

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Teknologi dan informasi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dan membawa perubahan di berbagai bidang. Perkembangan tersebut membuat semua sektor membutuhkan dan berusaha memanfaatkannya semaksimal mungkin untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Perkembangan teknologi ini tentunya harus dimanfaatkan sebagai alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan tantangan pembangunan berkelanjutan atau SDGs 2030.

*Sustainable Development Goals* 2030 adalah suatu rencana aksi yang dirancang sebagai lanjutan dari rancangan MDGs yang berakhir sampai tahun 2015. Di dalam SDGs 2030 terdapat 17 tujuan dan 169 target. Salah satu tujuannya yaitu Industri, Inovasi, dan Infrastruktur yang merupakan tujuan ke-9 dari SDGs 2030. Dengan Perkembangan teknologi dan globalisasi yang membawa berbagai dampak baik dampak positif dan negatif ini tentunya harus bisa dimanfaatkan pemerintah untuk mendukung tujuan ke-9 SDGs terutama berkaitan dengan Inovasi. Kemajuan globalisasi yang diawali dengan adanya revolusi industri 4.0 yang dimana prinsip dasar dari era tersebut menurut Lifter (2013) adalah penggabungan mesin, alur kerja, dan sistem, dengan menerapkan jaringan cerdas di sepanjang rantai dan proses produksi untuk mengendalikan satu sama lain secara mandiri.

Upaya mewujudkan tantangan SDGs 2030 harus disesuaikan dengan kondisi yang ada dengan banyak teknologi yang hadir harus bisa dimaksimalkan. Sesuai

dengan tujuan 9 SDGs 2030 yaitu Industri, Inovasi, dan Infrastruktur. Inovasi merupakan kunci untuk solusi jangka panjang bagi pertumbuhan ekonomi dan lingkungan karena dengan pemanfaatan teknologi dapat mempermudah atau bahkan mempersingkat suatu proses kegiatan. Digitalisasi di era sekarang harus menjadi suatu langkah baru dan membiasakan bahwa teknologi adalah bagian dari kehidupan kita.

Dengan adanya tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik dan akuntabel, organisasi publik harusnya dapat memanfaatkan perkembangan teknologi untuk mengatasi permasalahan-permasalahan publik dan mencapai target SDGs 2030 dan menjadikannya solusi dalam mengatasi masalah pelayanan publik yang ada. Hal ini selaras dengan konsep *E-Government* dimana teknologi harus dimanfaatkan secara maksimal untuk menunjang dan mempermudah pelayanan. Konsep *E-Government* sendiri yaitu penggunaan teknologi telekomunikasi dan informasi untuk menjadikan administrasi pemerintahan lebih transparan kepada masyarakat, pelayanan yang efektif serta efisien (Hasniati, 2006).

*E-Government* sendiri erat kaitannya dengan sistem informasi manajemen. SIM sebagai pengolahan informasi secara umum dapat dikatakan juga sebagai rangkaian yang mencakup proses perencanaan, pengawasan, pengarahan dan diolah sedemikian rupa sehingga memiliki nilai dan arti bagi organisasi. Dengan penerapan sistem informasi manajemen tersebut maka diharapkan terciptanya sumber daya manusia dengan kinerja yang efektif, efisien dan terawasi dengan baik. Pada dasarnya sistem informasi tidak hanya tergantung pada komputer dan teknologi, namun sekarang ini dalam penerapannya dengan penggunaan komputer

dapat membuat sistem informasi manajemen menjadi lebih mudah dan menjadi lebih efektif dan efisien.

Definisi sistem informasi manajemen menurut Yakub (2012: 17) Sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan tujuan yang sama untuk mencapai tujuan. Menurut Mc. Leod (1995) Sistem informasi suatu manajemen diartikan sebagai sebuah sistem berotak komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pengguna dengan kebutuhan sama. Layanan ini menyediakan informasi mengenai sesuatu yang telah, sedang, dan apa yang kemungkinan terjadi untuk waktu yang akan datang. Informasi yang tersedia baik yang berupa laporan periodik, laporan khusus maupun dari data *output* simulasi matematika tersebut nantinya dapat digunakan pengelola perusahaan untuk proses analisis dan pemecahan masalah serta pembuatan kebijakan.

Dalam pelaksanaan *E-Government* yang telah menerapkan sistem informasi maka memudahkan pelayanan seperti halnya informasi, dan transaksi antara pemerintah dengan masyarakat bisa dapat dilakukan dengan lewat internet (Abadi, 2010). Manfaat yang diberikan juga seperti pelayanan yang diberikan oleh pemerintah berjalan dengan cepat, efektif, informasi dapat tersedia setiap saat, dan informasi dapat diakses lewat internet tanpa ribet (Sosiawan, 2008).

Penyelenggaraan Pelayanan Publik mempunyai tuntutan untuk membuat pelayanan publik menjadi efektif dan efisien untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat karena kepuasan rakyat merupakan aspek kunci keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan publik

harus diselenggarakan sesuai dengan prosedur, aturan, dan tata cara yang jelas dan telah ditetapkan. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Pada kenyataannya, Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat masih belum efektif dan efisien, dimana salah satunya adalah akses pelayanan saat ini masih dilakukan secara tatap muka atau harus mendatangi suatu instansi tertentu untuk mengurus pelayanan yang tentunya membuat pelayanan membutuhkan waktu yang relatif lebih lama dan biaya yang lebih banyak apalagi jika lokasi pemohon jaraknya jauh dari instansi pemerintah. Pemberian pelayanan yang masih mengandalkan tatap muka secara langsung ini juga seringkali membuat masyarakat harus datang lebih dari satu kali ketika masih ada kekurangan dari syarat maupun prosedurnya.

Salah satu pelayanan publik yang sering dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan perizinan dalam administrasi kependudukan. Seperti yang diketahui bahwa sebagai Warga Negara kita memerlukan dokumen agar bisa terdata dan berfungsi juga untuk menyatakan legalitas kita sebagai Warga Negara. Administrasi Kependudukan sendiri merupakan prioritas dalam pemberian

pelayanan publik oleh Pemerintah. Hal tersebut dapat dilihat dari (Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. SE/10/M.PAN/7/2005) tentang Daftar Prioritas Pelayanan Publik, terdapat 11 sektor pelayanan publik yang perlu mendapatkan perhatian prioritas peningkatan kualitas dan jenis pelayanannya dan administrasi Kependudukan menempati sektor pertama prioritas pelayanan publik dimana jenis layanan mencakup: (1) KTP (2) Akta Kelahiran (3) Catatan Sipil (4) Akta Kematian (5) Akta Nikah/Cerai (6) Kartu Keluarga. Penelitian ini akan berfokus pada salah satu kepengurusan dokumen perijinan yaitu Akta Kelahiran.

Akta Kelahiran merupakan suatu dokumen penting yang harus dimiliki seseorang. Akta kelahiran merupakan dokumen yang berisi mengenai status anak dan akan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi seorang anak. Karena pada dasarnya kepemilikan akta kelahiran seharusnya dimiliki oleh seseorang anak dari sejak lahir. Akta Kelahiran sendiri bermanfaat sebagai wujud pengakuan Negara mengenai status individu, status perdata, dan status kewarganegaraan seseorang sebagai dokumen atau bukti sah mengenai identitas seseorang.

Pentingnya akta kelahiran ini juga dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang perlindungan anak. Pada Pasal 5 menyebutkan bahwa, “Setiap anak berhak atas nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan.”. Kemudian pada pasal 27 ayat (1) dan (2), Ayat (1) “Identitas diri setiap anak harus diberikan sejak Kelahirannya” dan Ayat (2) “Identitas sebagaimana dimaksud dalam Ayat (1) dituangkan dalam akta kelahiran.”

Kota Semarang merupakan salah satu Kota di Jawa Tengah yang berusaha meningkatkan cakupan kepemilikan Akta Kelahiran dan kepengurusan dokumen Administrasi Kependudukan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi dengan memunculkan Inovasi Aplikasi SI D'nOK. Kota Semarang merupakan salah satu kota Di Jawa Tengah yang kepemilikan akta kelahiran masih di angka 80,11% berdasarkan data Dari LKPJ Kota Semarang Tahun 2020.

