

**SKRIPSI**  
**EFEKTIVITAS WEBSITE DINAS KEPENDUDUKAN DAN**  
**PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN MAROS DALAM**  
**MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK**

**INTAN SYAFITRI**  
**E011191048**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**MAKASSAR**

**2023**

## **ABSTRAK**

**Intan Syafitri (E011191048) Efektivitas Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Maros Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik: 104 + 3 Tabel + 4 gambar + Lampiran, Dibimbing Oleh Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si dan Amril Hans, S.AP., MPA**

Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan telah ditentukan sebelumnya. Website Disdukcapil adalah program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros sebagai media untuk memberikan manfaat yang positif sebagai media untuk bisa mengakses informasi pembuatan atau penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, informasi jenis pelayanan, dan pengaduan.

Maka unit analisis pada penelitian ini adalah Efektivitas Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Maros Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Adapun fokus penelitian didasarkan pada mengukur efektivitas program menurut Budiani (2007:20) yakni sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, pemantauan program.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa dari website Disdukcapil Kabupaten Maros belum efektif. karena terdapat kendala seperti sosialisasi yang belum maksimal, kurangnya sarana prasarana pihak website, dan jaringan yang tergantung kartu sim.

**Kata kunci: efektivitas program, website Disdukcapil.**

## **ABSTRACT**

**Intan Syafitri (E011191048) The Effectiveness of the Website of the Office of Population and Civil Registration in Maros Regency in Improving Public Services: 104 + 3 Tables + 4 pictures + Attachments, Supervised by Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si dan Amril Hans, S.AP., MPA**

Effectiveness is a measure in the sense of achieving predetermined goals or objectives. The Disdukcapil website is a program of the Maros Regency Population and Civil Registration Service as a medium to provide positive benefits as a medium to be able to access information on the creation or issuance of population and civil registration documents, information on types of services, and complaints.

So the unit of analysis in this study is the Website Effectiveness of the Office of Population and Civil Registration in Maros Regency in Improving Public Services. The method used in this research is a qualitative descriptive research method. Data collection techniques are carried out by interviews, observation, and documentation related to the problem under study. The research focus is based on measuring program effectiveness according to Budiani (2007:20) namely program objectives, program socialization, program objectives, program monitoring.

The results of this study explain that the Disdukcapil website for Maros Regency is not yet effectively. Because there are obstacles such as socialization that has not been maximized, the lack of infrastructure on the website, and network dependent sim card.

**Keyword: program effectiveness, Disdukcapil website.**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Syafitri

NIM : E011191048

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Efektivitas Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
di Kabupaten Maros Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik"

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul "Efektivitas Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Maros Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik" benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar dalam daftar ustaka.

Makassar, 13 Juni 2023



Intan Syafitri

E011191048



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Amelia Gloria Saulauda  
NIM : E011191051  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Upaya  
Pengentasan Kemiskinan di Kecamatan Kolaka Kabupaten  
Kolaka

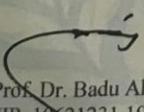
Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

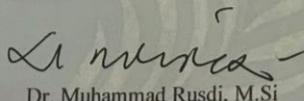
Makassar, 13 Juni 2023

Menyetujui,

Pembimbing I

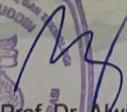
Pembimbing II

  
Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si  
NIP 19621231 198903 1 028

  
Dr. Muhammad Rusdi, M.Si  
NIP 19700301 199902 1 001

Mengetahui:  
Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik,



  
Prof. Dr. Awi, M.Si  
NIP 19631015 198903 1006



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

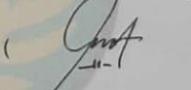
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Intan Syafitri  
NIM : E011191048  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Efektivitas Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Maros Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 13 Juni 2023

**Tim Penguji Skripsi:**

Ketua : Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si (  )  
Sekertaris : Amril Hans, S.AP., MPA (  )  
Anggota : 1. Drs. Nelman Edy, M.Si (  )  
2. Irma Aryanti Arif, S.Sos., M.Si (  )

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya baik itu berupa nikmat kesehatan maupun kesempatan kepada kita semua, sehingga dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan dapat terlaksana dengan baik. Salam dan shalawat tidak lupa kita haturkan kepada junjungan kita baginada Nabi besar kita Muhammad SAW.

Atas izin Allah serta pihak-pihak yang senantiasanya memberikan dukungan, bimbingan, arahan, dan bantuan baik itu secara materi atau non materi dalam penyelesaian skripsi yang berjudul **“Efektivitas Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Maros Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat utama yang harus dipenuhi oleh penulis untuk memperoleh gelar Sarjana di Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Alhamdulillah sangat bersyukur bisa sampai ditahap ini, terimakasih untuk diri saya sendiri yang sudah mampu bertahan hingga sejauh ini meskipun dengan ujian yang menghampiri disetiap proses yang dijalani. Penulis menyadari bahwa seorang manusia biasa tentunya tidak luput dari kesalahan serta kekeliruan baik itu disengaja maupun tidak disengaja, seperti halnya dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan sehingga penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk dapat membenahi penelitian berikutnya. Dengan segala kerendahan hati dan segenap cinta dan kasih sayang, melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang

tulus dan tak terhingga kepada ibunda **Mariati** dan ayahanda **Jamaluddin** atas segala pengorbanan dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis dengan setulus hati dan telah merawat serta mendidik, tak lupa nasihat-nasihat yang diberikan menjadi semangat dan support penulis selama menempuh masa pendidikan, dukungan moral dan materil secara rohani dan jasmani kepada penulis. Ucapan terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada kakak tercinta, **Irma Indriani** dan adik tercinta, **Rizkiyan Akhsan** yang selalu memberikan dukungan dan doanya kepada penulis. Skripsi ini adalah langkah awal penulis untuk mengukur kemampuan dan sebagai acuan dalam menghasilkan karya tulis yang lebih baik kedepannya. Penulisan skripsi tentunya memberikan pelajaran yang sangat berharga karena membutuhkan perjuangan berupa tenaga, waktu, pikiran, motivasi, bekal pengetahuan, keuletan, kerja keras, serta bantuan dari para pembimbing dan teman-teman.

Selain itu, baik pada saat menempuh perkuliahan sampai dengan penulisan skripsi penulis juga mendapat dukungan, bantuan, bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis juga ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tulus dan ikhlas kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta jajarannya.
2. **Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta jajarannya.
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh staf pengajar yang telah memberikan bantuan, bimbingan, serta

ilmu sejak pertama kali duduk dibangku kuliah sampai pada penyelesaian studi.

