

## EFEKTIVITAS *E-GOVERNMENT* DAN KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN *PERFORMANCE* ORGANISASI

Kharisma Senja Putra Prasetya

*shenjanathanael@gmail.com*

Nur Handayani

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*This research applied in Population and Civil Registration Service, Sidoarjo located in Sultan Agung Street Number 23, Gajah Timur, Magersari, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. It aimed to find out the effectiveness of E-Government and employees' performance through the Plavon program in increasing organizational performance. Moreover, E-government could be measured by some principles: (1) Program Interpretation, (2) Target Preciseness, (3) Time Preciseness, (4) Goal Achievement, and (5) Real Change. Furthermore, employees' performance could be examined by the principles: (1) Service Quality, (2) Productivity, (3) Responsiveness, (4) Responsibility, and (5) Accountability. The research was qualitative. The instruments in the data collection technique were interviews, observation, and documentation to gather all the information. The result showed that both effectiveness and employees' performance had positive effects on people and organizational performance in Population and Civil Registration Service. It could be proven by organizational performance which was faster, more structured, and with fewer errors in finishing the population administration process. Therefore, it was simpler and easier in the process of document registration within the service access.*

*Keywords: e-government, employee' performance, organizational performance, public service*

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang beralamat di Jl. Sultan Agung No.23, Gajah Timur, Magersari, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas *E-Government* dan kinerja pegawai melalui program Plavon dalam meningkatkan *performance* organisasi. *E-government* dapat diukur dengan menggunakan prinsip: (1) pemahaman program, (2) ketepatan sasaran, (3) ketepatan waktu, (4) tercapainya tujuan, dan (5) perubahan nyata. Kinerja pegawai dapat ditinjau dengan prinsip: (1) kualitas pelayanan, (2) produktivitas, (3) responsivitas, (4) responbilitas, dan (5) akuntabilitas. Jenis penelitian ini ialah menggunakan metode kualitatif. Dengan metode penelitian tersebut, maka peneliti menggunakan tehnik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, serta dokumentasi guna memperoleh informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip efektivitas dan kinerja pegawai dalam mengukur keberhasilan *E-Government* berupa program Plavon telah berhasil membawa dampak positif bagi masyarakat dan kinerja organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Adapun dampak positif dari efektivitas *E-Government* tersebut adalah kinerja organisasi yang menjadi lebih lebih cepat, tertata, dan meminimalisir kesalahan dalam menyelesaikan proses administrasi kependudukan. Hal ini pun turut berdampak bagi masyarakat melalui proses pengajuan dokumen yang lebih sederhana dan kemudahan dalam mendapatkan akses layanan administrasi kependudukan.

Kata Kunci: *e-governmmment*, kinerja pegawai, *performance* organisasi, pelayanan publik

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik seharusnya menjadi kesempatan dan wadah bagi masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan informasi, sehingga masyarakat dapat dimudahkan dalam mencapai kepentingannya. Pandemi Corona Virus 19 menjadikan segala jenis kegiatan apapun dan dimanapun berhenti sementara karena lonjakan kasus yang semakin tinggi setiap

harinya. Hal ini tak terkecuali bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau Dukcapil Kabupaten Sidoarjo yang terpaksa harus ikut terhambat dalam melayani masyarakat. Meskipun begitu, Dukcapil Sidoarjo tidak bisa mengabaikan tugas dan kewajibannya begitu saja, karena sudah menjadi tugas bagi Penyelenggara Layanan Publik untuk dapat memberikan pelayanan publik yang prima sekalipun di era pandemi, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mana dapat diartikan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah yang bertujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan warga negara yang disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan oleh pihak-pihak penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Surat Edaran No. 440/5720/438.1.1.3/2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat Corona Virus di Kabupaten Sidoarjo segala jenis layanan publik dibatasi dan sebagian harus ditutup sementara guna menyikapi lonjakan kasus di Kabupaten Sidoarjo. Sementara menurut Dwiyanto (2021) mengatakan bahwa layanan publik sangatlah penting karena kesejahteraan masyarakat juga terletak pada tercapainya layanan publik yang optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan ini Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Dukcapil mencoba menciptakan inovasi baru sekaligus solusi agar penacatatan atas kependudukan tetap berjalan di era pandemi yang berlangsung, sekaligus sebagai *improve* untuk dapat meningkatkan kinerja organisasi, terkait pencatatan kependudukan di era digital yang semakin maju dan berkembang ini.

Berlandaskan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Kependudukan Secara Daring, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo bersama dengan Dukcapil menghadirkan *E-Government* berupa program Plavon sebagai inovasi dalam rangka mengoptimalkan kinerja organisasi pelayanan publik sehingga dapat lebih efektif dan efisien, sekaligus menjadi solusi agar pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dapat terus berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini didukung dengan adanya pendapat dari ahli yang menjelaskan makna adanya *electronic government* bagi suatu kinerja organisasi. Menurut McClure (dalam Firdaus *et al.*, 2021), *Electronic Government* merujuk pada pemanfaatan potensi dari teknologi informasi yang dioperasikan oleh pemerintah sebagai sarana untuk menjalankan kinerja pemerintah yang lebih mudah.

Plavon merupakan pelayanan publik berbasis *online* sebagai bentuk inovasi *E-Government* yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo guna mempermudah dan mempercepat proses kinerja pelayanan terkait administrasi kependudukan dan pencatatan. Layanan administratif yang diresmikan pada Tahun 2021 berupa *website* dan aplikasi yang bisa di unduh, diharapkan dapat sebagai alternatif yang bisa digunakan oleh masyarakat untuk memudahkan dalam melakukan pengajuan dokumen terkait kependudukan. Plavon memiliki banyak layanan yang tersedia yang bisa akses oleh masyarakat, yakni mulai dari pengajuan KTP, KK, KIA, Surat Keterangan Pindah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian. Selain itu melalui *website* ini, penduduk yang akan datang langsung untuk mencetak dokumennya secara langsung tidak lagi berebut antrian, sebab antrian sudah dapat diambil secara *online* melalui Plavon.