Tabel 1.1 Tabel Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Semarang

NO	WILAYAH	JUMLAH		%
		JUMLAH PENDUDUK	KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN	
1	Semarang Tengah	61.011	49.333	80,86%
2	Semarang Utara	124.304	85.513	68,79%
3	Semarang Timur	72.263	61.382	84,94%
4	Gayamsari	73.554	47.552	64,65%
5	Genuk	119.716	95.125	79,46%
6	Pedurungan	195.589	152.525	77,98%
7	Semarang Selatan	68.007	53.160	78,17%
8	Candisari	79.567	67.600	84,96%
9	Gajah Mungkur	59.156	49.236	83,23%
10	Tembalang	184.807	163.715	88,59%
11	Banyumanik	142.303	117.301	82,43%
12	Gunung Pati	96.277	67.597	70,21%
13	Semarang Barat	157.434	131.954	83,82%
14	Mijen	76.793	64.456	83,93%
15	Ngaliyan	141.094	118.147	83,74%
16	Tugu	34.034	26.015	76,44%
<b>Jumlah</b>		<b>1.685.909</b>	<b>1.350.611</b>	<b>80,11%</b>

Sumber : LKPJ Kota Semarang 2021

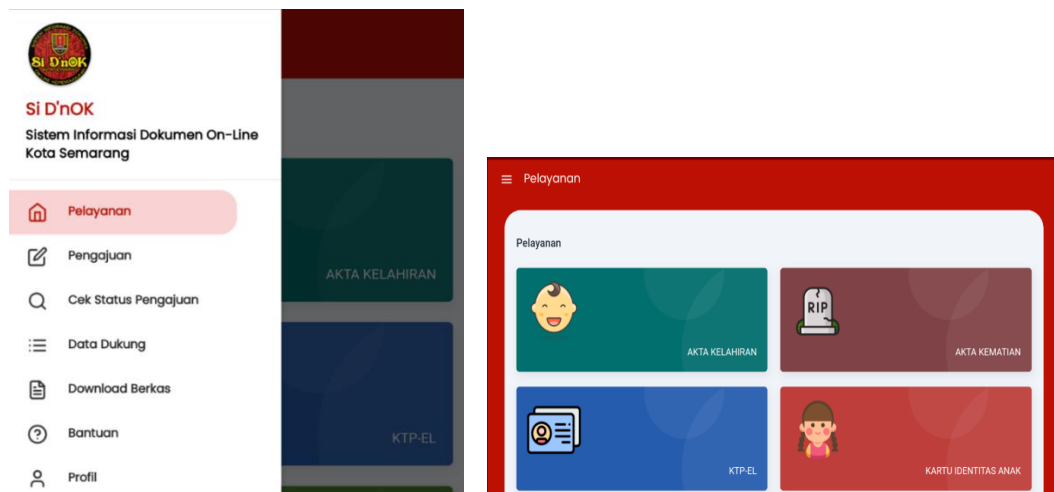
Dari tabel tersebut terlihat kepemilikan Akta Kelahiran berjumlah 1.350.611 orang dari 1.685.909 penduduk. Artinya masih terdapat 19,89 % warga Semarang yang tidak memiliki Akta Kelahiran. Angka tersebut terbilang masih tinggi bila dilihat dari pentingnya kepemilikan Akta Kelahiran. Karena, Kepemilikan akta kelahiran seharusnya dimiliki sejak kecil. Karena Akta Kelahiran merupakan hak sipil, dan berguna bagi perlindungan seseorang anak.

Permasalahan cakupan kepemilikan Akta Kelahiran dan keluhan masyarakat tentang pelayanan yang masih belum efektif dalam hal kepengurusan dokumen kependudukan membuat Pemerintah Kota Semarang dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang sebagai penanggung jawab dan pelaksana urusan Administrasi Kependudukan berusaha mengatasi masalah tersebut untuk membuat pelayanan lebih efektif dan efisien agar kepengurusan lebih mudah dan tidak mempersulit masyarakat. Pelayanan secara *online* tentunya akan membuat pelayanan semakin cepat, efektif dan tentunya memberikan ruang agar masyarakat lebih antusias untuk mengurus kepemilikan dokumen Akta kelahiran.

Pemerintah Kota Semarang melakukan upaya antara lain melakukan kerjasama penerbitan akta kelahiran dengan Rumah sakit, Memberikan pelayanan yang berpihak kepada masyarakat dan diberikan pembebasan denda terhadap keterlambatan akta kelahiran dengan menerbitkan 2 Surat Keputusan Walikota Semarang 470/13 tanggal 2 Januari 2020 dan 470/584 tanggal 23 Juni 2020, dan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui *online* dengan memanfaatkan teknologi Sistem Informasi yang direalisasikan dalam bentuk aplikasi terkomputerisasi dalam pelayanan publik yaitu aplikasi SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) dan juga melalui <https://sidnok.semarangkota.go.id/> yang digunakan untuk mempermudah berbagai macam pelayanan perizinan mulai dari pelayanan KTP Elektronik, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pindah atau Datang antar Kabupaten atau Provinsi, dan Kartu Identitas Anak. Lahirnya aplikasi ini sendiri bertujuan untuk dapat mempermudah

pelayanan untuk masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan secara digital, cepat, akurat, dan transparan bagi warga Kota Semarang. Karena dengan pelayanan yang mudah dan efektif bisa dilakukan dimana saja tentunya akan meningkatkan antusiasme masyarakat dalam mengurus perizinan administrasi kependudukan.

Gambar 1.1 Aplikasi SI D'nOK



Sumber : Aplikasi Si D'nOK Kota Semarang

Aplikasi ini merupakan langkah dari Disdukcapil Kota Semarang untuk mengatasi permasalahan perijinan yang selama ini dikeluhkan masyarakat agar lebih efektif dalam pendaftaran, pemantauan dan bisa melakukannya tanpa harus datang ke lokasi dan mengantri panjang. Masalah-masalah dalam kepengurusan perijinan sudah sering sekali terdengar mulai dari waktu yang lama, ketidakjelasan persyaratan, kurangnya transparansi proses dll. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan dan mengatasi permasalahan kepemilikan Akta Kelahiran dan tentunya mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah dan



transparan. Karena proses kepengurusan yang lebih mudah dapat dilakukan dimana saja hanya melalui *gadget*. Saat warga sudah masuk dan mendaftar sebagai pengguna atau pelapor, ikon didalam portal akan menuntun pengunjung untuk mengakses jenis layanan yang dibutuhkan. Demikian juga dengan persyaratan yang harus dipenuhi. Pemenuhan persyaratan cukup dengan mengunggah file atau foto berkas persyaratan di masing-masing jenis layanan tersebut. Dengan Lahirnya pelayanan *online* dan Aplikasi SI D'nOK diharapkan bisa mempercepat pelayanan dan meningkatkan cakupan kepemilikan Akta Kelahiran bagi penduduk karena prosesnya yang semakin mudah. Aplikasi merupakan sebuah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut.

Penerapan aplikasi Si D'nOk yang telah diciptakan oleh Pemerintah Kota Semarang dinilai masih belum efektif dalam keberjalanannya. Hal ini dibuktikan dengan respon masyarakat yang masih buruk terhadap aplikasi ini. Jika dilihat dari dalam *Google Play Store* tempat aplikasi SI D'nOK dapat di *download* mayoritas memberikan *rating* yang masih rendah dengan nilai 1,7/5 dari 1.369 masyarakat yang memberikan ulasan di *Google Play Store*. Yang berarti aplikasi ini masih belum efektif digunakan dalam pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, hasil wawancara terhadap informan terkait permasalahan yang dihadapi memperlihatkan masalah dan hambatan yang ada pada si d'nok. seperti yang dijelaskan oleh pegawai disdukcapil Kota Semarang.

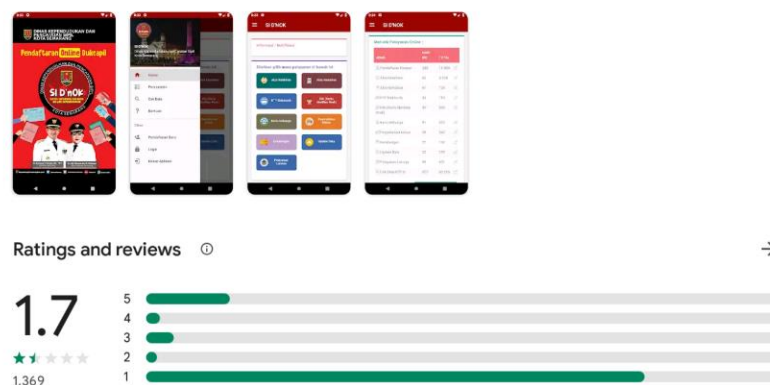
“Yang terasa adalah dari masyarakat yang masih belum paham dan mau mencoba menggunakan aplikasi ini, karena sudah terbiasa offline sehingga saat diminta untuk melalui aplikasi mereka langsung menjawab tidak bisa dan mengeluh. Selain itu saat sistem down, seperti kode aktivasi yang digunakan untuk pendaftaran si d’nok tidak terkirim atau lama” (Wawancara pada 9 Februari, Pukul 13.30)

Senada dengan hal tersebut dari Disdukcapil juga berpendapat jika respon aplikasi masih lambat dan perlu dibenahi

“Beberapa kali memang kode otp tidak terkirim ke pemohon, selain itu aplikasi kadang merespons lambat perintah yang dilakukan, ya kita benahi sedikit-sedikit, kalau dulu sebelum ada update itu lebih parah sering terjadi force closed, ini kita kembangkan secara bertahap agar aplikasi lebih baik” (Wawancara pada 9 Februari, Pukul 11.30)