4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP** selaku sekretaris Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
5. **Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si** selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, petunjuk, dan arahan yang sangat berarti sejak proses studi hingga penyelesaian skripsi ini.
6. **Amril Hans, S.AP., MPA** selaku Penasehat Akademik juga sebagai Pembimbing II yang tiada hentinya memberikan arahan, masukan, dan nasehat kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
7. **Drs. Nelman Edy, M.Si** dan **Irma Ariyanti, S. Sos., M.Si** selaku Dewan Penguji dalam sidang proposal dan skripsi. Terima kasih atas segala saran, masukan, dan kritikan yang sangat membangun yang diberikan kepada penulis.
8. Seluruh **Dosen** dan **Staf Departemen** Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Terima kasih atas segala bantuan, dukungan dan khususnya ilmu yang telah diberikan selama kurang lebih 3 (tiga) tahun perkuliahan. Semoga membawa keberkahan bagi kita semua dan penulis dapat memanfaatkan dengan sebaik mungkin.
9. Terima kasih banyak kepada **Family Mahalang** yang selalu membantu dan memberikan dukungan kepada penulis sebagai dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Sahabat sekaligus saudara tercinta yang selalu bersama dari kecil dan  
ntah sampai kapan **Ali, Nisbon, Isda** yang tak pernah bosan berkumpul  
dengan penulis dan selalu memberikan semangat dukungan dan juga  
selalu mendoakan penulis. Terima kasih kalian udah mau jadi teman  
sekaligus saudara buat penulis yang sangat lemot ini dan menjadi  
sandaran penulis dikala sedih dan senang semoga kita selalu bersama  
dalam kebaikan dan dijalan Allah, *I wanna said iam very lucky to meet  
and have you I wish you are always happy and get what you need in you  
goals.*
11. Terima kasih kepada bestie penulis, **Amelia Gloria** yang selalu  
membantu memberikan dukungan serta mendoakan penulis. Terima  
kasih juga selalu menemani penulis dikala susah dan senang, *I don't  
know while time we know each other but I wanna said to you iam very  
lucky to have meet you to be my friends and let's we get what we want  
amel.*
12. Terima kasih kepada teman-teman **KKN** penulis yang selalu  
memberikan semangat dan mendoakan penulis. Terima kasih telah  
menjaga dan mengerti penulis selama KKN, sukses terus guys.
13. **MIRACLE 2019** terima kasih banyak atas segala bantuan, dukungan,  
dan doa yang telah diberikan dan terima kasih telah menjadi teman  
selama masa perkuliahan.
14. Teruntuk **Do kyungsoo** dan **member exo** yang jauh disana terima kasih  
sudah menjadi motivasi penulis dalam menyelesaikan segala hal dan  
juga terima kasih telah menghibur penulis dengan suara yang sangat  
indah untuk didengar penulis dikala sedih dan senang.

15. Terakhir, *I wanna said iam proud of my self* terima kasih kepada diri saya sendiri **Intan Syafitri** yang selalu berusaha, optimis, *self love*, dan selalu semangat melawan rasa malas dan selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih sudah menjadi pribadi yang kuat dalam melewati segala kesulitan yang didapat, dan ingat Allah selalu bersama kita dan semoga Allah SWT selalu memberikan kemudan serta kelancaran disetiap urusan serta impian dan juga harapan dapat terwujud, aamin ya Allah.

Teruntuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, atas segala kebaikan, bantuan, doa dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis, penulis mengucapkan terima kasih banyak. Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Selain itu, permohonan maaf yang penulis ucapkan atas segala kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan skripsi ini. Selain itu, dengan penulisan skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi banyak orang yang membaca dan membutuhkannya.

Terakhir, penulis ingin sampaikan semoga karya tulis ini dapat diterima dan menjadi referensi tambahan dalam pengembangan ilmu di Departemen Ilmu Administrasi Publik pada khususnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 29 Mei 2023

Intan Syafitri

## DAFTAR ISI

|  |                              |
|--|------------------------------|
| <b>ABSTRAK</b> .....                                     | <b>vi</b>                    |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....                  | Error! Bookmark not defined. |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....                  | Error! Bookmark not defined. |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....                   | Error! Bookmark not defined. |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                              | <b>v</b>                     |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                  | <b>x</b>                     |
| <b>Daftar Gambar</b> .....                               | <b>xii</b>                   |
| <b>Daftar Tabel</b> .....                                | <b>v</b>                     |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                           | <b>1</b>                     |
| I.1 Latar Belakang .....                                 | 1                            |
| I.2. Rumusan Masalah .....                               | 8                            |
| I.3. Tujuan Penelitian.....                              | 8                            |
| I.4. Manfaat Penelitian.....                             | 8                            |
| <b>Bab II Tinjauan Pustaka</b> .....                     | <b>10</b>                    |
| II.1. Konsep E-Goverment.....                            | 10                           |
| II.1.1. Definisi E-Goverment .....                       | 10                           |
| II.1.2. Sistem E-government.....                         | 10                           |
| II.1.3. Indikator Pengembangan E-government .....        | 11                           |
| II.1.4. Klasifikasi E-government.....                    | 13                           |
| II.1.5. Jenis-Jenis Pelayanan E-government .....         | 14                           |
| II.1.6. Konsep Website .....                             | 15                           |
| II.2. Konsep Efektivitas.....                            | 16                           |
| II.2.1. Definisi Efektivitas .....                       | 16                           |
| II.2.2. Aspek-Aspek Efektivitas.....                     | 18                           |
| II.2.4. Ukuran Efektivitas.....                          | 19                           |
| II.2.5. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas .....       | 22                           |
| II.3. Konsep Pelayanan Publik .....                      | 23                           |
| II.3.1. Definisi Pelayanan Publik .....                  | 23                           |
| II.3.2. Asas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik ..... | 24                           |
| II.3.3. Kriteria Pelayanan Publik .....                  | 28                           |
| II.4. Penelitian Terdahulu .....                         | 30                           |
| II.5. Kerangka Berfikir .....                            | 32                           |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB III Metode Penelitian.....</b>   | <b>34</b> |
| III.1. Pendekatan Penelitian .....  | 34        |
| III.2. Lokasi Penelitian .....  | 34        |
| III.3. Jenis dan Sumber Data.....   | 34        |
| III.4. Teknik Pengumpulan Data.....   | 35        |
| III.5. Informan Penelitian .....  | 36        |
| III.6. Teknik Analisis Data.....  | 36        |
| III.7. Fokus Penelitian.....  | 38        |
| <b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>  | <b>39</b> |
| IV.1 Gambaran Umum Kabupaten Maros .....  | 39        |
| IV.1.1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros .....   | 41        |
| IV.1.2 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros.....  | 43        |
| IV.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros.....                                       | 44        |
| IV.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros .....                           | 46        |
| IV.2 Website Disdukcapil.....   | 52        |
| <b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>  | <b>57</b> |
| V.1. Efektivitas Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Maros dalam Meningkatkan Pelayanan Publik ..... | 58        |
| V.1.1. Ketepatan Sasaran .....  | 58        |
| V.1.2. Sosialisasi Program .....  | 62        |
| V.1.3. Tujuan Program.....  | 66        |
| V.1.4. Pemantauan Program .....   | 69        |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>   | <b>74</b> |
| VI.1 Kesimpulan .....   | 74        |
| VI.2 Saran.....   | 755       |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>76</b> |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>   | <b>80</b> |