Dengan adanya Plavon sebagai bentuk transformasi pelayanan di era digital ini, Pemerintah Sidoarjo berharap dapat mewujudkan pelayanan publik yang optimal dan dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Keberhasilan dari *E-Government* saja tidak cukup untuk dapat mewujudkan kinerja organisasi dan pelayanan yang prima, diperlukan juga kinerja pegawai yang baik sehingga menjadi salah satu elemen penting untuk mencapai keberhasilan dari pelayanan publik yang diberikan. Kinerja pegawai yang baik akan mempengaruhi kualitas dari apa yang mereka kerjakan (Aguinis dalam Febrianti, 2022).

Namun dalam penerapannya, nyatanya *E-Government* yang dihadirkan pemerintah ini masih memiliki kendala yang disampaikan oleh masyarakat seperti Adanya waktu akses *website* Plavon yang dibatasi, ketidaktepatan waktu terkait penerbitan dokumen, *website* yang terkadang *error* atau sulitnya dalam mengunggah dokumen.

Berangkat dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut bagaimana efektivitas implementasi *E-Government* berupa Plavon sebagai transformasi pelayanan publik terkait layanan dibidang Kartu Identitas Anak (KIA) dan Akta Kelahiran, serta kinerja pegawai dalam membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya, serta bagaimana menyikapi pengaduan keluhan yang terjadi, sehingga dapat mewujudkan kinerja organisasi yang optimal dan meningkat kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Bedasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana efektivitas implementasi *E-Government* dalam meningkatkan *performance* organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo?, (2) Bagaimana peran kinerja pegawai sebagai salah satu elemen dalam meningkatkan *performance* organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo?. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui efektivitas penerapan *E-Government* melalui program Plavon dalam meningkatkan *performance* organisasi, (2) Untuk mengetahui bagaimana kinerja para pegawai dalam membantu meningkatkan *performance* organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Teori *E-Government* (*Electronic Government*)

Adanya *E-government* yang diterapkan dalam pelayanan dapat bermanfaat bagi proses operasi layanan dan proses kinerja organisasi menjadi lebih efisien dan juga lebih efektif untuk masyarakat, Mustafa et al dalam Lestari *et al.*, (2021). Menurut Junaidi dalam Auliyaa (2021) *E-Government* dapat memberikan kemudahan bagi seluruh lapisan masyarakat untuk dapat mengakses layanan tanpa harus datang kembali pada kantor pemerintahan. Sementara menurut McClure dalam Firdaus *et al.*, (2021), *Electronic Government* merujuk pada pemanfaatan potensi dari teknologi informasi yang dioperasikan oleh pemerintah sebagai sarana untuk menjalankan kinerja pemerintah yang lebih mudah, cepat, dan efisien, serta sebagai bentuk dalam membangun hubungan antara pemerintah dengan rakyat yang lebih baik. Adapapun *E-Government* juga berguna untuk meningkatkan efisiensi transparansi, efektivitas, serta akuntabilitas kinerja pemerintah, sehingga dapat menciptakan kualitas pelayanan publik yang optimal (Napitulu, 2020). Berdasarkan pengertian diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa *E-Government* merupakan konsep yang mengacu pada penggunaan teknologi informasi sebagai sarana pendukung dalam meningkatkan proses kinerja organisasi dan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien guna sebagai bentuk bertanggungjawab pemerintah kepada masyarakat, sehingga masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan informasi tanpa harus datang ke instansi terkait.

### Dukcapil (Plavon)

Plavon merupakan layanan administrasi berbasis online yang diresmikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2021, sebagai bentuk inovasi guna meningkatkan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan publik. Berlandaskan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Kependudukan Secara Daring, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menyusun kebijakan agar proses pelayanan administratif terkait kependudukan dan pencatatan sipil untuk dilakukan melalui *online* sehingga dapat memberikan mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen. Layanan yang tersedia dalam Plavon meliputi: KTP, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, SKPWNI, SKDWINI, Akta Pernikahan, dan Akta Perceraian. Semua layanan ini tersedia dan dapat digunakan langsung oleh masyarakat melalui website ataupun aplikasi selama jam operasional, yakni pada pukul 08.00 - 15.00 WIB. Segala persyaratan baik dokumen-dokumen apa saja yang diperlukan, formulir pengajuan, hingga tata cara untuk

mengurus tiap-tiap layanan juga sudah terlampirkan. Dengan menggunakan Plavon, selain hanya untuk pengajuan berkas, nyatanya setelah formulir yang telah diunggah dan diajukan, masyarakat dapat memantau bagaimana perkembangan pengajuannya melalui status pengajuan. Kemudian apabila berkas pengajuan sudah selesai dan telah diterbitkan oleh Dukcapil Sidoarjo, maka masyarakat dapat mencetak sendiri berkas pengajuan tersebut dimana saja dan kapan saja. Dengan keberadaan Plavon Dukcapil ini membantu, mempermudah, dan mempercepat masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan dan pencatatan. Sehingga masyarakat tidak perlu lagi mendatangi kantor Dukcapil Sidoarjo, karena dengan hanya menggunakan smartphone masyarakat sudah dapat mengajukan dan mencetak segala kepentingan terkait kependudukan yang dibutuhkan.

### **Teori Kinerja Pegawai**

Adanya pengukuran kinerja pegawai bagi suatu organisasi dapat memberikan penjelasan terkait penilai kinerja manajemen, memberikan pengarahan sehingga dapat mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya, serta bagaimana mengevaluasi dan membandingkan antara target dan pencapaian kerja yang telah dihasilkan. Hal seperti ini juga dapat digunakan sebagai bentuk strategi manajemen untuk meningkatkan motivasi kerja dengan diberlakukannya *reward* dan *punishment* pada pegawai, yang bertujuan untuk mengarahkan terkait perilaku pegawai dalam menjalankan tugasnya (Mardiasmo, 2021:122). Menurut Golla *et al.*, (2018) kinerja adalah segala hasil kerja pegawai secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sementara menurut Sendarmayanti (2016) menyatakan bahwa kinerja adalah sebuah pencapaian yang individu maupun kelompok dalam organisasi yang sama dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya guna mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti menarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai adalah sangat mempengaruhi kualitas maupun kuantitas dari hasil kerja. Dengan adanya hasil kerja juga akan berpengaruh pada kinerja organisasi dalam kemampuannya dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, seorang pegawai haruslah memiliki kompetensi sehingga dapat mencapai tingkat pencapaian hasil kerja yang baik. Dwiyanto dalam Nugraha (2020) menjelaskan bahwa indikator untuk mengukur kinerja pegawai seseorang dapat dilakukan dengan: (1) Kualitas Pelayanan, (2) Produktivitas, (3) Responsivitas, (4) Responsibilitas, dan (5) Akuntabilitas.