Dari Hasil diatas, Masalah yang dialami masyarakat antara lain tidak mendapatkan kode aktivasi saat *log in* aplikasi, Aplikasi yang error dan masih sering terjadi *force closed*, dan respon lambat aplikasi. Kemudian rating rendah di google play store bisa dilihat dari gambar dibawah ini:

Gambar 1.2 Rating Aplikasi SI D’nOK



Sumber : Google Play Store (Dilihat pada 26 Oktober 2022)

Berdasarkan permasalahan yang ada yaitu penilaian masyarakat yang rendah, masih banyaknya keluhan masyarakat serta setelah adanya aplikasi angka

kepemilikan akta kelahiran masih di angka 80% dan melihat langkah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan Perizinan menjadi lebih efektif sesuai dengan tujuan dibentuknya Aplikasi SI D'nOK. Maka dari itu, Pertanyaan penelitian yang muncul adalah mengapa Sistem Informasi Manajemen SI D'nOK belum efektif.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas, maka untuk memfokuskan penulis, dapat dirumuskan pokok permasalahan yaitu:

1. Bagaimanakah Efektivitas Sistem Informasi Manajemen SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Semarang?
2. Apa faktor penghambat Efektivitas Sistem SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) Disdukcapil Kota Semarang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis Efektivitas Sistem Informasi Manajemen SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Semarang.
2. Menganalisis faktor penghambat Efektivitas Sistem SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) di Disdukcapil Kota Semarang.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu Administrasi Publik sehingga diharapkan dapat memberikan pemahaman secara mendalam mengenai pelayanan publik khususnya efektivitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga akan memberikan gambaran bagaimana penerapan aplikasi SI D'nOK apakah sudah dijalankan secara efektif dan mengatasi permasalahan Akta Kelahiran di Kota Semarang dan dapat dimanfaatkan untuk memberi tambahan referensi serta tambahan informasi bagi masyarakat yang akan mengkaji tentang Penelitian dengan topik sejenis.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini bermanfaat untuk memperdalam pengetahuan peneliti, menambah wawasan dan pengalaman bagi peneliti tersendiri. Penelitian ini juga merupakan pembelajaran dalam menerapkan teori yang didapatkan dari perkuliahan dengan kegiatan penelitian di lapangan serta dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam ilmu metode penelitian dan dapat dijadikan sebagai perbandingan penelitian selanjutnya.

##### **b. Bagi Masyarakat**

Memberikan pengetahuan sekaligus informasi kepada masyarakat jika instansi di Indonesia sudah mengikuti perkembangan teknologi informasi dan memanfaatkannya untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas pelayanan. Sehingga masyarakat bisa secara aktif

ikut menggunakan teknologi informasi untuk melihat atau memanfaatkan pelayanan yang dibuat oleh suatu Instansi dan memberikan masukan dan saran kepada pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

**c. Bagi Pemerintah**

Sebagai pertimbangan pemerintah kedepannya agar dapat memahami bagaimana harusnya kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi dan bagaimana pelaksanaan sistem informasi manajemen agar lebih efektif pelaksanaannya.

**1.5. Kajian Teori**

**1.5.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu menjadi salah satu referensi penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan efektivitas sistem informasi manajemen, efektivitas pelayanan publik. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun, penulis mengangkat beberapa penelitian yang dapat dijadikan sebagai rujukan dan referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian ini. Berikut penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal dan skripsi yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Tabel 1.2 Tabel Penelitian Terdahulu

NAMA PENULIS	JUDUL	TEORI	HASIL	PERBEDAAN
Fransiska Karina Handayani (2019)	Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Tata Ruang E-Singmantap Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Jepara	Metode yang digunakan deskriptif kualitatif.  Teori yang digunakan adalah teori efektivitas sistem informasi Delone dan Mclean yang terdiri dari 4 faktor dari Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan pemakai, dan Penggunaan.	Dengan pendekatan DeLone dan McLean yaitu dari kualitas sistem terlihat sudah efektif dari perangkat hardware dan software dan jaringan komputer sudah memenuhi, kualitas informasi juga sudah efektif dari informasi yang ada pada aplikasi mulai dari alur perizinan, SOP, persyaratan dll sudah tercantum.  Namun dari sisi kualitas penggunaan dan kepuasan masyarakat masih kurang. Dimana banyak masyarakat yang tidak bisa mengoperasikan sistem tersebut dan juga bahkan belum tahu ada aplikasi ini karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan.	Perbedaan Penelitian terletak pada Objek Penelitian dan lokasi peneltian yang diambil.
Daniel Gurusinga	Efektivitas Penerapan Sisitem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) Dalam Pelayanan Publik Di	Metode yang digunakan kualitatif deskriptif.  Penelitian ini menggunakan teori DeLone and McLean terkait efektivitas	Dari pendekatan proses, dilihat dari internal dan eksternal.  Dari pihak internal menganggap sistem ini mendukung mereka untuk melakukan pengolahan data dan pencarian data lebih efektif. Namun mereka menyadari bahwa	Perbedaan Penelitian terletak pada sistem informasi yang diteliti dan lokasi peneltian yang diambil.

	Puskesmas Tiganderket Kecamatan Tiganderket Kabupaten Karo	sistem menyangkut kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pemakai dan keuntungan organisasi.	kurangnya kemampuan untuk menggunakan Sistem ini dan juga jaringan yang tidak stabil.  Dari sisi eksternal yaitu masyarakat mengungkap hal yang sama pelayanan menjadi lebih efektif dibanding saat manual. Tetapi, masih seringnya petugas bingung dalam pengoperasian membuat masyarakat terkadang harus menunggu lama.	
Maylina Nurwindiarti	Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo	Metode Kualitatif deskriptif  Teori yang digunakan dalam mengukur efektivitas sistem digunakan kriteria efektivitas menurut ahli yang dielaborasi oleh peneliti dan kualitas pelayanan sendiri menggunakan teori parasuraman terkait servqual	Dari kriteria efektivitas menurut para ahli yang telah dielaborasi yaitu  1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai. dalam hal ini tujuan sippadu yaitu memudahkan dan mempercepat proses layanan sehingga pelayanan yang diberikan kepada pemohon dapat lebih maksimal  2. Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan. strategi yang dilakukan yaitu dengan mengalokasikan budget khusus untuk konektivitas jaringan internet dan juga sistem dual monitor pada front office	Perbedaan Penelitian terletak pada sistem informasi yang diteliti dan lokasi penelitian yang diambil.

			<p>sehingga meminimalisir kesalahan penginputan data.</p> <p>3. Produktivitas yang dilihatkan bahwa Jumlah izin yang diterbitkan selama SIPPADU diterapkan semakin meningkat.</p> <p>4. Efisien. Efisiensi waktu yang baik karena sesuai tujuan sippadu mempercepat pelayanan.</p> <p>5. Keamanan. Bentuk keamanan yang diberikan kepada pemohon izin berupa adanya barcode yang dicantumkan pada tiap-tiap Surat Keputusan (SK) Perizinan yang diterbitkan</p> <p>6. Pengendalian. Kendali umum dilakukan dengan melaksanakan Rapat Tinjauan Manajemen. Untuk evaluasi mengenai trouble yang dihadapi sehari-hari.</p> <p>Dari kriteria yang telah dipenuhi tersebut membuktikan bahwa</p>	
--	--	--	---	--



			sippadu telah sangat efektif.	
Umi Nur Agustina	Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Elektronik (Simpustronik) Di Puskesmas Gantrung Kecamatan Kebonsari Kabupaten Madiun	Metode Kualitatif Deskriptif  Penelitian ini menggunakan teori efektivitas sistem Delone dan McLean meliputi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna dan Keuntungan bersih organisasi.	Hasil Tingkat efektivitas dari penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Elektronik di Puskesmas Gantrung dapat dikatakan efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari kualitas sistem yang baik, tidak hanya itu kualitas informasi, serta kualitas pelayanan juga baik karena memiliki persentase yang tinggi. Kepuasan pelanggan juga diakui karena banyak pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan tersebut.	Perbedaan Penelitian terletak pada sistem informasi yang diteliti dan lokasi penelitian yang diambil.
Hasna Rifada	Efektivitas aplikasi sistem informasi manajemen pelayanan online (simponie) dalam pelayanan perizinan usaha secara online di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten serang tahun 2018	Analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.  Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut duncan dalam steers (2012:53) meliputi pencapaian tujuan, Integrasi, dan Adaptasi.	Hasil penelitian diketahui tidak efektif karena mendapat penilaian kurang dari 60% yang didasarkan pada kriteria hipotesis, jika nilai - thitung (-14,374) < ttabel (1,662) , maka H0 diterima dan Ha ditolak, besarnya presentase efektivitas aplikasi simponie menurut responden adalah sebesar 43,34 %. H0 diketahui apabila penilain kurang dari 60 % dan Ha dikatakan efektif apabila penilain lebih dari 60%	Perbedaan Penelitian terletak pada sistem informasi yang diteliti dan lokasi penelitian yang diambil dan juga metode penelitian yang digunakan.