## Daftar Gambar

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Gambar II. 1 Kerangka Berfikir .....</b>   | <b>33</b> |
| <b>Gambar IV. 1 Peta Kabupaten Maros.....</b>   | <b>39</b> |
| <b>Gambar IV.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br/>Kabupaten Maros.....</b> | <b>46</b> |
| <b>Gambar V.1 Sosialisasi Program Website .....</b>   | <b>66</b> |

## Daftar Tabel

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Table 1 Jumlah Pengunjung Website Disdukcapil .....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>Table 2 Jumlah Pegawai/Aparatur berdasarkan Status Kepegawaian di<br/>Disdukcapil Kabupaten Maros Tahun 2022 .....</b> | <b>44</b> |
| <b>Table 3 Jumlah Penduduk Kabupaten Maros Menggunakan Elektronik .....</b>   | <b>59</b> |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Indonesia termasuk salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk terbanyak didunia. Ini dikarenakan peningkatannya jumlah penduduk diberbagai daerah di Indonesia. Menurut data pada web bps.go.id jumlah penduduk di Indonesia pada tahun 2022 mencapai 275 juta jiwa. Dengan bertambahnya jumlah penduduk saat ini, pemerintah Indonesia sedang gencar dalam memaksimalkan pelayanan publik. Segala usaha dan inovasi baru dilakukan demi mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan mudah bagi untuk masyarakat.

Mengenai pelayanan publik, suatu birokrat dikatakan baik Ketika pelayanan publik yang dilakukan sesuai dengan kepentingan masyarakat. menurut Undang-Undang No.25 tahun 2009 pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Otonomi daerah memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur serta mengurus daerahnya sesuai dengan aturan perundangan-perundangan melalui konsep otonomi daerah, dimana setiap daerah dapat melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 25 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan inovasi daerah menyebutkan bahwa inovasi

pelayanan publik adalah terobosan pelayanan publik yang merupakan gagasan atau ide kreatif dan adaptasi atau modifikasi yang dapat memberikan manfaat untuk masyarakat, baik pemberian pelayanan barang atau jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang atau jasa publik yang bertujuan untuk mendorong pembangunan inovasi pelayanan publik, mempercepatnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, dan meningkatkannya kepuasan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan yang telah dijelaskan di atas pelayanan publik adalah kegiatan administratif dimana ada pemberi dan penerima layanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang berkaitan dengan kepentingan publik. Wajar apabila masyarakat menuntut pelayanan publik yang berkualitas, dikarenakan sudah haknya untuk menjamin penyelenggaraan pemerintah yang baik dan bersih. Terlebih lagi di zaman globalisasi seperti ini dimana perkembangan teknologi yang semakin maju dan menunjukkan kecanggihannya yang membuat manusia hidup bergantung pada kecanggihan teknologi.

Di zaman globalisasi yang serba digital ini, teknologi informasi dan komunikasi sangat penting karena dapat menembus jarak yang jauh sehingga dapat mempermudah setiap orang dalam berkomunikasi. Dengan kemajuan teknologi yang terjadi pemerintah harus dapat memanfaatkannya dengan menerapkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Elektronik Government* untuk memperbaiki kualitas layanan publik, meningkatkan efektifitas dan efisiensi, serta banyak manfaat-manfaat positif yang lainnya maka *e-government* adalah hal yang perlu untuk dilakukan oleh pemerintahan.

Aprianty (2016), *E-Government* mulai diperkenalkan dalam institusi publik menjelang akhir abad 20 tepatnya pada akhir 1990-an. Teknologi informasi berkembang di Indonesia tetapi pengimplementasiannya di instansi-instansi pemerintah dimulai sejak kebijakan pada tahun 2001 yang dikeluarkan melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 yaitu, tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) yang dimana menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukungnya *Good Governance* dan mempercepat proses demokrasi. Pemerintahan yang berbasis digital yang juga disebut dengan *elektronik government*.

Pembangunan *e-government* kini semakin berkembang dengan kemajuan teknologi informasi, saat ini pembangunan *e-government* dilakukan oleh negara-negara berkembang salah satunya yaitu Indonesia. *E-government* adalah suatu sarana penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik Indrajit (2004:2). Konsep *e-government* berkembang karena adanya tiga pemicu utama yaitu perkembangan era globalisasi yang cepat, kemajuan teknologi dan informasi serta meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat. Penerapan *E-Government* diharapkan untuk dapat meningkatkan mutu dalam pelayanan publik dengan menggunakannya teknologi dan komunikasi untuk dapat menjadi jawaban atas tuntutan dan kebutuhan publik yang membutuhkan proses pengelolaan data dan informasi yang tepat. *E-government* dibutuhkan untuk dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, juga akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah sehingga dapat tumbuhnya peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah.