### **Teori Efektivitas**

Semakin tinggi efektivitas program yang dilakukan, maka artinya hasil kegiatan tersebut telah mendekati sasaran yang telah ditetapkan. Mardiasmo (2021) mendefinisikan efektivitas adalah ukuran berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, dimana tujuan tersebut harus sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh *stakeholders*. Sementara Efektivitas menurut Siagian dalam Mamuaja (2016) merupakan bentuk pemanfaatan sarana dan prasarana serta sebagai sumber daya lainnya yang telah ditetapkan untuk dapat melahirkan barang atau jasa dari pekerjaan yang dilakukan. Sedangkan menurut Mulyasa (2011) efektivitas adalah kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara tepat dan berkualitas. Sehingga efektivitas memberikan gambaran sejauh mana tercapainya sasaran yang telah ditetapkan. Menurut Sutrisno dalam Yuni (2022) efektivitas dapat diukur melalui 5 indikator yakni: (1) Pemahaman Program, (2) Ketepatan Sasaran, (3) Ketepatan Waktu, (4) Tercapainya Tujuan, dan (5) Perubahan Nyata.

### **Teori Performance Organisasi**

*Performance* organisasi merupakan bagaimana keefektifitasan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan kelompok tertentu dengan melakukan upaya-upaya yang dapat meningkatkan kemampuan organisasi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan tersebut secara

efektif, Wibowo dan Atmosudirjo dalam Tsauri (2021). Sementara menurut Swanson dalam buku Tsauri (2021) ialah mempertanyakan apakah suatu organisasi telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, apakah kebijakan dan struktur kerjanya sudah sesuai dengan yang diinginkan, apakah organisasi tersebut memiliki modal dalam mengoperasikan organisasi tersebut, dan lain-lain. Hal ini berbeda dengan yang dijelaskan oleh Soebandi dalam Tsauri (2021), menurutnya dengan hasil kerja yang dapat dipertanggung jawabkan tersebut dapat mempermudah organisasi pemerintah dalam menerapkan tata kelolanya, serta meningkatkan kualitas peforma yang semakin efektif dan efisien. Berdasarkan penjelasan para ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Peforma Organisasi merupakan kemampuan suatu organisasi dalam menjalankan tugas-tugasnya dengan penuh tanggung jawab sehingga dapat mencapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi**

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan model analisis deskriptif. Menurut Denzin dan Lincoln (dalam Anggito *et al.*, 2018:7) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menggunakan latar alamiah untuk menafsirkan fenomena yang sedang terjadi atau dilakukan dengan menggunakan berbagai metode yang ada. Menurut Bungin (2007:68) merupakan metode yang umum digunakan dalam penelitian berupa studi kasus. Peneliti memilih menggunakan metode kualitatif deskriptif agar dapat memudahkan dalam mendeskripsikan fakta aktual yang terjadi mengenai bagaimana efektivitas *E-Government* dan kinerja pegawai dalam rangka meningkatkan *performance* organisasi. Populasi dalam penelitian ini ialah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang beralamat di Jl. Sultan Agung No.23, Gajah Timur, Magersari, Kecamatan Sidoarjo. Pada kesempatan kali ini, peneliti akan melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang berakaitan langsung dan memiliki wewenang dalam mengevaluasi penerpan dari *E-Government* dan kinerja pegawai pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, yakni bersama Ibu Siti Amanati, Bapak Arief Sumeru, Bapak Bambang Purnomo, Ibu Tri Hasti Wulandari, dan Ibu Lusiana Prihatini.

### **Tehnik Pengumpulan Data**

Sugiyono (2014:137) menyatakan bahwa tehnik pengumpulan data merupakan proses yang paling penting dalam sebuah penelitian, hal dikarenakan tujuan dilakukannya penelitian ialah untuk memperoleh sebuah data. Data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer. Data primer dapat diperoleh melalui wawancara narasumber atau informan yang dapat memberikan informasi, atau dapat diperoleh melalui berbagai literatur yang berkaitan dengan topik penelitian, serta dokumen yang berasal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Sidoarjo. Data tersebut dapat meliputi data laporan kinerja 2022-2023, Survey Kepuasan Masyarakat, Data pencapaian kinerja, dan lain-lain. Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara, Menurut Sugiyono (2014:137) wawancara merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti apabila ingin mengidentifikasi lebih dalam terkait topik pembahasan dari responden. Sarosa dan Samiaji (2017:47) mengungkapkan bahwa wawancara ialah salah satu bentuk sering digunakan dalam memperoleh data bagi penelitian kualitatif. Bagi peneliti, tehnik wawancara dapat menjadi alat yang sangat berguna untuk mendapatkan informasi, pandangan, hingga pengalaman yang didapat dari informan penelitian. Selain itu pelaksanaan wawancara ini juga membutuhkan media sebagai penunjang dalam kegiatan pengumpulan data seperti recorder *smartphone*, *notes*, serta alat tulis guna untuk mencatat dan merekan informasi yang akan dipaparkan oleh informan. Adapun observasi menurut Prawiro dan Rifai dalam Febrianti (2022) observasi merupakan kegiatan menilik secara langsung terhadap lingkungan atau aktivitas yang sedang

berlangsung dengan menggunakan alat bantu pancaindra. Sedangkan dokumentasi menurut Sugiyono (2014:240) mengatakan bahwa dokumen ialah catatan dari peristiwa-peristiwa yang sudah terjadi. Dokumen tersebut dapat berupa gambar, tulisan, hingga karya dari seseorang.