<p>Tri Lathif Mardi Suryanto, Djoko Budiyanto Setyohadi , Asif Faruqi (2016)</p>	<p><i>Analysis Of The Effect Of Information System Quality To Intention To Reuse Of Employee Management Information System (Simpeg) Based On Information Systems Success Model</i></p>	<p>Metode kuantitatif</p> <p>Penelitian ini menggunakan teori Delone dan Mclean (1992) terkait kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan.</p>	<p>Dari hipotesis yang ada dihasilkan</p> <p>1) Kualitas Sistem berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Informasi, (2) Terdapat pengaruh positif signifikan Kualitas Informasi terhadap Intention to Reuse, terkait pemenuhan informasi kebutuhan pengguna;</p> <p>(3) Terdapat pengaruh positif yang signifikan Quality of Intention terhadap penggunaan kembali sistem, terkait dengan pemenuhan kebutuhan pengguna sistem;</p> <p>(4) tidak ada pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat untuk Digunakan Kembali.</p> <p>Pengaruh positif kualitas signifikan terhadap kualitas Sistem informasi tersebut memberikan andil dalam mendorong terbentuknya kualitas informasi yang bernilai signifikan terhadap niat penggunaan kembali SIMPEG di Perguruan Tinggi. Oleh karena itu, untuk menciptakan informasi yang berkualitas dapat dimulai dengan mengembangkan sistem yang kuat, andal, terpercaya, dan mampu</p>	<p>Perbedaan Penelitian terletak pada sistem informasi yang diteliti dan lokasi penelitian yang diambil dan juga metode penelitian yang digunakan.</p>
--	--	---	---	--

			memberikan keleluasaan yang lebih dalam mengakses informasi baik kepada pengguna sistem secara umum maupun khusus di perguruan tinggi.	
Parvin Faryadras & Naser Sanai Dashti (2016)	<i>Discussing the Impact of Management Information System (MIS) on Improvement of Efficiency and Quality of Services of Hospitals</i>  (Case Study: Tehran's Madayen Hospital)	Metode yang digunakan yaitu metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.  Teori yang digunakan adalah teori efektivitas sistem milik Delone dan Mclean. Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna dan Keuntungan bersih organisasi	Hasilnya melalui software LISREL dan SPSS sistem informasi manajemen berdampak pada dimensi keuangan, orientasi pelanggan, kualitas layanan dan kualitas proses internal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen efektif terhadap kinerja keuangan suatu organisasi. Pengaruh ini dapat diperkirakan dan dianggap sebagai salah satu aspek terpenting dari sistem informasi dalam hal pembuatan laporan keuangan dan penganggaran.	Perbedaan Penelitian terletak pada sistem informasi yang diteliti dan lokasi penelitian yang diambil dan juga metode penelitian yang digunakan.
Minwer M. AL-Adwan (2016)	<i>Management Information Systems &amp; Their Impact on Improving the Quality of Service at the</i>	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.  Teori yang digunakan	Dari 4 hipotesis yang dibuat dibuktikan jika H01. Menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan antara penerapan sistem informasi manajemen di Bank Umum dari sudut pandang nasabahnya	Perbedaan Penelitian terletak pada sistem informasi yang diteliti dan lokasi penelitian yang diambil dan juga metode penelitian yang digunakan.

	<i>Commercial Bank Customer</i>	dalam mengukur efektivitas sistem digunakan kriteria efektivitas menurut ahli yang dielaborasi. Financial, Customer Orientation, Internal Processes, Quality of Services.	tergantung pada variabel demografis (jenis kelamin).  H02.hipotesis ditolak. dan menunjukkan bahwa terdapat perbedaan untuk penerapan sistem informasi manajemen pada Bank Umum dari sudut pandang nasabahnya karena pengalaman  H03. terdapat perbedaan untuk penerapan sistem informasi manajemen pada Bank Umum dari sudut pandang nasabahnya karena faktor usia.  H04. Hipotesis ditolak. terdapat pengaruh pada sistem informasi manajemen terhadap Peningkatan Kualitas Layanan dari sudut pandang Nasabah Bank Umum.	
Leyland F. P, Richard T. Watson, C. Bruce Kavan (	<i>Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness.</i>	Metode Kualitatif  Teori yang digunakan adalah teori Parasuraman, et al. (1988) berkaitan dengan kualitas pelayanan terkait dengan validitas isi, reliabilitas, validitas konvergen,	Untuk mengukur sistem informasi. Servqual merupakan instrumen yang tepat bagi peneliti yang mencari ukuran kualitas layanan sistem informasi.  Karena biasanya ukuran efektivitas sistem informasi manajemen yang digunakan berfokus pada produknya, daripada layanan yang dihasilkan dari produk.  Karena SERVQUAL mengukur dimensi	Perbedaan Penelitian terletak pada sistem informasi yang diteliti dan lokasi penelitian yang diambil.

		validitas nomologikal, dan validitas diskriminan.	layanan dari kecanggihan, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kesesuaian SERVQUAL dinilai di tiga jenis organisasi di tiga negara. Setelah dilakukan pemeriksaan validitas isi, reliabilitas, validitas konvergen, validitas nomologis, dan validitas diskriminan.	
PHILLIP EIN-DORT AND ELI SEGEV	<i>Organizational Context And The Success Of Management Information Systems</i>	Metode kualitatif. Menggunakan teori efektivitas sistem Delone dan Mclean berkaitan dengan kualitas sistem dan kualitas informasi.	Dalam penelitian ini mengidentifikasi variabel konteks organisasi yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan sistem informasi manajemen. Variabel dikategorikan sebagai tidak terkendali, sebagian dapat dikontrol dan dikendalikan, dan skema konseptual disarankan. Selain itu, informasi terkini tentang variabel-variabel ini dan interaksi di antara mereka disurvei; proposisi dinyatakan mengenai hubungan antara variabel dan keberhasilan atau kegagalan sistem informasi manajemen	Perbedaan Penelitian terletak pada sistem informasi yang diteliti dan lokasi penelitian yang diambil dan juga teori yang digunakan.

Sumber : Diolah dari berbagai sumber jurnal, 2022

### 1.5.2 Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano dalam Pasolong (2011:7) Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Menurut Woodrow Wilson (2012 :21) dalam buku Wirman Syafri Administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah kerana tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat. Menurut Felix A. Nigro dan L. Loyd G. Nigro (dalam Syafiie, 2006:23) administrasi publik adalah :

1. Administrasi Publik adalah suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
2. Administrasi Publik meliputi tiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif, dan serta hubungan di antara mereka.
3. Administrasi Publik mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.
4. Administrasi Publik sangat erat berkaitan dengan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Administrasi Publik dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian administrasi perseorangan.

Menurut Afifuddin, (2010: 3-4) Administrasi mempunyai ciri-ciri yang menjadi dasar dalam proses kegiatan administrasi, yaitu

1. Adanya kelompok manusia, yaitu kelompok yang terdiri atas dua orang atau lebih
2. Adanya kerja sama dari kelompok tersebut.
3. Adanya kegiatan atau proses atau usaha.
4. Adanya bimbingan dan kepemimpinan.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari beberapa pengertian tentang administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga pemerintahan untuk melaksanakan pekerjaan publik dalam rangka mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan publik.

### **1.5.3 Paradigma Administrasi Publik**

Administrasi negara telah dikembangkan sebagai suatu kajian akademis melalui lima paradigma yang saling tumpang tindih. Tiap fase dari paradigma tersebut mempunyai ciri-ciri tertentu sesuai dengan *locus* dan *focus* nya. *Locus* menunjukkan tempat dari bidang studi tersebut berada. Adapun *focus* menunjukkan sasaran spesialisasi dari bidang studi. Menurut Barker dalam Sri Suwitri (2009: 16), paradigma adalah seperangkat peraturan dan ketentuan (tertulis maupun tidak) yang melakukan dua hal: (1) ia mencitakan atau menentukan batas-batas; dan (2) ia menjelaskan kepada Anda cara untuk berperilaku di

dalam batas-batas tersebut agar menjadi orang yang berhasil. Menurut Sri Suwitri (2009: 16) pengertian paradigma adalah sebuah konsensus dari hasil pemikiran yang merupakan bentuk perubahan dari ilmu pengetahuan yang telah ada, dari orang-orang yang mempunyai perhatian yang sama terhadap suatu masalah krisis. Untuk mengatasi kondisi krisis, menurut Thomas Kuhn, ilmu pengetahuan perlu membentuk sebuah paradigma yang mana paradigma tersebut nantinya akan dapat memecahkan masalah krisis.

