Pendidikan Kota Yogyakarta. Hasil akhir ini ialah terdapat keterkaitan yang signifikan antara efektifitas SIAP-PSB *Online* dengan kepuasan user, dilihat ada suatu keterkaitan antara kinerja komite dengan kepuasan *user* dan secara serentak mengenai keterkaitan yang meningkat antara efektifitas SIAP-PSB *Online* dan cara kerja kepuasan user terhadap panitia.
5. Yandrizal, Betri Anita, Desri Suryani, Jurnal Kebijakan dan Kesehatan Indonesia, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Vol 1, No.5, Hal. 981-990*. Penelitian ini yang berjudul :

Analisis Kebijakan Jamkesmas Kabupaten Siak di dalam usaha kemampuan dan layanan Puskesmas. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor: 15 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Bantuan Biaya Jaminan Kesehatan Kota (Jamkeskot) Kota Bengkulu yang dikelola oleh Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat pemerintah kabupaten siak. Besarnya biaya pelayanan kesehatan rujukan di Rumah Sakit Umum Provinsi, dapat diefisiensikan dengan mengoptimalkan peran puskesmas sebagai pelayanan kesehatan kuratif dan promotif, preventif. Sehingga dapat menurunkan jumlah kunjungan berobat dan rujukan ke rumah sakit. Tujuan penelitian ini melakukan analisis kebijakan Jaminan Kesehatan Kota dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan kesehatan dasar dan upaya kesehatan masyarakat yang dapat menurunkan jumlah kunjungan berobat dan rujukan ke rumah sakit. Metode Jenis Penelitian ini non eksperimental atau disebut juga penelitian kualitatif, sedangkan berdasarkan tujuan, jenis penelitian ini eksploratif (penjelajahan), untuk menemukan area baru yaitu peran Pemerintah Kota, Badan Penyelenggara untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Unit Analisis: 1) Puskesmas 20 Unit, 2) Penyelenggaran: PT. Askes 2 orang dan Bag. Kesra 2 orang; 3) Pemerintah Kota: Kelapa Bagian. Kesra 1 orang, Dinas Kesehatan Kota Bengkulu 2 orang. Instrument adalah : 1) Pedoman Kuesioner. Pengumpulan data dengan cara : 1) Wawancara; 2) Observasi dokumen. Hasil Penelitian: Kebijakan Jamkeskot Bengkulu dilaksanakan

belum menerapkan prinsip asuransi, dimana penyelenggara berfungsi mengendalikan mutu dan biaya pelayanan kesehatan yang diberikan baik di pelayanan dasar/primer maupun di pelayanan rujukan.

Kesimpulan: Puskesmas merujuk pasien sebagian besar (67%) masih berwenang puskesmas melakukan pengobatan, Puskesmas merujuk karena peralatan dan obat yang terbatas di Puskesmas, Pasien yang dirujuk sebagian memaksa untuk dirujuk karena pelayanan gratis di puskesmas kurang berkualitas.