### **Satuan Kajian**

Satuan kajian dalam penelitian ini ialah terfokus pada penerapan prinsi-prinsip *E-Government* dan kinerja pegawai dalam meningkatkan *performance* organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Menurut Sutrisno dalam Yuni (2022) menjelaskan bahwa efektivitas suatu program dapat diukur dengan lima indikator, namun peneliti akan mengguna tiga indikator saja yakni: ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Kemudian menurut Dwiyanto dalam Nugraha (2020) menyatakan tingkat pencapaian hasil kinerja seseorang dapat diukur dengan lima indikator, antara lain: kualitas pelayanan, produktivitas, responsivitas, responibilitas, dan akuntabilitas. Melalui prinsip-prinsip di atas menjadi landasan teori sebagai acuan dalam menganalisa *performance* organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

### **Tehnik Analisis Data**

Analisis data ialah bentuk rancangan dalam menganalisis data yang telah diperoleh dari berbagai sumber, baik berasal dari hasil wawancara atau hasil observasi lapangan, yang kemudian diambil kesimpulan dari data tersebut (Sugiyono, 2014). Tehnik analisis data merupakan proses yang sistematis guna mempelajari, menyusun, dan mengolah data yang diperoleh baik dari responden maupun informan ataupun dari berbagai sumber lainnya seperti hasil dari wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Lalu dari data-data yang diperoleh akan dipilih untuk kemudian ditarik kesimpulan sehingga dapat memberikan pemahaman baru yang lebih mudah untuk diterima baik untuk diri sendiri maupun orang lain. Menurut Miles dan Huberman dalam Rahmawati (2021) tehnik analisis data penelitian kualitatif deskriptif dapat dibagi menjadi 3 tahapan, yakni: (1) Pengumpulan data, Merupakan proses pengumpulan data baik berupa data primer maupun data sekunder yang diperoleh melalui tulisan, buku, maupun dari hasil wawancara, yang kemudian diolah menjadi transkrip dan dipindahkan ke dalam bentuk deskriptif maupun bentuk tabel. (2) Reduksi data, Adalah kegiatan untuk memilah dan memilih kembali data yang telah diperoleh dari berbagai sumber. Hal ini berguna untuk memilih data-data yang memiliki kesesuaian terhadap topik dan agar mempermudah untuk dapat ditarik kesimpulannya. (3) Penyajian data dan Penarikan Kesimpulan, Tahapan dimana peneliti akan menyajikan data-data yang telah dipilahnya. Dari data-data tersebut kemudian peneliti akan menarik kesimpulan akhir yang kemudian dituangkan ke dalam pencatatan. Dengan ini, penulis akan lebih terarah dalam pembahasan terkait penerapan *E-Government* dan kinerja pegawai dalam meningkatkan *performance* organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berlokasi di Jl. Sultan Agung No.23, Gajah Timur, Magersari, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Dispenduk Kabupaten Sidoarjo sangat berperan dalam memberikan layanan terkait kependudukan dan pencatatan sipil mencakup 12 Kecamatan dibawah naungannya, yakni: Kecamatan Tarik, Kecamatan Prambon, Kecamatan Krembung, Kecamatan Porong, Kecamatan Jabon, Kecamatan Tanggulangin, Kecamatan Candi, Kecamatan Sidoarjo, Kecamatan Tulangan, Kecamatan Wonoayu, Kecamatan Krian, Kecamatan Balongbendo, Kecamatan Taman, Kecamatan Sukodono, Kecamatan Buduran, Kecamatan Gedangan, Kecamatan Sedati, dan Kecamatan Waru. Dukcapil Sidoarjo memiliki tujuan yakni terwujudnya Kabupaten Sidoarjo yang Sejahtera, Maju, Berkarakter dan

Berkelanjutan. Sasaran dari Dukcapil Sidoarjo adalah meningkatnya kualitas pelayanan admindukcapil sesuai standar, serta terkelolanya informasi administrasi kependudukan yang sesuai standar. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memiliki tugas yakni membantu Bupati dalam menjalankan segala hal yang berkaitan dengan keperluan Rumah Tangga Daerah tentang Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta tugas lainnya yang dilimpahkan oleh Bupati. Adapun tugas utama tersebut antara lain seperti membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan terkait KTP, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, SKPWNI, SKDWINI, Akta Pernikahan, Akta Perceraian.

### **Pembahasan**

#### **Efektivitas *E-Government* dalam Meningkatkan *Performance* Organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**

##### **Pemahaman Program**

Menurut Sutrisno dalam Yuni (2020) Pemahaman Program ialah indikator pengukur efektivitas suatu program atau kegiatan apabila para pengguna dapat memahami dan menguasai maksud tujuan dan manfaat dari program tersebut. Pemahaman program terkait realisasi dari Plavon pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ini sudah cukup baik bagi adminduk dalam menjalankan tugasnya serta meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik, khususnya pada layanan Kartu Identitas Anak (KIA) dan Akta Kelahiran. Hal ini terbukti dengan adanya kinerja yang lebih tertata, sehingga dapat mempercepat dalam proses administrasi. Kemudian membantu meringankan dan mempermudah dalam penandatanganan dokumen dengan melalui sistem ini, sebab pada saat manual maka dalam sehari masih adanya penumpukan dokumen sebanyak 600-900 untuk ditanda tangani.