*Paradigma pertama*, yaitu dikotomi antara politik dan administrasi negara (1900 - ±1930an). Pada paradigma pertama ini fokus administrasi negara terbatas ada masalah-masalah organisasi, kepegawaian, dan penyusunan anggaran dalam birokrasi pemerintahan sedangkan masalah-masalah pemerintahan, politik, dan kebijakan merupakan substansi ilmu politik. Penekanan pada paradigma ini adalah pada *locus*-nya, yakni mempersalahkan di mana seharusnya administrasi negara ini berada.

*Paradigma kedua*, yaitu prinsip-prinsip administrasi negara (1927-1950an). Pada paradigma ini memfokuskan bahwa administrasi negara ialah penekanan pada prinsip-prinsip administrasi negara yang dianggap berlaku secara universal pada setiap bentuk organisasi dan setiap lingkungan sosial budaya. Pada fase paradigma kedua ini, administrasi negara benar-benar mencapai puncak reputasinya. Sekitar tahun 1930-an, administrasi banyak mendapat sumbangan yang berharga dari



bidang-bidang lainnya seperti industri dan pemerintahan. Sehingga dengan demikian, pengembangan pengetahuan manajemen memberikan pengaruh yang besar terhadap timbulnya prinsip-prinsip administrasi tersebut. Prinsip-prinsip administrasi negara yang dimaksudkan tersebut ialah adanya suatu kenyataan, bahwa administrasi negara bisa terjadi pada semua tatanan administrasi tanpa memerdulikan kebudayaan, fungsi, lingkungan, misi, atau kerangka institusi.

*Paradigma ketiga*, yaitu administrasi negara sebagai ilmu politik (1950an-1970an). Menurut paradigma ini tidak sepatasnya ada dikotomi antara politik dan administrasi karena memang tidak realistis. Selanjutnya prinsip-prinsip administrasi tidak bebas nilai, tidak bersifat universal, dalam kenyataan sangat dipengaruhi lingkungannya. Pada paradigma ini menganggap studi administrasi negara adalah bagian dari ilmu politik, hanya saja berbeda titik beratnya. Ilmu politik berfokus ada proses penyusunan kebijakan kekuatan sosial politik di luar birokrasi, administrasi negara berfokus pada penyusunan kebijakan dalam tubuh birokrasi, tetapi tidak terlepas dari sistem politik yang berlaku. Secara singkat dikatakan bahwa fase paradigma ketiga ini merupakan suatu usaha untuk menetapkan kembali hubungan konseptual antara administrasi negara dengan ilmu politik. Akan tetapi, konsekuensi dari usaha ini ialah keharusan untuk merumuskan bidang ini paling sedikit dalam hubungannya dengan *focus* keahliannya yang esensial.

*Paradigma keempat*, yaitu administrasi negara sebagai ilmu administrasi (1956-1970an). Paradigma ini menganggap bahwa ilmu administrasi negara sebagai bagian ilmu politik, perlu dikembangkan lebih lanjut dua aspek yang harmonis, yakni pengembangan ilmu administrasi secara murni berdasarkan psikologi sosial, aspek lain mengenai seluk-beluk kebijakan publik. Istilah ilmu administrasi (*administrative science*) dipergunakan dalam pada paradigma keempat ini untuk menunjukkan isi dan fokus pembicaraan. Dalam ilmu ini terdapat pula pembahasan-pembahasan mengenai teori organisasi dan ilmu manajemen. Teori organisasi pada intinya mendapat sumbangan pokok dari hasil kerja sarjana-sarjana psikologi sosial, administrasi perusahaan, dan sosiologi. Adapun ilmu manajemen sangat tergantung pada riset yang dilakukan ahli statistik, analisis sistem, komputer, dan ekonomi.

*Paradigma kelima*, yaitu administrasi negara sebagai administrasi (sejak 1970an). Paradigma ini merupakan pembaruan terhadap paradigma-paradigma sebelumnya. Ilmu administrasi negara tidak terbatas pada kajian-kajian ilmiah maupun kebijakan, tetapi juga berinteraksi dengan berbagai ilmu lainnya. Fokus administrasi negara mencakup teori-teori organisasi, analisis kebijakan publik, teknik-teknik administrasi dan manajemen modern, berbagai persoalan dalam birokrasi pemerintahan dan persoalan-persoalan kebutuhan serta aspirasi masyarakat. Administrasi negara bersifat lebih kompleks,

menyangkut penyelenggaraan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara dalam arti yang luas. Aspek-aspek perhatian ini dapat dianggap dalam banyak hal sebagai suatu mata rantai yang menghubungkan antara *focus* administrasi negara dengan *locus*-nya.

*Paradigma keenam*, yaitu administrasi publik sebagai governance (1990-sekarang). Pada paradigma VI fokusnya adalah usaha untuk mengorganisasikan, menggambarkan, mendisain, atau membuat organisasi dapat berjalan dengan mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan secara maksimal. orientasi governance tidak bertumpu pada jalan lain untuk sanksi dan otoritas serta menunjukkan bahwa perspektif yang mengatur kelembagaan atau konstitusional terbatas dan menyesatkan. Pada dasarnya, governance melibatkan kemitraan dalam menjalankan fungsi pemerintahannya dan kemitraan semacam itu termasuk penduduk lokal, organisasi yang melayani masyarakat, sektor publik, dan sektor swasta (Gibson, 2011, hlm 4).

Penelitian ini menggunakan paradigma keenam yaitu governance. Hal tersebut karena sistem informasi manajemen Si D'nOK merupakan langkah dari Pemerintah Kota Semarang untuk mewujudkan pelayanan yang mudah bagi masyarakat dimana dengan adanya sistem ini, Pelayanan yang tadinya tatap muka bisa dialihkan secara *online* sehingga masyarakat bisa mengurusnya dimana saja dan semakin memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

#### **1.5.4 Pelayanan Publik**

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang maupun pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Menurut Widodo (2001: 269) Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada kerja itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan sedangkan menurut Saefullah (1999:5) Pelayanan umum (public service) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi layanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah. Untuk membentuk proses, aktivitas atau kegiatan dalam pelayanan publik akan membentuk unsur-unsur sebagaimana yang sudah dikutip dalam (Moenir, 2008). Unsur-unsur tersebut yaitu :

- a. Sistem atau prosedur layanan, Dalam suatu pelayanan publik sangat diperlukan adanya suatu sistem informasi, metode, serta prosedur yang mendukung pelayan berjalan dengan lancar.

- b. Tugas layanan, Dalam pelayanan publik, pemerintah harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas yang diterima agar dapat melayani semua kepentingan.
- c. Kegiatan pelayanan, Dalam pelayanan publik suatu kegiatan harus dapat sepenuhnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa adanya diskriminasi masyarakat.
- d. Pelaksanaan layanan. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah harus dapat semaksimal mungkin mengatur serta merencanakan program secara matang supaya dapat menghasilkan pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit, serta mudah dipahami oleh masyarakat.

Dalam proses pelayanan publik terdapat empat unsur penting, diantaranya yaitu (Bharata, 2004):

- a. Penyedia layanan, Pihak penyedia serta penyerahan barang atau jasa dapat memberikan pelayanan tertentu kepada konsumen.
- b. Penerima layanan, Penerima layanan disininyaitu sering disebut sebagai konsumen atau customer yang telah menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis Layanan, Suatu layanan yang dapat diberikan dari penyedia layanan kepada orang yang membutuhkan pelayanan atau yang menerima layanan.
- d. Kepuasan Pelanggan, Dalam tujuan pelayanan yaitu dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau penerima layanan.

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tujuan pelayanan publik secara teoritis pada dasarnya yaitu dapat memuaskan masyarakat. Untuk dapat mencapai hal tersebut maka kualitas pelayanan sangat menjadi hal yang penting.

#### **1.5.5 Efektivitas**

Efektivitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan hasil yang telah diharapkan dengan hasil yang nantinya akan terjadi. Menurut Subagyo (2000) Efektivitas didefinisikan kesesuaian antara *output* dengan tujuan yang diterapkan. Sedangkan Definisi Efektivitas Menurut Aras (2003) adalah suatu keadaan dimana kemampuan suatu sistem sesuai dengan keinginan dari pengguna. Menurut Drucker dalam Mutiarin & Zaenuri (2014), efektivitas merupakan sejauh mana kita mencapai suatu tujuan.

Menurut Mardiasmo (2017:134), Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan yang

telah ditetapkan sebelumnya, maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat Mahmudi (2010:143) yang mengatakan bahwa efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan yang harus dicapai. Dapat dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan kebijakan.

Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, jadi dapat disimpulkan bahwasannya efektifitas yaitu merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh dan seberapa tepat target yang sudah dicapai yang mana target tersebut sebelumnya sudah ditentukan terlebih dahulu.