Salah satu instansi pemerintah Kabupaten Maros yang memanfaatkan teknologi berbasis internet adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam rangka melaksanakannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 yaitu tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros telah mempublikasikan situs website yang diluncurkan pada tahun 2019 yang diatur dalam peraturan Daerah Kabupaten Maros Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Komunikasi Dan Informatika. Website yang merupakan inovasi dalam rangka memberikan manfaat yang positif sebagai media untuk bisa mengakses informasi resmi bagi warga terutama proses pembuatan atau penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dan dapat mengakses informasi jenis pelayanan, data, dan berita dalam rangkaian penyelenggaraan kegiatan dan pelayanan sehingga memudahkan masyarakat dalam waktu dan biaya sehingga lebih efektif. Disamping itu website menyediakan ruang bagi masyarakat untuk dapat melakukan pengaduan terkait pelayanan untuk meningkatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros, yang dimana itu semua awalnya bisa dilihat secara langsung dialihkan secara online oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros sejalan dengan rangka melaksanakannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 sehingga bisa di dapatkan melalui website yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros.

Telp. 082191365309 | Email: capil@maroskab.go.id | Jl. Jend. Sudirman No.1

**DISDUKCAPIL Kab. Maros**

Pencarian

Home Profil Pejabat Staff **Berita** Pengumuman Agenda Gallery Standar Pelayanan Hubungi Kami

**BERITA / ARTIKEL**

**Berita / Artikel**

**DISDUKCAPIL MAROS 2022 PATUH ZONA HIJAU**  
 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros meraih opini Kualitas Tinggi pada Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang...  
 Di Post Oleh: Admin Capil Tanggal: 21/02/2023 Dibaca: 20 Kali [Baca Selengkapnya](#)

**DATA KONSOLIDASI BERSIH (DKB) Sem II 2022**  
 Hingga akhir tahun 2022, jumlah penduduk kabupaten Maros tercatat sebanyak 391.489 jiwa yang terdiri dari laki-laki 195.360 jiwa, perempuan 196.129 jiwa dan tersebar di 14 kecamatan, dengan...  
 Di Post Oleh: Admin Capil Tanggal: 21/02/2023 Dibaca: 21 Kali [Baca Selengkapnya](#)

**AKSI TANDU Penyerahan Dokumen Oleh Plt.Kadis Disdukcapil Kab.Maros**  
 Di Post Oleh: Admin Capil Tanggal: 16/02/2023 Dibaca: 37 Kali [Baca Selengkapnya](#)

**TANDU (Tanggap Dukcapil)**  
 Di Post Oleh: Admin Capil Tanggal: 16/02/2023 Dibaca: 16 Kali [Baca Selengkapnya](#)

**TANDU (Tanggap Dukcapil)**  
 Di Post Oleh: Admin Capil Tanggal: 16/02/2023 Dibaca: 16 Kali [Baca Selengkapnya](#)

**LAYANAN KHUSUS DISDUKCAPIL MAROS**  
 Di Post Oleh: Admin Capil Tanggal: 28/09/2022 Dibaca: 61 Kali [Baca Selengkapnya](#)

**HASIL SURVEY IKM SEM. I 2022**  
 Di Post Oleh: Admin Capil Tanggal: 28/09/2022 Dibaca: 67 Kali [Baca Selengkapnya](#)

1 2 3 Next >> Akhir

**Fatal error: Uncaught Error: Call operator not supported for strings in: /home/maroskabnew/public\_html/ambilQuery/SELECT \* FROM p... ) #1 /home/maroskabnew/public\_html/ambilPoll/#2 (main) thrown in /home/maroskabnew/public\_html/ on line 45**

**Post Populer**

penyerahan KIA secara simbolis kepada Ibu Desa Tellumpanuae Kec. Mallawa tgl 4 September 2020 08/09/2020

Penyerahan KTP et oleh Kepala Dinas Dukcapil kepada Camat Bontoa 19/10/2020

Download Berkas Pelayanan 26/05/2020

Percepatan penerbitan akte kelahiran dengan melakukan Perjanjian Kerjasama dengan Kepala Puskesmas 23/11/2020

sosialisasi standar pelayanan, konsultasi publik dan sosialisasi pemanfaatan data di desa Bori kamas 19/10/2020

**Post Terbaru**

Percepatan penerbitan akte kelahiran dengan melakukan Perjanjian Kerjasama dengan Kepala Puskesmas 23/11/2020

sosialisasi standar pelayanan, konsultasi publik dan sosialisasi pemanfaatan data di desa Bori kamas 19/10/2020

Penyerahan KTP et oleh Kepala Dinas Dukcapil kepada Camat Bontoa 19/10/2020

penyerahan KIA secara simbolis kepada Ibu Desa Tellumpanuae Kec. Mallawa tgl 4 September 2020 08/09/2020

maklumat pelayanan 04/08/2020

03/06/2020

INNOVATION GOVERNOR AWARD 2019 28/05/2020

Menu Bantuan & Support Jalur Pintas Profil Hubungi Kami

<https://dukcapil.maroskab.go.id/>

Mengenai efektivitas dan efisiensi yang menjadi salah satu hal yang penting dalam melihat berhasil atau tidaknya suatu program atau kebijakan yang telah disepakati Bersama. Steers (1994:12) dalam bukunya efektivitas organisasi mendefinisikan efektivitas sebagai pengukuran dalam artian sejauh mana organisasi tersebut dapat melakukan tugasnya atau mencapai semua sasarannya dilihat dari jumlah, kualitas, serta jasa yang dihasilkan berdasarkan waktu yang ditentukan. Sedangkan efisiensi merupakan sebuah konsep yang bersifat lebih terbatas dan menyangkut proses internal yang terjadi dalam suatu organisasi.

Dari hasil observasi yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros peneliti menemukan informasi pelayanan kependudukan tidak ada petunjuk yang jelas menjadi keluhan dari masyarakat. Syarat dan aturan yang tidak diketahui masyarakat terkait apa saja yang dibutuhkan untuk mengurus kependudukan dan jadwal-jadwal mengenai pelayanan. Masalah-masalah di atas karena aksesibilitas yaitu website Disdukcapil telah tersedia mengenai informasi pelayanan namun masih banyak masyarakat maros yang belum mengakses atau menggunakan website karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya website yang dapat memudahkan masyarakat dalam layanan administrasi dapat dilihat dari jumlah pengunjung website yang masih sedikit dilihat dari data dibawah:

**Table 1 Jumlah Pengunjung Website Disdukcapil**



Sumber: Data Pengunjung Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros 2019-2022

Dari diagram diatas adalah pengukuran situs website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten maros berdasarkan jumlah pengunjung, dimana dilakukan dari tahun 2019 sampai tahun 2022. Sehingga dapat dilihat bahwa tahun jumlah pengunjung website tahun 2019 sampai 2022 yaitu 10.621 jumlah masyarakat yang mengakses website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten maros masih sangat sedikit dibanding dengan jumlah target masyarakat yang belum mengakses yaitu 396.924.