##### **Ketepatan Sasaran**

Ketepatan Sasaran menurut Sutrisno dalam Yuni (2020) ialah bagaimana pelaksanaan program atau kegiatan tersebut dapat berorientasi sesuai dengan ketentuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu program dapat dikatakan efektif pelaksanaannya apabila program tersebut dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Sasaran Plavon Dukcapil Kabupaten Sidoarjo ialah mempermudah dan menyederhanakan masyarakat dalam melakukan pengajuan terkait administrasi kependudukan. Adanya Plavon khususnya bagi layanan Kartu Identitas Anak (KIA) dan Akta Kelahiran telah mencapai sasaran tersebut. Hal ini dapat dilihat dengan adanya keberhasilan dalam proses pengajuan KIA dan Akta Kelahiran yang dapat dilihat rekapitulasi data yang menunjukkan bahwa setiap tahunnya mengalami kenaikan permohonan, meskipun pada tahun 2023 terjadi penurunan pengajuan Akta Kelahiran. Kemudian tingkat penyelesaian pengajuan terkait Akta Kelahiran dan KIA (Kartu Indonesia Anak) yang lebih banyak terselesaikan daripada dokumen yang tidak dapat diselesaikan. Sebelum adanya Plavon segala layanan diterima melalui kuota terbatas setiap harinya maupun melalui layanan via *whatsapp*, namun setelah diluncurkannya Plavon masyarakat yang hendak mengurus Kartu Identitas Anak (KIA) dan Akta Kelahiran dapat melakukannya secara *online* melalui *website*. Adapun sekarang untuk layanan Kartu Identitas Anak (KIA) dan Akta Kelahiran selain dapat dilakukan secara mandiri, dapat juga dilakukan melalui organisasi kemitraan seperti Rumah Sakit, Organisasi Kemasyarakatan, Puskesmas, dan kemitraan lainnya. Sehingga hal ini sangat mempermudah bagi orang tua yang baru melahirkan.

##### **Ketepatan Waktu**

Menurut Sutrisno dalam Yuni (2020) ketepatan waktu merupakan elemen pengukur efektivitas untuk melihat apakah pelaksanaan program telah dilakukan dengan tepat waktu. Berdasarkan standar pelayanan yang dimuat pada *website* resmi milik Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, waktu penyelesaian bagi KIA memakan waktu 2 hari, sedangkan untuk Akta Kelahiran selama 4 hari kerja. Berbeda halnya dengan sebelum menggunakan Plavon, proses penyelesaian pengajuan dapat memakan waktu 5-7 hari kerja. Dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, ketepatan waktu program Plavon dalam layanan KIA dan Akta Kelahiran sudah cukup baik, artinya sudah banyak pengajuan yang dapat terselesaikan sesuai dengan standar pelayanan meskipun masih ada beberapa pengajuan yang baru dapat terselesaikan lebih dari waktu yang ditentukan. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya data Rekapitulasi Proses Waktu Pelayanan terkait layanan Kartu Identitas Anak (KIA) dan Akta Kelahiran.

**Tabel 1**  
Rekapitulasi Proses Waktu Pelayanan KIA Melalui Plavon

No	Layanan	April		%	Mei		%	Juni		%
		< H+2	> H+2		< H+2	> H+2		< H+2	> H+2	
1	KIA	1,716	72	96	2,653	139	95	2,823	172	94
2	KIA Hilang	3	0	100	3	3	50	4	2	67
3	KIA Rusak	20	1	95	31	31	84	20	5	80
4	KIA Foto	16	2	89	47	18	72	39	11	78
<b>Total</b>		<b>1,755</b>	<b>75</b>	<b>96</b>	<b>2,734</b>	<b>166</b>	<b>94</b>	<b>2,886</b>	<b>190</b>	<b>94</b>

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

**Tabel 2**  
Rekapitulasi Proses Waktu Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Plavon

No	Layanan	April		%	Mei		%	Juni		%
		< H+2	> H+2		< H+2	> H+2		< H+2	> H+2	
1	Akta Kelahiran	1,319	200	87	2,040	546	79	2,308	332	87
2	Akta Kelahiran Hilang	16	2	89	47	18	72	39	11	78
3	Akta Kelahiran Rusak	3	0	100	5	7	42	10	1	91
4	Akta Kelahiran Perubahan	44	14	76	53	39	58	95	17	85
<b>Total</b>		<b>1,382</b>	<b>216</b>	<b>86</b>	<b>2,145</b>	<b>610</b>	<b>78</b>	<b>2,452</b>	<b>361</b>	<b>87</b>

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

### Tercapainya Tujuan

Sutrisno dalam Yuni (2020) menyatakan bahwa suatu program akan dapat dikatakan efektif apabila selama pelaksanaannya telah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Semakin banyaknya manfaat yang dihasilkan dan sesuai dengan tujuan awal, maka akan semakin mendekati tercapainya efektivitas. Dalam pengimplementasiannya adanya Plavon belum berjalan dengan baik. Hal ini karena dalam pelaksanaannya layanan KIA dan Akta Kelahiran masih dibawah target yang ditentukan. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti terlihat bahwa penerbitan Kartu Indonesia Anak sebanyak 47,80% dari target yang ditentukan yakni 50%. Selain itu untuk layanan Akta Kelahiran hanya dapat terealisasi 90,25% dibawah target yakni 97%, dikarenakan masih adanya 20,096 data yang belum dikonvensikan pada sistem. Meskipun belum dapat mencapai target, adanya Operator Desa yang bertempat di 322 Desa dan kelurahan siap dalam membantu melayani masyarakat

dalam pengadministrasi kependudukan apabila masyarakat memiliki kendala dalam melakukan pengajuan secara mandiri. Sehingga dengan adanya sarana dan prasarana yang baik ini membantu Dukcapil Kabupaten Sidoarjo untuk lebih baik lagi dalam mencapai tujuan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

**Tabel 3**  
**Persentase Tercapainya Indikator Layanan KIA Dan Akta Kelahiran Triwulan 2 Tahun 2023**

NO.	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	%
1.	Penerbitan Kartu Identitas Anak	50% (230.477)	220.337	47,80%
2.	Perjanjian Kerjasama Pemanfaatan KIA dengan mitra	3 (tiga) mitra	13 (tiga belas) mitra	
3.	Pencapaian Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran usia 0 - 18 Tahun	97% (480.126)	446.716	90,25% (masih ada 29.069 berkas akta kelahiran yang belum terkonversi ke database SIAK)