#### **1.5.6 Efektivitas Sistem Informasi Manajemen**

Secara umum sistem yang efektif didefinisikan sebagai suatu sistem yang dapat memberikan nilai tambah pada suatu lembaga tertentu. Oleh sebab itu sistem yang efektif harus dapat memberikan pengaruh yang positif pada penggunaannya. Menurut Gordon B. Davis (dalam Ahmad, 2018:15), Sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem manusia atau mesin yang terpadu, yang bertujuan untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi manajemen dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Sedangkan menurut Berry E Chausing dalam (Jogiyanto, 2005) suatu sistem informasi manajemen yaitu suatu kemampuan dari manusia didalam organisasi yang memiliki tanggung jawab mengumpulkan serta selanjutnya mengolah data untuk dapat menghasilkan suatu informasi yang berguna. Sistem informasi

manajemen memiliki peran penting dalam menghasilkan informasi yang akurat, relevan, tepat waktu, serta dapat dipercaya. Sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem penghasil informasi yang dapat mendukung sekelompok manajer yang mewakili suatu unit organisasi seperti halnya tingkat manajemen atau salah satu bidang fungsional (McLeod, 2001).

Menurut Martin, dkk (2002:60) menyatakan bahwa sistem yang efektif dapat dianalisis berdasarkan beberapa kriteria seperti: dapat meningkatkan efektivitas bisnis, dapat memperluas pelayanan, dan dapat meningkatkan keunggulan bersaing dari suatu lembaga. Sedangkan menurut Bailey dan Pearson dalam (Jogiyanto, 2007) Efektivitas sistem informasi dapat diukur dengan kenyamanan akses, keluwesan sistem, integritas sistem dan waktu respon.

Dengan demikian maka penggunaan sistem informasi harus dilaksanakan dengan benar-benar sesuai dengan landasan sistem informasi manajemen. Berkaitan dengan hal tersebut, DeLone dan Mclean juga telah mengemukakan mengenai faktor pengukuran sistem informasi manajemen. Menurut Delone & McLean (*The Delone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten Year Update*). Teori Delone dan McLean (2003) merupakan pengembangan dari teori sebelumnya dan untuk mengukur tercapainya tujuan pengguna sistem informasi adalah dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karakteristik yang diinginkan dari



*output* sistem (kualitas informasi) dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil informasi (kualitas pelayanan). Sehingga pada model DeLone dan McLean yang baru ini kriteria yang digunakan yaitu Kualitas sistem, Kualitas informasi, kualitas pelayanan. Penggunaan, kepuasan pemakaian, dan *net benefits* atau keuntungan bersih. Dalam menilai hal tersebut digunakan aspek pengukuran:

1. *System Quality* (kualitas sistem), digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi. Kualitas Sistem merupakan kombinasi dari sarana, kebijakan dan prosedur dari sistem informasi. Dapat diukur menggunakan indicator:
  - a. Mudah digunakan. Yaitu kemudahan pengguna untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem, serta mengacu pada kemudahan operator dalam melakukan suatu pekerjaan semakin memudahkan seseorang.
  - b. Fleksibilitas, yaitu kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan yang berkaitan dengan kebutuhan pengguna.
  - c. Keandalan, yaitu ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Dimana keandalan sistem harus dapat melayani pengguna tanpa adanya masalah yang mengganggu pemakaian.
  - d. Waktu respon, merupakan waktu respon dari sistem yang di akses oleh pengguna. Kecepatan respon sistem dapat mempengaruhi sikap pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

2. *Information Quality* (Kualitas informasi), mengukur kualitas *output* dari sistem informasi. Kualitas informasi merupakan karakteristik yang diinginkan dari *output* sistem, yaitu:
  - a. Kelengkapan, dimana informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersedia dan lengkap.
  - b. Akurat, berarti informasi yang diberikan bebas dari kesalahan dan tidak bias dalam penjelasannya. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksud yang disediakan oleh sistem informasi.
  - c. Relevansi, yaitu informasi yang dibutuhkan bermanfaat untuk pengguna, jika pengguna menggunakan suatu sistem maka informasi yang di hasilkan berguna dalam membantu pengguna.
3. *Servis Quality* (kualitas pelayanan), digunakan untuk mengukur pelayanan yang diperoleh pengguna dari pengembang sistem informasi. dalam mengukur kualitas pelayanan, suatu sistem informasi membutuhkan dukungan dari anggota organisasi. kualitas pelayanan dapat berupa pengembangan dan perbaikan layanan dari pengembang yaitu:
  - a. Jaminan, jaminan berhubungan dengan kemampuan teknisi dalam menjalankan sistem informasi yang berkualitas yang menjamin kelancaran penggunaan.
  - b. Empati, merupakan sikap dan kemauan dari anggota dalam memanfaatkan dan memberikan pelayanan sistem informasi.
4. *Use* (Penggunaan) mengukur *output* suatu sistem informasi oleh pengguna. Penggunaan disini merupakan karakteristik dari tingkat dan cara dimana

pengguna memanfaatkan kemampuan sistem informasi. Dengan melihat frekuensi penggunaan aplikasi dan juga niat penggunaan untuk mengukur pendapat responden tentang kegunaan sistem terhadap kebutuhan yang mereka harapkan.

5. *User Satisfaction* (Kepuasan pengguna), yaitu respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi atau tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Disini dapat dilihat dari efektivitas sistem sesuai atau tidak dengan tujuan penggunaan yang diharapkan
6. *Net Benefits* merupakan dampak dari informasi terhadap organisasi, dimana hadirnya inovasi sistem ini membantu mempercepat pelayanan, kinerja organisasi atau memangkas biaya operasional yang digunakan serta dampaknya terhadap masyarakat sebagai pengguna

Berdasarkan berbagai teori di atas, terdapat beberapa teori yang digunakan dalam mengukur efektifitas sistem. Dalam Penelitian ini menggunakan teori Delone and McLean dimana mengukur efektivitas sistem dari sisi pengguna dan operator. Selain itu juga lengkap melihat efektivitas sistem SI D'nOK dari Kualitas Sistem, Kualitas informasi, Kualitas Pelayanan, Penggunaan, Kepuasan pemakai, dan Net Benefits.

#### **1.5.7 Faktor Penghambat efektivitas Sistem**

Sistem informasi SI D'nOK disini termasuk dalam inovasi dari Disdukcapil Kota Semarang. Dalam keberjalanan Inovasi sistem informasi ini tentunya ada faktor-faktor yang mempengaruhi dan menghambat keberjalanan inovasi aplikasi sehingga tidak berjalan dengan baik. Menurut

Borins dan Drucker (dalam Alfrida,2019) menjelaskan Inovasi sulit diterapkan karena faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal, Adanya sikap skeptisme dan enggan berubah; Ketergantungan pada anggaran pusat; Misi dari sektor publik adalah menjamin terjadinya alokasi *resources* yang adil bukan memberikan pelayanan menurut kehendak pasar (*citizen*). Faktor eksternal berasal dari masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Faktor eksternal yang dapat menghambat inovasi di sektor publik yakni disebabkan terjadinya keraguan publik terhadap kreativitas program. Penerapan suatu inovasi atau perubahan haruslah dapat menyesuaikan karakteristik dari masyarakat dilingkungan tersebut.

Menurut Mulgan and Albury dalam Noor (2013:27) ada delapan hambatan inovasi pada sektor publik, yaitu sebagai berikut: (1) Keengganan untuk menutup program yang gagal (2) Ketergantungan yang berlebihan pada tampilan kinerja tinggi (3) Teknologi yang tersedia, menghambat budaya atau organisasi (4) Tidak ada imbalan atau intensif untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi (5) Tidak berani mengambil resiko (6) Anggaran jangka pendek dan perencanaan (7) Tekanan dan hambatan administratif (8) Budaya *risk aversion*.

Berkaitan dengan hal tersebut, Eko Kurnia Putri dan Argo pambudi (2018) juga mengungkapkan faktor penghambat efektivitas inovasi sistem informasi yaitu Faktor budaya masyarakat, pilihan masyarakat untuk menggunakan inovasi lain, kurangnya sosialisasi inovasi, dan belum

dikeluarkannya petunjuk pelaksanaan pelayanan akta kelahiran online dari pemerintah.

Dari berbagai teori diatas, peneliti menggunakan teori Eko Kurnia dan Argo Pambudi (2018) karena belum efektifnya inovasi sistem informasi si d'nok perlu dilihat dari budaya atau kebiasaan masyarakat, sosialisasi yang dilakukan dan juga pilihan lain yang diperlukan dalam mengurus pelayanan.

## 1.6. Kerangka Pikir Penelitian

### Judul Penelitian

Efektivitas Sistem Informasi Manajemen SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Semarang.



### Masalah Penelitian

Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (SI D'nOK) belum efektif dalam memberikan pelayanan dan mengatasi masalah kepengurusan akta kelahiran di Kota Semarang.



### Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah efektivitas Sistem Informasi Manajemen SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Semarang?
2. Apa Faktor Penghambat Efektivitas Sistem SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) di Disdukcapil kota Semarang?



### Teori

Menurut Aras (2003) Efektivitas adalah suatu keadaan dimana kemampuan suatu sistem sesuai dengan keinginan dari pengguna.