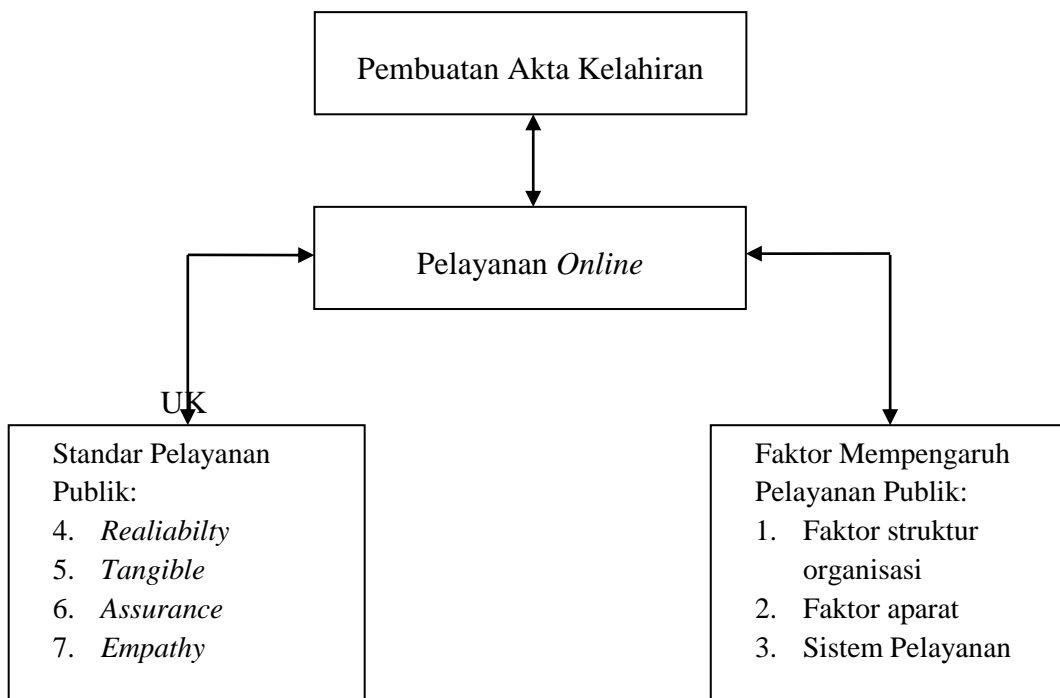
6. Penelitian yang dilakukan oleh (Fauzie Rahman, 2015) 3 (4), 2015: 1502-1512 ISSN 0000-0000, *Journal Research in Social and Administrative Pharmacy*, Maria R. Gualano*, Robin Thomas, Renata Gili, Giacomo Scaioli, Gianluca Voglino, Carla Zotti Department of Public Health, University of Turin, Turin, Italy, *Rotavirus-induced gastroenteritis (RVGE) represents the most frequent form of severe gastroenteritis in children. In such a scenario, the availability of an efficient anti-Rotavirus (anti-RV) vaccine represents an effective prevention tool able to prevent those complications mainly linked to the moderate-severe forms of this disease, which require hospital care. The aim of the present study is to estimate the cost effectiveness of universal routine infant RV vaccination program and its budget impact on the Regional Health Service (RHS) of Piedmont, Italy, in order to evaluate the opportunity of the implementation of a national anti-Rotavirus vaccination programme. Methods: The researchers performed a cost-*

effectiveness analysis comparing costs and benefits of a Rotarix two-dose vaccination versus non vaccination and a budget impact analysis (BIA), complementary to the cost-effectiveness analysis. Results: Our results show that the mass implementation of an anti-RV vaccination in Piedmont, in addition to the expected public health benefits, also allows the RHS to save a considerable amount of money within a short period of time, due to the remarkable reduction of direct health costs associated with RVGE management. In fact, as the analysis shows, a universal vaccination against RV results in money-saving for the RHS already from the 2nd year (with a vaccination coverage of 50%). During the five year period, the active and free offer of the anti-RV vaccination would determine a total saving for RHS of about D 503.000. The cost-effectiveness analysis results showed a cost-saving ICER (incremental cost-effectiveness ratio) relevant to the RHS and equal to - D 12.197/QALY. Conclusion: In conclusion the adoption of a universal preventive strategy for all the infants in the Piedmont Region may contribute significantly towards the control of RVGE incidence, thus allowing a noteworthy saving of economic and social resources for both the RHS and the general public. 2017 The Authors. Published and Elsevier Limited on behalf of King Said Bin Abdulaziz University of Health Sciences. This is an Open access article under the CC BY-NH-ND license.

7. Penelitian yang dilakukan oleh (Aryani, 2015) *institute for Information Industry (III), 8F., No.133, Sec. 4, Minsheng E. Rd., Songshan District, Taipei 105, Taiwan (R.O.C.) Department of Information Management of National Taiwan University, No. 1, Sec. 4, Roosevelt Rd., Taipei 10617, Taiwan (R.O.C.), With the exponential growth of smart handheld devices and social communities, mobile commerce, social commerce and proximity commerce are also created in the last decades. Recently, the newer commerce model is online to offline (O2O) commerce and various kinds of creative service models have been proposed. It becomes a major research topic since retailer and enterprise may not be ready to utilize the new service model and consumer may not be used to this type of service. This paper applies customer journey analysis of some popular O2O service scenarios, defines an O2O Commerce Service Model, and proposes an O2O Commerce System Framework. According to this framework, this paper implements a “One-Click Shopping Wall” service to conduct an experiment of the best practice of Proximity Commerce Service. In this case, some offline digital signage is formed to attract nearby users to interact and make some online transaction with their mobile device, and then guiding them to finish the act of consumption in bricks-and-mortar. According to this case study, we conduct the effectiveness analysis experiment to find the key factors of consumer behavior. The research also applied one day promotion where users have to purchase and share product on their Facebook Wall with One-Click*

shopping mall app. The experimental results includes 352 people counts, 27.5% App downloads, 6% product conversion, 31% coupon collection, and 30% social network sharing. This research proposes that 1) the distance between kiosk and store and 2) discount availability are highly correlated to the act of transaction. Thus, it provides a good reference for service providers to conduct attractive promotion to maximize O2O effectiveness. The research result can avoid the costly mistake of designing various mechanism and provide user adoption analysis and digital marketing strategy via online/offline in adopting this kind of innovation service.