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

### Perubahan Nyata

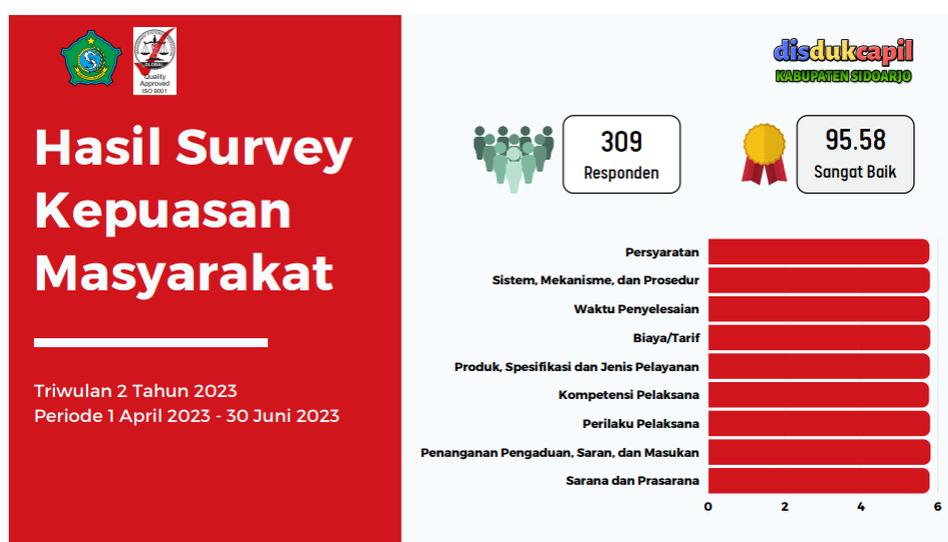
Sutrisno dalam Yuni (2020) Perubahan nyata menjadi salah satu elemen penting untuk mengukur apakah keberadaan suatu program dapat efektif atau tidak. Hal ini dilihat dari manfaat yang dihasilkan apakah memberikan dampak atau perubahan yang terjadi di masyarakat seperti, memperbaiki kualitas layanan publik sehingga turut berdampak pada kesejahteraan hidup masyarakat yang ikut baik. Dalam pelaksanaannya dibidang layanan Kartu Identitas Anak (KIA) dan Akta Kelahiran, hadirnya Plavon telah memberikan dampak positif baik bagi masuarakat maupun bagi para adminduk. Perubahan nyata yang paling terlihat adalah kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan mengakses informasi terkait administrasi kependudukan. Bagi adminduk sendiri, perubahan nyata yang paling signifikan ialah adanya kinerja yang lebih tertata. Selain itu, daalam kinerja organisasi sendiri, Plavon memberikan perubahan yang signifikan terkait proses pengerjaan dokumen kependudukan. Yakni proses kinerja yang lebih terstruktur, tata kelola pengarsipan yang leboh tertata, memberikan kemudahan dalam proses *tracking* pada saat pencarian dokumen, membantu mengurangi beban kerja petugas, serta menimalisir kesalahan adminduk pada saat proses pengerjaan dokumen. Sehingga dengan adanya Plavon ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berupaya untuk dapat terus memberikan pelayanan yang akurat dan dan cepat.

### Peran Kinerja Pegawai dalam meningkatkan performance organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

#### Kualitas Pelayanan

Menurut Dwiyanto (2021:50) Kualitas Pelayanan merupakan konsep yang mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kualitas Pelayanan yang baik dapat dilihat melalui kepuasan masyarakat sebagai elemen penting untuk pengukur, hal ini karena penilaian masyarakat dapat menentukan apakah pelayanan yang dilakukan instansi publik tersebut sudah berkualitas baik. Dalam pelaksanaan, Plavon telah berjalan secara efektif sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan sebelumnya. Melalui keberlangsungan proses pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang ditetapkan menghasilkan regulasi organisasional yang baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik pula pada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan adanya survey kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memperoleh 95.58% sebagai

bentuk puasanya masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diterima, baik dari prosedur pelayanan, biaya, jenis pelayanan, perilaku pelaksana, hingga pada mekanisme pengaduan. Selain itu progress penyelesaian yang cepat dan tepat waktu memberikan dampak positif bagi kedua pihak, yakni tidak adanya penumpukan pengajuan serta memberikan akses yang lebih mudah dan cepat bagi masyarakat terkait dokumen kependudukannya. Semua layanan Dukcapil Sidoarjo pun juga tidak dipungut biaya, dengan ini memastikan bahwa setiap lapisan masyarakat mampu mendapatkan layanan yang sama terkait kependudukan. Dalam *website* Plavon sendiri sudah mencatumkan segala formulir dan persyaratan yang dapat diunduh terkait standar pengajuan yang ditetapkan, hal ini membantu masyarakat dalam melakukan proses pengajuan sekaligus memastikan keakuratan dan keabsahan informasi. Adapun Dukcapil Kabupaten Sidoarjo telah memberikan opsi menu FAQ, sebagai bantuan cepat ketika masyarakat memiliki pertanyaan umum terkait pengajuan dokumen. Dengan adanya sarana dan prasarana ini memberikan landasan yang kuat guna menghadirkan pelayanan yang prima.



Gambar 1  
Survey Kepuasan Masyarakat  
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

### Produktivitas

Menurut Dwiyanto (2021:50) Produktivitas ialah konsep untuk melihat kemampuan kinerja organisasi publik dalam menghasilkan output yang lebih besar daripada input yang dikerahkan. Selain itu konsep ini juga digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah mencapai tingkat efisiensi dengan melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Adapun hal ini dapat dibuktikan dengan adanya tingkat kemampuan adminduk dalam memproses serta menyelesaikan pengajuan dengan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Selain itu produktivitas kinerja pegawai juga dapat dilihat dengan lebih mudahnya para adminduk dalam pengelolaan serta pengerjaan pengajuan, memperpendek waktu penyelesaian, serta meminimalisir terjadinya kesalahan. Kemudian dalam memberikan pelayanannya pun Dukcapil juga telah menerapkan Pasal 79A Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, bahwa: "Pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya."