### **Efektivitas sistem informasi**

Menurut DeLone and McLean (2003), Efektivitas Sistem Informasi terdiri dari 6 aspek yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, Penggunaan, Kepuasan pengguna, *Net Benefits*



### **Faktor penghambat**

Sistem Informasi SI D'nOK lahir dari adanya inovasi dan perkembangan teknologi. Inovasi sendiri menurut Eko Kurnia Putri dan Argo Pambudi (2018) memiliki faktor penghambat yaitu budaya masyarakat, adanya inovasi lain, kurangnya sosialisasi pelayanan



Analisis efektivitas sistem informasi manajemen si dnok dalam pelayanan akta kelahiran di kota semarang

## **1.7. Operasionalisasi Konsep**

Operasionalisasi konsep adalah proses untuk menurunkan konsep penelitian menjadi bagian- bagian supaya mudah dipahami dan dapat diukur. Dalam penelitian ini konsep yang digunakan untuk mengukur mengenai Efektivitas Sistem Informasi Manajemen SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Disdukcapil Kota Semarang adalah menggunakan teori efektivitas sistem informasi menurut (DeLone dan McLean, 2003) dan teori faktor penghambat menurut (Eko Kurnia dan Argo Pambudi, 2018). Yang menggunakan kriteria dan aspek sebagai berikut.

Tabel 1.3 Tabel Operasionalisasi Konsep

Efektitas Sistem Informasi Manajemen Si D'nOK dalam pelayanan akta kelahiran		
No	Kriteria	Aspek
1	<i>Sytem Quality</i> (kualitas sistem), digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi SI D'nOK.	<p>a. Mudah digunakan. Pengoperasian sistem si d'nok tidak menyulitkan pengguna, baik dari fitur dan menu yang tersedia serta memudahkan operator dalam melakukan tugas atau pekerjaan.</p> <p>b. Keandalan, ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Dimana keandalan sistem harus dapat melayani pengguna tanpa adanya masalah yang mengganggu pemakaian.</p>
2	<i>Information Quality</i> (Kualitas informasi), mengukur kualitas informasi yang diberikan dalam aplikasi SI D'nOK.	<p>a. Kelengkapan, Aplikasi SI D'nOK memberi kelengkapan informasi yang dibutuhkan dalam kepengurusan akta kelahiran melalui SI D'nOK.</p> <p>b. Akurat, berarti informasi yang diberikan harus jelas mencerminkan maksudnya, serta terbebas dari kesalahan dan tidak bias.</p>
3	<i>Servis Quality</i> (kualitas pelayanan), mengukur kualitas pelayanan dan pengembangan yang	<p>a. Jaminan, kemampuan operator dalam menjalankan sistem informasi SI D'nOK dan menjamin kelancaran penggunaan.</p> <p>b. Empati, merupakan sikap dan kepedulian dari operator dalam memanfaatkan dan</p>

	dilakukan untuk kemajuan SI D'nOK.	memberikan pelayanan sistem informasi si d'nok dengan maksimal dan terus mengembangkannya.
4	<i>Use</i> (Penggunaan) mengukur seberapa sering pengguna memakai sistem informasi dan alasannya serta manfaat sistem terhadap pekerjaan.	a. Frekuensi penggunaan, yaitu mengukur penggunaan aplikasi SI D'nOK. disini kaitannya dengan perbandingan kepengurusan akta kelahiran yang melalui si d'nok dan tidak. b. Niat penggunaan, mengukur pendapat operator tentang manfaat sistem terhadap pekerjaan yang mereka lakukan
5	<i>User Satisfaction</i> (Kepuasan pemakai), yaitu respon pemakai terhadap output sistem informasi si d'nok.	a. Keefektifan, untuk melihat apakah tujuan atau kebutuhan pengguna sesuai dengan yang diharapkan saat memakai sistem informasi tersebut.
6	<i>Net Benefits</i> merupakan dampak dari sistem terhadap organisasi dan masyarakat.	Hadirnya inovasi sistem ini membantu mempercepat pelayanan, kinerja organisasi, dan memangkas biaya operasional yang digunakan serta berdampak positif kepada masyarakat
<b>Faktor Penghambat efektivitas sistem SI D'nOK</b>		
<b>No</b>	<b>Aspek</b>	
1.	Faktor budaya masyarakat, untuk melihat faktor budaya yang mempengaruhi penggunaan masyarakat. pelayanan publik yang berhasil adalah pelayanan yang mendapatkan dukungan dari masyarakat	



2.	Pilihan masyarakat untuk menggunakan inovasi lain, untuk melihat cara lain dalam kepengurusan akta kelahiran menghambat inovasi yang dilakukan.
3.	Kurangnya sosialisasi inovasi pelayanan, tentunya inovasi perlu diketahui masyarakat agar bisa digunakan. Maka sosialisasi merupakan faktor penting setelah inovasi muncul.

Sumber : Diolah oleh Peneliti

Tabel 1.4 Tabel Fenomena Penelitian

Fenomena	Komponen	Gejala yang diamati	Interview Guide	Informan
Efektivitas Sistem	Kualitas Sistem : Mengukur Kualitas Sistem Informasi SI D'nok.	Kemudahan penggunaan Aplikasi SI D'nOK. Keandalan sistem. yaitu bebas dari gangguan dan kesalahan dalam penggunaan Sistem SI D'nOK.	- Bagaimana fasilitas dalam menunjang pengoperasian SI D'nOK? Apakah sudah lengkap?	1
			- Apakah ada permasalahan yang biasanya terjadi saat mengurus akta kelahiran melalui SI D'nOK?	2 3
			- Apakah terdapat kesulitan atau masalah dalam penggunaan Sistem SI D'nOK? - Apakah aplikasi Si D'nOK mudah digunakan oleh masyarakat?	4 5 6
	Kualitas Informasi : Mengukur Kualitas <i>Output</i> Dari Sistem Informasi SI D'nok Dalam Pelayanan Akta Kelahiran.	Kelengkapan informasi yang diberikan dalam aplikasi SI D'nOK. Informasi yang akurat. dimana informasi tidak bias dan terbebas dari kesalahan.	- Apakah Sistem informasi SI D'nOK memberikan informasi yang lengkap terkait apa saja yang dibutuhkan dalam kepengurusan akta kelahiran online? - Bagaimana kejelasan informasi yang diberikan dalam aplikasi SI D'nok? apakah ada yang sebelumnya dibingungkan?	1
				2
				3 4 5 6
Kualitas Pelayanan: Kemampuan pegawai Dalam Organisasi.	Jaminan terkait Kualitas SDM Empati. Yaitu sikap dan kemauan pelaksana dalam mengembangkan sistem	- Bagaimana Kualitas SDM dalam mendukung pelayanan Sistem SI D'nOK? - Bagaimana kecepatan respon disdukcapil dalam menangani keluhan?	1	
			2 3	
			4 5 6	

			- Apa langkah yang dilakukan disdukcapil kota semarang dalam pengembangan sistem ? - Bagaimana Strategi yang dilakukan Disdukcapil Kota Semarang dalam mengatasi review yang masih buruk dari masyarakat?	1 2 3
	Penggunaan: <i>Output</i> Suatu Sistem Informasi Oleh Operator.	- Frekuensi Penggunaan - Niat penggunaan	- Bagaimana perbandingan kepengurusan akta kelahiran secara offline dan online? - Apakah ada peningkatan kepengurusan akta kelahiran setelah adanya sistem SI D'nOK? - Apakah dengan adanya sistem si d'nok membantu pekerjaan dari dinas disdukcapil kota semarang?	1 2 3
	Kepuasan Pemakai : Respon Pengguna Terhadap Output SI D'nok.	- Efektivitas dalam menggunakan sistem SI D'nOK	- Apa alasan lebih memilih pelayanan online disbanding offline? - Apakah penggunaan sistem SI D'noK sesuai dengan tujuan yang pengguna aplikasi SI D'nOK dan puas dalam penggunaannya?	4 5 6
	<i>Net Benefits</i> : Dampak Adanya Sistem SI D'nok Terhadap Organisasi.	- Dampak SI D'nok terhadap organisasi dalam mempercepat pelayanan, dan memangakas biaya operasi. - Dampak SI D'nOK terhadap pengguna sistem.	- Bagaimana dampak sistem SI D'nok terhadap organisasi.?	1 2 3
			- Bagaimana dampak SI D'nok terhadap masyarakat?	4 5 6
Faktor Penghambat	Faktor Budaya Masyarakat	- Kebiasaan masyarakat dalam melakukan pelayanan.	- Apa budaya masyarakat berpengaruh terhadap masyarakat yang tetap masih lebih banyak memilih pelayan offline dibandingkan online?	1 2 3 4 5 6
	Pilihan masyarakat untuk menggunakan inovasi lain	- pengaruh alternatif lain dalam pelayanan akta kelahiran terhadap keberjalanan si d'nok.	- Apakah adanya inovasi lain berpengaruh dalam keberjalanan si d'nok?	1 2 3 4 5 6
	Kurangnya sosialisasi inovasi pelayanan	- Sosialisasi yang dilakukan Disdukcapil Kota Semarang dalam	- Bagaimana sosialisasi yang dilakukan oleh disdukcapil dalam	1 2 3

		memperkenalkan SI D'nOK.	memperkenalkan SI D'nOK? apakah sudah efektif?	4 5 6
--	--	--------------------------	--	-------------

Sumber : Diolah oleh peneliti

Informan:

1. Kepala seksi sistem informasi administrasi kependudukan.
2. Operator SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan).
3. Operator SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan).
4. Masyarakat Pengguna SI D'nOK.
5. Masyarakat Pengguna SI D'nOK.
6. Masyarakat Pengguna SI D'nOK.