Penelitian serupa dilakukan oleh Nida Handayani (2017) bahwa website pemerintah kota Depok dikatakan sangat baik dengan informasi yang update dan pelayanan yang dilakukan secara online dapat memudahkan masyarakat. Namun dikatakan belum efektif karena integrasi dengan beberapa unit kerja yang lemah aksesnya atau informasi yang belum terkoneksi karena kurangnya sosialisasi. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Ramadhan Aunur Rahman (2020) bahwa Pelayanan informasi sudah terlaksana dengan baik. Namun tujuan dari program pelayanan informasi melalui website untuk masyarakat belum

sepenuhnya dimanfaatkan oleh masyarakat karena kurang minat dan ketidaktahuan masyarakat tentang website.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Website Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Maros Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten di Kabupaten Maros.

## **I.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Efektivitas Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Maros Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik?”

## **I.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dijelaskan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana Efektivitas Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Maros Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.

## **I.4. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik bagi peneliti sendiri maupun bagi pihak lain yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun manfaat yang diharapkan sebagai berikut:

### **1. Manfaat Praktis**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros dalam rangka pengadaan Website Disdukcapil Maros. Sehingga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan Website Disdukcapil Maros terhadap masyarakat.

## 2. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi civitas akademik dan dapat dijadikan referensi dalam pengkajian masalah Website dalam meningkatkan pelayanan publik bagi peneliti lain.

## **Bab II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II.1. Konsep E-Government**

##### **II.1.1. Definisi E-Government**

secara umum *e-government* dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan TIK dalam proses penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi serta akuntabilitas pemerintah.

Pengertian e-government menurut Clay G. Wescott yang dikutip oleh Richardus Indrajit Eko dalam bukunya yang berjudul "*Electronic Government*" (2016:4), mengemukakan bahwa E-government adalah penggunaan informasi dan teknologi komunikasi (ICT) untuk memajukannya pemerintahan yang lebih efektif dan efisien dalam pengeluaran biaya, mempermudah pelayanan yang lebih tepat, memungkinkan akses informasi publik yang lebih besar dan membuat pemerintah menjadi lebih bertanggung jawab kepada warga negara.

Menurut Richardus Indrajit Eko (2016:5), e-government merupakan sebuah konsep memiliki prinsip-prinsip dasar yang universal, tetapi pengertian maupun penerapannya pada suatu negara tidak dapat dipisahkan dari faktor-faktor: sejarah, budaya, pendidikan, pandangan politik, kondisi ekonomi masing-masing negara.

##### **II.1.2. Sistem E-government**

Sistem e-government memiliki dua ciri yaitu sebagai aspek yang harus dipenuhi Ketika institusi pemerintah ingin membangun e-government, sistem e-

government yaitu aspek ketersediaan (*availability*) dan aspek aksesibilitas (*accessibility*).

Aspek yang pertama yaitu aspek ketersediaan (*availability*) adalah informasi atau layanan yang diberikan pemerintah harus selalu tersedia untuk diakses pengguna. Aspek yang kedua adalah aksesibilitas (*accessibility*), aksesibilitas adalah dimana informasi dan layanan pemerintah tidak hanya tersedia tetapi, juga bisa dapat diakses *stakeholder* (masyarakat, bisnis, lembaga pemerintah lainnya). Tidak sedikit informasi atau layanan pemerintah yang telah disediakan melalui website tidak dapat diakses oleh pengguna.

### **II.1.3. Indikator Pengembangan E-government**

Hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School Of Government* dalam Richardus Indrajit Eko (2004:16), untuk menerapkannya konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki juga diperhatikan dengan sungguh-sungguh. Elemen sukses, yaitu:

#### **1. Support**

Elemen *support* yaitu elemen yang sangat penting dalam pengembangannya karena e-government perlunya dukungan atau disebut *political will* dari pejabat publik. Hal ini agar konsep e-government bisa diterapkan, tanpa adanya support berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-government tidak dapat terlaksana.

#### **2. Capacity**

Elemen *capacity* adalah sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan e-government sehingga konsep yang telah dibuat dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-government.
- b. Ketersediaannya infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% kunci dari keberhasilan penerapan e-government.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan sehingga penerapan e-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

### 3. Value

*value* berdasarkan manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan e-government. Dalam elemen *value* menentukan besar tidaknya manfaat e-government adalah masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan Inpres No.3 Tahun 2003 yaitu mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government ada empat bagian dalam tingkatan e-government, yaitu:

- a. Tingkat 1 – persiapan yang meliputi:
  1. Pembuatan situs informasi di setiap Lembaga.
  2. Penyiapan SDM.
  3. Penyiapan sarana akses yang mudah seperti menyediakan sarana multipurpose community center, warnet, SME-CENTER, dll.
  4. Sosialisasi situs informasi baik untuk internal atau untuk publik.
- b. Tingkat 2 – pematangan yang meliputi:
  1. Pembuatan situs informasi publik interaktif.
  2. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan Lembaga lain.
- c. Tingkat 3 – pemantapan yaitu:

1. pembuatan situs transaksi pelayanan publik.
  2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan Lembaga lain.
- d. Pemanfaatan yaitu:
1. Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B, dan G2C yang terintegrasi.

#### **II.1.4. Klasifikasi E-government**

E-goverment terbagi menjadi beberapa jenis, pembagian ini didasari sesuai dengan sasarannya. E-goverment adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkannya hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi kemudian menghasilkan hubungan-hubungan baru, yaitu menurut Richardus Indrajit Eko (2004:41)

##### *1. Government to Citizens (G-to-C)*

Tipe G-to-C yaitu merupakan aplikasi e-goverment yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama yaitu untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. G-to-C adalah pelayanan yang fokus pada kemampuan pemerintah dan warga negara untuk dapat bertukar informasi satu sama lain dalam bentuk elektronik yang efisien.

##### *2. Government to Business (G-to-B)*

Dalam melakukan aktivitas sehari-hari, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki pemerintah. Selain itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitannya dengan hak dan

kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. G-to-B mengacu pada pelayanan informasi bagi kalangan bisnis.