Dengan demikian, produktivitas terkait kinerja pegawai Dukcapil Sidoarjo telah berjalan dengan cukup baik, yang mana para adminduk telah melaksanakan tugas dan

memberikan layanan sesuai dengan tupoksi dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini terbukti dengan adanya tingkat kemampuan adminduk dalam memproses serta menyelesaikan pengajuan dengan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Kemudian Dukcapil juga telah menerapkan Pasal 79A Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang memberikan pelayanan dengan tidak dipungut biaya.

### Responsivitas

Menurut Dwiyanto (2021:50) responsivitas ialah konsep untuk melihat kemampuan kinerja organisasi publik dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, serta memprioritaskan pelayanan dan mengembangkan program layanan publik yang sesuai dengan kebutuhan yang dimiliki masyarakat. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, responsivitas para adminduk dalam melayani dan menganggapi pengaduan masyarakat sudah cukup baik.

**Tabel 4**  
**Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Tahun 2023**

Bulan	Belum Terverifikasi	Belum ditindak	Proses	Selesai	Total	%
Januari	-	-	-	-	-	-
Februari	-	-	-	1	1	100%
Maret	-	-	-	1	1	100%
April	-	-	-	-	-	-
Mei	-	-	-	2	2	100%
Juni	-	-	-	1	1	100%
Juli	-	-	-	5	5	100%
Agustus	-	-	-	4	4	100%
September	-	-	-	4	4	100%
Oktober	-	-	-	2	2	100%
November	-	-	-	1	1	100%
Desember	-	-	-	2	2	100%
<b>Total Pengaduan</b>					23	100%

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

Dalam melaksanakan tugasnya, para adminduk telah menunjukkan kepedulian dan tanggung jawab dalam merepson kebutuhan masyarakat terkait kepentingan administrasi kependudukan. Hal ini terlihat dari tabel rekapitulasi dalam merespon pengaduan masyarakat selama Tahun 2023 sebanyak 23 pengaduan, telah terselesaikan tanpa terkecuali. Kemudian adanya kemitraan, Plavon, dan operator adminduk yang berada di kelurahan desa, membuktikan bahwa Dukcapil Kabupaten Sidoarjo berusaha untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sama bagi semua lapisan masyarakat. Para adminduk juga telah mencantumkan tutorial pengajuan mandiri pada Plavon melalui video yang diunggah pada Youtube dan *website* resmi milik Dukcapil Kabupaten Sidoarjo guna membantu masyarakat apabila merasa kebingungan pada saat ingin melakukan pengajuan secara mandiri. Dengan ini mencerminkan bahwa responsivitas Dukcapil Kabupaten Sidoarjo ialah cepat, tepat dan bertanggung jawab dalam merespon kebutuhan masyarakat terkait kepentingan administrasi kependudukan.

## Responsibilitas

Responsibilitas menurut Dwiyanto (2021:50) ialah mengacu pada bagaimana organisasi pelayanan publik bekerja dan memberikan pelayanan sesuai dengan fungsi dan prinsip-prinsip administrasi yang telah ditetapkan. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, Dukcapil Kabupaten Sidoarjo telah berhasil menerapkan indikator ini, hal ini dapat dilihat dari bagaimana kesediaan para adminduk yang selalu memberikan pelayanan dan menjalankan kinerja sesuai dengan prosedur dan sasaran yang telah ditentukan. Hal ini terbukti tercapainya salah satu indikator kinerja yakni capaian rekam yang mencapai 99%. Melalui hasil wawancara dengan Ibu Lusiana pun juga mengatakan bahwa sejak awal tahun menyusun target beserta indikator kegiatan yang akan dicapai dalam satu tahun kedepan. Kemudian dalam proses kinerja adminduk akan dilakukan pengukuran sasaran kinerja guna melihat apakah kinerja adminduk telah berjalan sesuai dengan tupoksinya.

## Akuntabilitas

Menurut Umar dalam Febrianti (2022) mengatakan bahwa akuntabilitas merujuk pada pertanggungjawaban organisasi sektor publik melalui laporan kinerja organisasi tersebut. Dalam menerapkan prinsip akuntabilitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah menyusun dan mempublikasikan Lakip (Laporan Kinerja) pada *website* resmi milik Dukcapil Sidoarjo dan seluruh masyarakat dapat mengakses informasi tersebut. Dalam penerapannya, Lakip ini dapat menjadi sarana atau panduan yang mencerminkan bagaimana rencana kerja dan ketercapaian instansi dalam suatu periode. Lakip sendiri ialah sebuah media yang menyajikan terkait laporan kinerja yang terbagi dalam tiap triwulan. Dokumen tersebut menjelaskan secara rinci berapa target dan realisasi yang telah tercapai terkait indikator yang telah ditentukan sebelumnya sesuai pada melalui laporan Renja (Rencana Kerja). Dengan adanya Lakip ini, membuktikan ketersediaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam berkomitmen dan bertanggungjawab kepada masyarakat. Sehingga dapat menjadi bukti bahwa selain memprioritaskan pelayanan yang optimal, Dukcapil Kabupaten Sidoarjo menyadari pentingnya menerapkan keterbukaan terkait kinerja organisasinya pada masyarakat.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Bedasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan *E-Government* melalui program Plavon serta peran kinerja pegawai telah memberikan dampak yang positif dan signifikan dalam meningkatkan layanan administrasi publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Melalui Plavon sebagai bentuk transformasi teknologi dapat memungkinkan masyarakat dalam mengakses layanan pengajuan pengurusan dokumen kependudukan secara cepat dan mudah. Selain itu adanya program ini lebih mudah dalam menjangkau desa-desa yang membutuhkan layanan kependudukan. Adapun keberhasilan ini juga tidak luput dari peran kinerja pegawai yang menjadi lebih terbantuan sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif terkait kebutuhan masyarakat. Efektivitas *E-Government* dalam meningkatkan performance organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo: (1) Pemahaman program terkait Plavon telah cukup baik ditandai dengan adanya kinerja yang lebih tertata, sehingga dapat mempercepat dalam proses administrasi. (2) Ketepatan Sasaran Plavon dalam penerapannya pada layanan dibidang Kartu Identitas Anak (KIA) dan Akta Kelahiran telah tepat sasaran, terbukti dengan sekarang masyarakat yang dapat melakukan pengajuan secara *online* melalui *website*. (3) Ketepatan Waktu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan layanan telah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya terbukti dengan