2.7 KERANGKA PEMIKIRAN



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 JENIS PENELITIAN

Jenis dari sebuah penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menghadirkan data dengan faktual, dan berurutan dan akurat mengenai fakta yang ada dilapangan. Dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan mencari fakta dilapangan mengenai Efektivitas Pelayanan *Online* Dalam Pembuatan Akta Lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.

3.2 FOKUS PENELITIAN

Fokus pada penelitian ini menurut Spradlley (Sugiyono, 2014: 209), merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dalam situasi sosial di dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus dalam proposal lebih mendasari pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial atau dilapangan. Di dalam penelitian ini pada titik fokusnya yakni:

1. Sampai sejauh mana Efektivitas Pelayanan *Online* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.
2. Aspek-aspek apakah yang mempengaruhi Efektivitas Layanan *Online* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.

3.3 LOKASI DAN JADWAL PENELITIAN

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam yang berlokasi di JL. IR. Sutami Sekupang-Batam, telpon, (0778) 32287, fax (0778) 321249.

2. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan empat bulan kedepan, penelitian ini dimulai dari awal bulan Oktober 2018 sampai dengan Januari 2019 yang tersusun sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Nama Kegiatan	Oktober				November				Desember				Januari		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Studi Pustaka	■	■	■												
Penyusunan proposal	■	■	■												
Pengumpulan data				■	■	■	■	■	■	■	■				
Pengolahan data							■	■	■	■	■				
Analisis dan kesimpulan												■	■	■	■
Penulisan laporan akhir												■	■	■	■

3.4 SUMBER DATA

Dalam menggunakan penelitian ini menggunakan metode kualitatif tidak menggunakan istilah populasi akan tetapi oleh Spradlley (Sugiyono, 2014: 215), digunakan dengan istilah, “*social situation*“ atau juga disebut situasi sosial yang mencakup dari tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Sumber-sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Informan, dari kata-kata dan aktivitas dari informan yang diamati atau langsung di wawancara merupakan sumber utama dalam penelitian ini adalah:
 - a. Ibu Dra. Rita Syafrida selaku Kabid eksploitasi data dan pembaharuan pelayanan.
 - b. Bapak Hidayat Hasbi, selaku Kepala bagian kelahiran.
 - c. Ibu Herawati, selaku Kepala seksi pelayanan masyarakat.
2. Dokumen, yaitu digunakan dalam penelitian yang menjadi acuan sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan.
3. Tempat dan peristiwa, sebagai sumber data tambahan dilakukan melalui tahapan observasi langsung pada tempat peristiwa yang berkaitan dengan suatu peran strategis dalam pelayanan publik.

3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Secara umum terdapat tiga macam teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. (Gunawan, 2013: 65).

1. Wawancara yakni, dimana keadaan maupun pewawancara melakukan hubungan dan awalnya suatu keterangan maupun orang yang di wawancarai melewati kontak langsung. Peneliti melakukan wawancara kepada Kasi Pelayanan Akta Kelahiran, serta masyarakat yang melakukan pelayanan. Peneliti menggunakan buku-buku yang mendukung dalam penelitian.
2. Observasi adalah Peneliti melaksanakan aktivitas observasi secara teliti dan mencermati langsung datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.
3. Dokumentasi yakni, suatu ingatan kasus yang sudah dilakukan pada sebelumnya. Berkas bisa saja berwujud catatan maupun, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang, sebagai bahan tambahan buat peneliti. Peneliti menggunakan penelitian terdahulu atau jurnal-jurnal dan buku-buku mendukung penelitian.

3.6 TEKNIK ANALISIS DATA

Milles dan Hubberman (Sugiyono, 2014: 246-247), bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara terus menerus hingga tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktifitas dalam analisis data ini meliputi :

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti meringkas, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan potonya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambar yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan *flowchart*. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif teks yang bersifat naratif.

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

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.