### 3. *Government to Government (G- to-G)*

Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entii-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dll.

### 4. *Government to Employees(G-to-E)*

Aplikasi e-government juga diperuntukkan untuk meningkatkannya kinerja serta kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintah yang bekerja disejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

## **II.1.5. Jenis-Jenis Pelayanan E-government**

Menurut Richardus Indarajit Eko (2004:30) Jenis-jenis pelayanan e-government terbagi menjadi tiga kelas utama, yaitu:

### 1. *Publish*

*Publish* merupakan implementasi e-government yang paling mudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sumber daya yang besar dan beragam.

*Publish* adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimiliki untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.

## 2. *Interact*

*Interact* merupakan implementasi e-government yang terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data dan informasi secara spesifik. Yang kedua adalah dimana pemerintah menyediakan kanal untuk masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik itu secara langsung atau tidak langsung.

## 3. *Transact*

*Transact* merupakan implementasi e-government yang interaksi dua arah seperti *interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya. Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan *publish* dan *interact* karena harus ada sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan dengan aman serta *privacy* berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

### **II.1.6. Konsep Website**

Menurut sibero (2014:11), Web merupakan suatu sistem yang berkaitan dengan dokumen yang digunakan sebagai media untuk menampilkan teks, gambar, multimedia, dan lainnya pada jaringan internet.

Menurut Hidayatullah dan Kawistara (2015:3), web suatu sistem yang ditemukan oleh Tim Bernes-Lee untuk Menyusun arsip-arsip risetnya, sehingga dapat memudahkan pencarian informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan pendapat-pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa website adalah suatu sistem yang memudahkan pencarian informasi untuk menampilkan teks, gambar, multimedia dan lain pada jaringan internet.

## **II.2. Konsep Efektivitas**

### **II.2.1. Definisi Efektivitas**

Berbagai pengertian yang telah dikemukakan oleh berbagai pakar memiliki banyak kesamaan pendapat dan versi. Efektivitas dapat dikatakan sebagai unsur yang penting dalam diterapkannya program agar tercapainya tujuan ataupun sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi.

Purwadarmito (2006:38) mengemukakan kata efektif berasal dari Bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil artinya sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Steers (1994:12) dalam bukunya efektivitas organisasi mendefinisikan efektivitas sebagai pengukuran dalam artian sejauh mana organisasi tersebut dapat melakukan tugasnya atau mencapai semua sasarannya dilihat dari jumlah, kualitas, serta jasa yang dihasilkan berdasarkan waktu yang ditentukan.

Raharjo Adisasmitha (2011:170) mengemukakan efektivitas sebagai suatu kondisi atau keadaan, dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai serta sasaran atau peralatan yang digunakan, disertai dengan tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan hasil yang dapat memuaskan.

Steers (1958:87) mengemukakan bahwa efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumberdaya dan sarana tertentu untuk mencapai tujuan dan sasarannya tanpa melumpukan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya.

Selanjutnya menurut H. Emerson dalam Soewarno Handayaniingrat dalam Trio Mulya (2015) mengatakan bahwa efektivitas yaitu “ *Effectiveness is a measuring is term of attaining prescribed goals of objectives*”. (Efektivitas ialah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan telah ditentukan sebelumnya.) bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya adalah efektif. Jadi kalau tujuan dan sasaran itu tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, maka itu tidak efektif.

Menurut Pasolong (2012:51), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapainya karena ada proses kegiatan.

Menurut Robbins dalam bukunya yang berjudul Teori Organisasi Struktur, Desain & Aplikasi (1994):85), keefektifan organisasi dapat didefinisikan sebagai “tingkatan pencapaian organisasi atau tujuan jangka pendek (tujuan) dan jangka panjang (cara). Pemilihan itu mencerminkan konstitusi strategis, minat mengevaluasi, dan tingkat kehidupan organisasi.

Menurut Dunn (1999:429), menerangkan bahwa efektivitas (*Effectiveness*) berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektivitas yang secara dekat berhubungan dengan rasional terlaris, selalu diukur dari unit produksinya atau layanan atau nilai moterernya. Selanjutnya Dunn (1999:601) menambahkan bahwa efektivitas merupakan kriteria evaluasi yang mempertanyakan apakah hasil yang diinginkan tercapai.

Dari pendapat-pendapat para ahli yang telah dijelaskan diatas tentang efektivitas, dapat dilihat bahwa konsep efektivitas memiliki pengertian yang berbeda-beda. Tetapi, memiliki tujuan efektifitas yaitu agar tujuan yang diinginkan tercapai.

### **II.2.2. Aspek-Aspek Efektivitas**

Aspek-aspek efektivitas berdasarkan pendapat Muasaroh (2010:3), efektivitas suatu program dapat dilihat dari aspek-aspek yaitu:

1. Aspek tugas atau fungsi, yaitu Lembaga dikatakan efektivitas jika dapat melaksanakan tugas atau fungsinya.
2. Aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas suatu program dapat juga dilihat dari berfungsinya aturan yang telah dibuat dalam berlangsungnya proses kegiatan.
3. Aspek tujuan atau kondisi ideal, suatu program kegiatan dikatakan efektif apabila hasil yang didapat sesuai dengan tujuan atau kondisi ideal program.

### **II.2.3. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas**

Menurut Steers (1985:53) terdapat 4 faktor yang mempengaruhi efektivitas yaitu:

1. karakteristik organisasi yang terdiri dari struktur yang bagaimana cara menempatkan orang-orang (SDM) untuk menyelesaikan pekerjaannya dan teknologi merupakan variasi bagi organisasi untuk menunjang tercapainya sasaran organisasi.
2. karakteristik lingkungan yaitu berpusat dilingkungan pekerjaan suatu organisasi. Lingkungan ini mencakup dua aspek, pertama lingkungan *ekstern* yaitu semua kekuatan yang timbul diluar batas-batas organisasi yang mempengaruhi keputusan serta tindakan dalam

organisasi seperti kondisi ekonomi, pasar, dan peraturan pemerintah. Aspek yang kedua adalah lingkungan *intern* yang dikenal sebagai iklim organisasi, yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

3. karakteristik pekerja berkaitan dengan peranan individu para pekerja dalam hubungan dengan efektivitas. Setiap individu memiliki perbedaan baik dari segi pandangannya terhadap sesuatu, tujuan, dan kemampuan yang berbeda pula, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan tersebut sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, organisasi harus mampu mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi, untuk menjamin keberhasilannya suatu organisasi.
4. kebijakan dan praktek manajemen, yaitu bagaimana manajer berperan sebagai sentral dalam pencapaian tujuan suatu organisasi melalui perencanaan, komunikasi, koordinasi dan memperlancar kegiatan yang ditujukan kearah sasaran atau target organisasi.

