

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang beralamat di Jl. Sultan Agung No.23, Gajah Timur, Magersari, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas *E-Government* dan kinerja pegawai melalui program Plavon dalam meningkatkan *performance* organisasi. *E-government* dapat diukur dengan menggunakan prinsip: (1) pemahaman program, (2) ketepatan sasaran, (3) ketepatan waktu, (4) tercapainya tujuan, dan (5) perubahan nyata. Kinerja pegawai dapat ditinjau dengan prinsip: (1) kualitas pelayanan, (2) produktivitas, (3) responsivitas, (4) responsibilitas, dan (5) akuntabilitas.

Jenis penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif. Dengan metode penelitian tersebut, maka peneliti menggunakan tehnik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, serta dokumentasi guna memperoleh informasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip efektivitas dan kinerja pegawai dalam mengukur keberhasilan *E-Government* berupa program Plavon telah berhasil membawa dampak positif bagi masyarakat dan kinerja organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Adapun dampak positif dari efektivitas *E-Government* tersebut adalah kinerja organisasi yang menjadi lebih lebih cepat, tertata, dan meminimalisir kesalahan dalam menyelesaikan proses administrasi kependudukan. Hal ini pun turut berdampak bagi masyarakat melalui proses pengajuan dokumen yang lebih sederhana dan kemudahan dalam mendapatkan akses layanan administrasi kependudukan.

Kata Kunci: *E-Government*, Kinerja Pegawai, *Performance* Organisasi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This research applied in Population and Civil Registration Service, Sidoarjo located in Sultan Agung Street Number 23, Gajah Timur, Magersari, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. It aimed to find out the effectiveness of E-Government and employees' performance through the Plavon program in increasing organizational performance. Moreover, E-government could be measured by some principles: (1) Program Interpretation, (2) Target Preciseness, (3) Time Preciseness, (4) Goal Achievement, and (5) Real Change. Furthermore, employees' performance could be examined by the principles: (1) Service Quality, (2) Productivity, (3) Responsiveness, (4) Responsibility, and (5) Accountability.

The research was qualitative. The instruments in the data collection technique were interviews, observation, and documentation to gather all the information.

The result showed that both effectiveness and employees' performance had positive effects on people and organizational performance in Population and Civil Registration Service. It could be proven by organizational performance which was faster, more structured, and with fewer errors in finishing the population administration process. Therefore, it was simpler and easier in the process of document registration within the service access.

Keywords: E-Government, Employee' Performance, Organizational Performance, Public Service