banyaknya jumlah pengajuan yang dapat selesai sebelum waktu yang ditentukan. (4) Tercapainya tujuan, dalam penerapannya pencapaian tujuan Plavon belum berjalan dengan baik. Hal ini terbukti dengan layanan KIA dan Akta Kelahiran masih dibawah target yang telah ditentukan. (5) Perubahan nyata, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sukses membawa perubahan nyata, terbukti dari kemudahan masyarakat dalam melakukan pengajuan dokumen dan kemudahan adminduk dalam memproses layanan.

Peran Kinerja Pegawai dalam meningkatkan performance organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo: (1) Kualitas Pelayanan, bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah mengalami peningkatan efisiensi dan juga kualitas terbukti adanya survey kepuasan masyarakat yang menilai bahwa kualitas pelayanan Dukcapil mencapai 95,58%. (2) Produktivitas, bahwa kinerja pegawai Dukcapil Sidoarjo telah berjalan dengan cukup baik, yang mana para adminduk telah melaksanakan tugas dan memberikan layanan sesuai dengan tupoksi dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. (3) Responsivitas, dalam melaksanakan tugasnya para adminduk telah menerapkan responsivitas secara optimal dan tanggap. Hal ini terlihat dari tabel rekapitulasi pengaduan yang menjelaskan bahwa pengaduan yang terjadi sebanyak 23 pengaduan, telah terselesaikan tanpa terkecuali. (4) Responsibilitas, Dukcapil Sidoarjo telah berhasil menerapkan responsibilitas dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini terbukti tercapainya salah satu indikator kinerja yakni capaian rekam yang mencapai 99%. (5) Akuntabilitas telah diterapkan dengan baik oleh Dukcapil Sidoarjo, hal ini terbukti dengan adanya laporan kinerja yang diunggah pada *website* resmi milik Dukcapil Sidoarjo.

Bedasarkan uraian singkat di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa E-Government berupa program Plavon dengan didukung oleh Kinerja Pegawai ini telah berjalan dengan cukup efektif dalam meningkatkan kinerja organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

### **Saran**

Bedasarkan proses penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti, dalam penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan pra-penelitian secara mandiri guna mengetahui apakah objek yang akan diteliti dapat terukur, hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa objek penelitian tidak terlalu luas. Kemudian Pentingnya untuk lebih komunikatif pada saat wawancara dengan informan, sehingga lebih banyaknya informasi rinci yang didapat. Serta lebih detailnya dalam menyusun pertanyaan wawancara, sehingga tidak ada informasi yang terlewatkan.

### **Keterbatasan**

Bedasarkan proses penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti, nyatanya tidak semua data layanan dapat diambil. Hal ini karena cakupan yang terlalu luas dan banyaknya pintu masuk layanan sehingga menyulitkan peneliti dalam proses pengambilan data. Selain itu tidak semua layanan berada di bawah naungan Dukcapil Kabupaten Sidoarjo. Karena adanya pelayanan bermitra dan adanya mall pelayanan publik, sehingga data kepengurusan layanan pun juga terpisah. Untuk itu peneliti memiliki layanan KIA (Kartu Indonesia Anak) dan Akta Kelahiran, diaman layanan tersebut ada di bawah naungan Dukcapil Kabupaten Sidoarjo. Selain itu adanya beberapa data rekapitulasi yang tidak bisa ditemukan, hal ini karena layanan yang terintegrasi dan bermitra, sehingga proses perhitungan data yang dilakukan oleh adminduk tidak dapat diukur

### **DAFTAR PUSTAKA**

Anggito, A., dan Setiawan, J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak. Sukabumi.

- Auliyaa, P., Hidayat, R., Nababan, R., dan Singaperbangsa, U. 2021. Implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui ogan lopian. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 18(4), 2021–2502.
- Bungin, B. 2007. *Penelitian kualitatif: Komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Dwiyanto, A. 2021. *Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Febrianti, M. M. 2022. Implementasi Good Governance Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(8), 1–16.
- Firdaus, I. T., Tursina, M. D., dan Roziqin, A.n. 2021. Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemeritahan Indonesia. *Jurnal Studi Kepemerintahan*, 4(2), 226–239.
- Golla, J. A., Rondonuwu, A., dan Kairupan, J. 2018. Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1–11.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., Tresiana, N., dan Lampung, U. 2021. Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 1–13.
- Mamuaja, B., Ekonomi, F., Bisnis, D., dan Akuntansi, J. 2016. Analisis Efektivitas Penerapan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah Di Dinas Pendapatan Kota Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 165(1), 165–171.
- Mardiasmo. 2021. *Akuntansi sektor publik*. Andi Offset. Yogyakarta
- Mulyasa, H. E. 2011. *Manajemen pendidikan karakter*. Bumi Aksara. Jakarta
- Napitulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Negara, E. S., & Sinarmata, J. 2020. *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis. Medan
- Nugraha, E. 2020. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Efektivitas Organisasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 6(2), 82–90.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. 19 Februari 2019. Jakarta
- Rahmawati, L., dan Umi Ati, N. 2021. Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang). *Journal of Public Administration*, 15(9), 14–21.
- Sari Yuni, I., dan Fachri Adnan, M. 2022. Efektivitas Penerapan Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile Dalam Upaya Mendukung Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 6(1), 2598–9944.
- Sarosa, S., dan Samiaji, B. 2017. *Metodologi Pengembangan Sistem Informasi*. Indeks. Jakarta.
- Sendarmayanti. 2016. *Manajemen sumber daya manusia, reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Refika Aditama. Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Tsauri, S. 2021. *Manajemen Kinerja*. STAIN Jember Press. Jember.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112. Jakarta.