#### **II.2.4. Ukuran Efektivitas**

Efektivitas program adalah suatu penilaian atau pengukuran terhadap sejauh mana kegiatan dalam program-program yang telah dilakukan dapat mencapai tujuan dari program tersebut. Keberhasilannya suatu program dapat dilihat dari efektivitas pencapaian tujuan yang telah direncanakan sebelumnya oleh organisasi tersebut.

Efektivitas program, dapat diketahui dengan membandingkan output dengan tujuan program, pendapat sasaran program dapat dijadikan sebagai ukuran untuk menentukan efektivitas program. Budiani (2007:20) dalam bukunya

Efektivitas Program, yaitu untuk mengukur faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi berjalan atau tidaknya suatu program dapat dikatakan dengan menggunakan variable-variabel adalah:

1. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program adalah sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi program adalah kemampuan dalam melakukan sosialisasi sehingga informasi mengenai hal tersebut dapat diketahui oleh masyarakat pada umumnya.

3. Tujuan Program

Tujuan program adalah sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan dengan target yang sudah ditetapkan sebelumnya.

4. Pemantauan Program

Pemantauan program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya kegiatan sebagai bentuk perhatian dari pelaksana kepada masyarakat.

Untuk mengukurnya efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan yang dapat digunakan, seperti yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis (1987:55), yaitu:

1. Pendekatan sumber (resource approach)

Pendekatan sumber adalah mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi. Untuk memperoleh sumber daya, baik fisik atau nonfisik yang sesuai dengan kebutuhannya organisasi.

## 2. Pendekatan proses (process approach)

Pendekatan proses adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.

## 3. Pendekatan sasaran (goals approach)

Pendekatan sasaran adalah dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Menurut Sutrisno (2007:125-126) mengidentifikasi hasil studi para ahli mengenai ukuran efektivitas program didalam sebuah organisasi, yaitu:

### 1. Pemahaman program

Pemahaman program adalah sejauh mana instansi pemerintah dan masyarakat dapat memahami program tersebut.

### 2. Tepat sasaran

Tepat sasaran yaitu adalah dilihat dari tepatnya sasaran untuk melaksanakan program yang dikehendaki tercapai atau menjadi kenyataan.

### 3. Tepat waktu

Tepat waktu yaitu dilihat melalui penggunaan waktu untuk pelaksanaan program yang telah direncanakan tersebut apakah telah sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya.

### 4. Tercapainya tujuan

Tercapainya tujuan yaitu diukur melalui pencapaian tujuan kegiatan yang telah dijalankan.

### 5. Perubahan nyata

Perubahan nyata yaitu diukur melalui sejauh mana kegiatan tersebut memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat ditempat.

#### **II.2.5. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas**

Menurut Steers (1985:53) terdapat 4 (empat) faktor yang mempengaruhi efektivitas, yaitu sebagai berikut:

1. Karakteristik organisasi yang terdiri dari struktur yaitu bagaimana cara menempatkan orang-orang (SDM) untuk menyelesaikan pekerjaannya dan teknologi merupakan variasi bagi organisasi untuk menunjang tercapainya sasaran organisasi.
2. karakteristik lingkungan adalah berpusat dilingkungan pekerjaan suatu organisasi. Lingkungan ini mencakup dua aspek, pertama lingkungan *ekstern* yaitu semua kekuatan yang timbul diluar batas-batas organisasi yang mempengaruhi keputusan serta tindakan dalam organisasi seperti kondisi ekonomi, pasar dan peraturan pemerintah. Aspek kedua, adalah lingkungan *intern* yang dikenal sebagai iklim organisasi, yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.
3. karakteristik pekerja berkaitan dengan peranan individu para pekerja dalam hubungan dengan efektivitas. Setiap individu memiliki perbedaan baik dari segi pandangannya terhadap sesuatu, tujuan, dan kemampuan yang berbeda pula, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan tersebut sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, organisasi harus mampu mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi, untuk menjamin keberhasilan suatu organisasi.

4. Kebijakan dan praktek manajemen, yaitu bagaimana manajer berperan sebagai sentral dalam pencapaian tujuan suatu organisasi melalui perencanaan, komunikasi, koordinasi dan memperlancar kegiatan yang ditujukan kearah sasaran atau target organisasi.

### **II.3. Konsep Pelayanan Publik**

#### **II.3.1. Definisi Pelayanan Publik**

Prajoso, (2006:6), pelayanan publik adalah suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan.

Menurut Joko Widodo (dalam Kridawati Sadhana, 2010:131), pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan.

Menurut Batnggi (2011:12), pelayanan publik yaitu sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurusnya hal-hal yang dibutuhkan masyarakat atau khalayak umum.

Menurut Komaruddin dalam buku Regulasi Pelayanan Publik (2017:16) pelayanan publik adalah proses kegiatan yang di emban oleh sebuah pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Proses kegiatannya melibatkan dua pihak, yaitu masyarakat sebagai penerima layanan publik dan pemerintah atau organisasi publik lainnya selaku pemberi layanan.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhannya kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, jasa atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik itu dalam bentuk barang atau jasa dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum, kebutuhan organisasi yang memberikan layanan itu sendiri yang diikat oleh peraturan pokok perundang-undangan. Pelayan publik tidak hanya dapat ditemui dipemerintah pusat saja, tetapi dapat juga ditemui diinstansi-instansi pemerintah maupun swasta.

### **II.3.2. Asas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

#### **Asas Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya yaitu untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapainya tujuan itu dituntutnya kualitas pelayanan publik yang professional. Asas- asas dalam pelayanan publik menurut Ahmad (2018:60) yaitu:

#### **1. Transparansi**

Transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

#### **2. Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai ketentuan perundang-undangan.

#### **3. Kondisional**

Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi serta kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efektivitas juga efisiensi.

#### 4. Partisipasi

Partisipasi adalah pelayanan yang dapat mendorongnya peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikannya aspirasi, kebutuhan serta harapan masyarakat.