### 1.8. Argumen Penelitian

SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) merupakan pemanfaatan teknologi untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efektif dan efisien dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang yang digunakan untuk mempermudah berbagai macam pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan dimana salah satunya adalah kepengurusan akta kelahiran dimana dengan pemanfaatan teknologi ini diharapkan bisa mempermudah pelayanan dan tentunya meningkatkan antusiasme untuk mengurus perijinan karena mempermudah proses kepengurusan. Alasan Peneliti mengambil topik penelitian ini adalah masih banyak respon negatif masyarakat terkait aplikasi si d'nok dan masih rendahnya angka atau cakupan kepemilikan akta kelahiran di Kota Semarang. Menurut data dari RKJP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang 2021 kepemilikan akta kelahiran berada di angka 80,11%. Dalam mendorong percepatan cakupan kepemilikan akta kelahiran ini Disdukcapil

Kota Semarang melakukan langkah pembukaan layanan online melalui Aplikasi Si D'nok. Selain itu, Aplikasi Si D'nOK juga masih mendapat *rating* yang rendah dalam Google Play Store dan masih banyak masyarakat yang tidak puas dalam menggunakan aplikasi ini. Dengan demikian, Aplikasi Si D'nok yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang ini perlu diteliti lebih lanjut apakah efektif untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan dan meningkatkan antusiasme masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

## **1.9. Metode Penelitian**

### **1.9.1 Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yang artinya suatu penelitian yang menggambarkan suatu peristiwa berdasarkan fakta untuk diambil kesimpulan secara umum. Penelitian kualitatif menurut Moleong, 2007 dalam (Putri Febriani, 2013) adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi dalam subjek penelitian yang digambarkan secara deskriptif. Penelitian ini difokuskan kepada Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Si D'nok (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Semarang.

### **1.9.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan Kota Semarang. Adapun alasan mengapa memilih

lokasi tersebut karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang merupakan pelaksana pelayanan sistem informasi si d'nok dan masyarakat kota semarang merupakan target dari program si d'nok sehingga peneliti memilih lokasi tersebut untuk dijadikan tempat penelitian.

### **1.9.3 Subjek Penelitian**

Berdasarkan tema penelitian yang diteliti tentang Efektivitas Sistem Informasi Manajemen SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Semarang. Pemilihan subjek penelitian yaitu masyarakat Kota Semarang yang merupakan target yang dituju sekaligus pengguna aplikasi yang disamarkan namanya karena menurut Sutopo (1996: 74), untuk mengetahui apakah laporan yang ditulis tersebut merupakan pernyataan atau deskripsi yang bisa disetujui mereka. Terkadang suatu pernyataan bisa tidak disetujui oleh informannya karena kemungkinan berkaitan dengan jaminan rasa aman mereka. Oleh karena itu, nama-nama informan disamarkan yang tujuannya adalah menjamin rasa aman tersebut. dan Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang sebagai pelaksana Sistem Informasi Manajemen SI D'nOK yaitu kepala seksi sistem informasi penduduk dan 2 operator sistem informasi manajemen si d'nok bagian kata kelahiran.

### **1.9.4 Jenis Data**

Di dalam penelitian ini jenis data yang digunakan penulis berupa teks dan data yang berbentuk kata-kata. Data dalam bentuk teks di dapat dari

Studi Dokumentasi yang diambil dari catatan-catatan, dokumen-dokumen resmi dari disdukcapil kota semarang berkaitan dengan aplikasi SI D'nok dan pelayanan akta kelahiran serta teori dan buku. Sedangkan data dalam bentuk kata-kata diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan oleh Peneliti kepada para Informan.

### **1.9.5 Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015: 187). Data primer dari penelitian ini diperoleh melalui wawancara kepada pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan Pegawai dan Masyarakat pengguna Aplikasi SI D'nOK.

#### **2. Data Sekunder**

Sumber data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti. Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2015: 187). Data sekunder yang diperoleh dengan oleh Peneliti dalam

penelitian ini, yaitu di ambil dari beberapa Artikel, Jurnal, dan Skripsi. Yang sudah tetera pada daftar pustaka yang berkaitan dengan objek penelitian.

#### **1.9.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan oleh peneliti dalam mengumpulkan berbagai sumber data untuk mendapatkan data dalam sebuah penelitian. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu:

##### **a. Wawancara**

Wawancara atau interview dapat dilakukan untuk mendapatkan sebuah informasi, teknik wawancara didapatkan melalui observasi, kuisioner dan bisa bertanya secara langsung dengan obyek. Teknik ini digunakan apabila data yang dilakukan sebelumnya yaitu observasi belum memenuhi semua informasi, kemudian peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada sumber yang di tujukan. Wawancara adalah suatu percakapan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Penulis dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur dengan melakukan *face to face*. Dalam melakukan teknik ini peneliti sudah menyiapkan beberapa pertanyaan yang sudah di buat dan dilakukan dengan pertanyaan yang sama dengan responden lain. Wawancara adalah metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi dari narasumber yang bersangkutan secara

langsung. Wawancara yang dilakukan sebagai penunjang penelitian ini membutuhkan beberapa pihak. Pihak yang diwawancara adalah masyarakat sebagai pengguna aplikasi, dan Pegawai Disdukcapil Kota Semarang sebagai pelaksana aplikasi.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data yang didapat dari buku, dokumentasi dan data-data yang didapat dari narasumber yaitu Disdukcapil Kota Semarang. Dokumentasi sebagai penguat data observasi dan wawancara dalam memeriksa keabsahan data, membuat interpretasi dan penarikan kesimpulan. Dokumentasi, dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dalam pelaksanaan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya. (Arikunto, 2002).

### **1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data**

Menurut L. R. Gay (1996) menganalisis data dalam penelitian kualitatif harus meringkas data kedalam suatu cara yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data menurut Miles dan Huberman (1984) yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Tahapan dalam penelitian ini menggunakan:



1. Reduksi data, yaitu kegiatan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, mencarinya bila diperlukan.
2. Penyajian data, yaitu data yang ada akan teorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya (Sugiyono, 2013). Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
3. Kesimpulan, yaitu temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada dan temuan ini dapat berupa deskripsi atau gambaran obyek yang sebelumnya belum jelas.

Dari ketiga langkah analisis dan interpretasi data tersebut saling berkaitan satu sama lain dimana dalam melakukan penelitian dibutuhkan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian dari data yang diperoleh tersebut dilakukan reduksi data atau merangkum data dengan memfokuskan pada hal-hal yang penting sesuai dengan topik penelitian, yaitu Efektivitas Sistem

Informasi Manajemen SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Disdukcapil Kota Semarang. Selanjutnya, dari data reduksi data tersebut akan disajikan dalam bentuk teks naratif dan terakhir membuat kesimpulan sesuai data dan informasi yang diperoleh.

### **1.9.8 Kualitas Data**

Menurut Pasolong (2013: 174) menjelaskan bahwa dalam melakukan sebuah penelitian dapat dikatakan valid jika terdapat kesesuaian antara data yang diperoleh dengan sesungguhnya yang terjadi di lapangan. Sugiyono (2015: 267) berpendapat bahwa suatu validitas dalam penelitian kualitatif merupakan ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Sedangkan realibilitas dalam penelitian kualitatif berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan (Sugiyono, 2015: 268). Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Menurut Moelong (2016: 332) mengemukakan bahwa beberapa ahli berpendapat mengenai konsep triangulasi bahwa triangulasi membandingkan dengan berbagai sumber, metode, dan teori. Teknik triangulasi menurut Sugiyono (2013: 83) menyatakan bahwa teknik triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Teknik triangulasi ini bertujuan untuk menguji

keabsahan data dalam penelitian kualitatif menurut Moelong (2016: 331), yaitu sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan prespektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi sebuah dokumen yang berkaitan.

Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Menurut Sugiyono (2013: 330) triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Peneliti melakukan pengumpulan berbagai sumber data dengan teknik yang sama dengan wawancara melalui narasumber terkait keefektivitasan inovasi pelayanan Disdukcapil Kota Semarang dalam kepengurusan Akta Kelahiran serta pendapat masyarakat tentang kualitas sistem informasi manajemen Si D'nOK.