#### 5. Kesamaan Hak

Kesamaan hak adalah pelayanan yang tidak melakukannya diskriminasi dilihat dari aspek manapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

#### 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pelayanan yang mempertimbangkannya aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

### **Prinsip Pelayanan Publik**

Proses kegiatan pelayanan diatur mengenai prinsip pelayanan untuk menjadi pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menpan No. 63/KEP/M. PAN/7/2003 yaitu:

#### 1. Kesederhanaan

Kesederhanaan adalah prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

#### 2. Kejelasan

Kejelasan adalah persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam

memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaannya pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik serta tata cara pembayaran.

### 3. Kepastian waktu

Kepastian waktu adalah pelaksanaan pelayanan publik yang akurasi dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### 4. Akurasi

Akurasi adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

### 5. Keamanan

Keamanan adalah proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan juga kepastian hukum.

### 6. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraannya pelayanan dan penyelesaian keluhan serta persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

### 7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaanya sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

### 8. Kemudahan Akses

Kemudahan akses adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang dapat memadai, mudah dijangkau masyarakat serta dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

## 9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramaian

Kedisiplinan, kesopanan dan keramaian adalah pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah dalam memberikan pelayanan dengan ikhlas.

## 10. Kenyamanan

Kenyamanan adalah dimana lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, dan disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah serta dilengkapi dengan adanya fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### **Standar Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “standar pelayanan adalah ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan publik yang wajib ditaati oleh penerima dan pemberi pelayanan”. Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003, yaitu:

#### 1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

#### 2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaiannya pelayanan termasuk pengaduan.

#### 3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

#### 4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### 5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### 6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, serta perilaku yang dibutuhkan.

Asas, prinsip dan standar pelayanan yang telah dijelaskan diatas, merupakan sebuah pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaiannya dan evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta prosesnya memuaskan masyarakat dan tidak menyulitkan masyarakat.

### **II.3.3. Kriteria Pelayanan Publik**

Menurut keputusan MenPan Nomor 06 Tahun 1995 tentang pedoman Penganugerahan Piala Abdisatyabakti Bagi Unit Kerja atau Kantor pelayanan percontohan, seperti yang tertera pada lampirannya diatur mengenai kriteria pelayanan masyarakat yang baik, yaitu sebagai berikut Santosa (2008:63):

#### 1. Kesederhanaan

Kesederhanaan yaitu prosedur atau tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit,

mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

## 2. Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dan kepastian mengandung arti mengenai:

- 1) Prosedur atau tata cara pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan.
- 3) Unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- 4) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya.
- 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

## 3. Keamanan

Kemanan adalah proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman, nyaman, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

## 4. Keterbukaan

Keterbukaan adalah prosedur, tata cara, persyaratan, satuan kerja atau pejabat sebagai penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya, serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan kepada masyarakat sehingga mudah diketahui.

## 5. Efisien

Efisien adalah:

- 1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi dengan hal-hal yang berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperlihatkan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
- 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya

kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah yang terkait.

#### 6. Ekonomis

Ekonomis adalah biaya pelanggan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikannya:

- 1) Nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat serta tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi atau diluar kewajaran.
- 2) Melihat kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar
- 3) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### 7. Keadilan Merata

Keadilan merata yaitu jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan dapat diberlakukan secara adil untuk seluruh lapisan masyarakat.

#### 8. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu adalah pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### II.4. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan dapat menjadi referensi bagi penulis, antara lain sebagai berikut:

| No. | Nama                     | Judul   | Temuan   |
|-----|--------------------------|---|--|
| 1.  | Nida Handayani<br>(2017) | Efektivitas Website<br>Dalam Pelayanan<br>Elektronik Pemerintah<br>Kota Depok | Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa website pemerintah kota Depok dikatakan bagus dengan informasi yang update dan |

|    |                              |   |   |
|----|------------------------------|---|---|
|    |                              |   | <p>pelayanan yang dilakukan secara online dapat memudahkan masyarakat. Namun dikatakan belum efektif karena integrasi dengan beberapa unit kerja yang lemah aksesnya atau informasi yang belum terkoneksi karena kurangnya sosialisasi.</p>   |
| 2. | Herlina Wulandari (2020)     | Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government  | <p>Berdasarkan hasil penelitan yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa, Efektivitas aplikasi Dr. Kepo sudah terbilang menjadi pelayanan publik yang baik. Namun, masih belum efektif karena perlu adanya beberapa pelayanan pengurusan dokumen yang masih perlu dievaluasi lebih luas serta masih kurangnya soailai aplikasi Dr. kepo kepada masyarakat.</p> |
| 3. | Ramadhan Aunur Rahman (2020) | Efektivitas Pelayanan Informasi Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda | <p>Berdasarkan hasil penelitan yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa Pelayanan informasi sudah terlaksana dengan baik. Namun tujuan dari program pelayanan informasi melalui website untuk masyarakat belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh masyarakat karena kurang minat dan ketidak tahuan masyarakat tentang website.</p>                                 |

## **II.5. Kerangka Berfikir**

Website Menurut Hidayatullah dan Kawistara (2015:3) adalah web suatu sistem yang ditemukan oleh Tim Bernes-Lee untuk Menyusun arsip-arsip risetnya, sehingga dapat memudahkan pencarian informasi yang dibutuhkan.

Steers (1958:87) mengemukakan bahwa efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumberdaya dan sarana tertentu untuk mencapai tujuan dan sasaran tanpa melumpukan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya.

Adapun penilaian efektivitas website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros dapat diukur dengan menggunakan kriteria pengukuran menurut Menurut Budiani (2007:20) ada empat kriteria pengukuran efektivitas yaitu: ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, pemantauan program yang dinilai cocok dan relevan untuk melihat efektivitas website disdukcapil maros dalam meningkatkan pelayanan publik.

Untuk lebih memeperjelas maka penulis membuat kerangka pemikiran yang dijadikan sebagai acuan dalam melaksanakan penelitian yang akan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten maros dalam hal ini akan mengamati efektivitas website Disdukcapil Maros dalam meningkatkan pelayanan publik. Untuk mencapai tujuan maka penulis membuat kerangka pikir yang dimana dituangkan dalam gambar sebagai berikut:

**Gambar IV.11 Kerangka Berfikir**

