

**EFEKTIVITAS *E-GOVERNMENT* DAN KINERJA PEGAWAI
DALAM MENINGKATKAN *PERFORMANCE* ORGANISASI
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIDOARJO**



Oleh:

KHARISMA SENJA PUTRA PRASETYA

NPM: 20.1.01.65453

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**EFEKTIVITAS *E-GOVERNMENT* DAN KINERJA PEGAWAI
DALAM MENINGKATKAN *PERFORMANCE* ORGANISASI
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIDOARJO**



Oleh:

KHARISMA SENJA PUTRA PRASETYA

NPM: 20.1.01.65453

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**EFEKTIVITAS *E-GOVERNMENT* DAN KINERJA PEGAWAI
DALAM MENINGKATKAN *PERFORMANCE* ORGANISASI
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIDOARJO**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

**Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Akuntansi**

Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik

Oleh:

KHARISMA SENJA PUTRA PRASETYA

NPM: 20.1.01.65453

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
(STIESIA) SURABAYA**

2023

**EFEKTIVITAS *E-GOVERNMENT* DAN KINERJA PEGAWAI
DALAM MENINGKATKAN *PERFORMANCE* ORGANISASI
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIDOARJO**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh:
KHARISMA SENJA PUTRA PRASETYA
NPM: 20.1.01.65453**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 02 Maret 2024**

Susunan Tim Penguji:

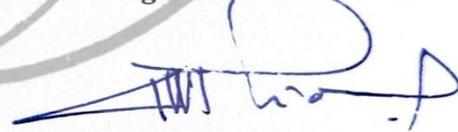
**Ketua : Dr. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak, CA.
Anggota : 1. Anang Subardjo, S.E., M.M.
2. Astri Fitria, S.E., M.Si., Ak., CA.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA.

Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESIA



Prof. Dr. Nur Fadrijih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **KHARISMA SENJA PUTRA PRASETYA**

N.P.M. : **20.1.01.65453**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

EFEKTIVITAS *E-GOVERNMENT* DAN KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PERFORMANCE ORGANISASI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO.

Diajukan untuk diuji pada tanggal 02 Maret 2024, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulisan lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 02 Maret 2024

Yang


Kharisma Senja Putra Prasetya

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Kharisma Senja Putra Prasetya
NPM : 2010165453
Program Studi : S1 Akuntansi
Agama : Kristen Protestan
Jumlah Saudara/Anak Ke : 1
Alamat Rumah : BCF Jl. Sekawan Nyaman V Blok. H No. 17

B. ORANG TUA

Nama : Hendro Prasetya
Alamat Rumah : BCF Jl. Sekawan Nyaman V Blok. H No. 17
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Raya Lingkar Timur Km. 1
Pekerjaan/Jabatan : Programar

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Pucang Anom Sidoarjo Tahun: 2014
2. Tamat SMP Negeri 1 Buduran Tahun: 2017
3. Tamat SMA Katolik Untung Suropati Sidoarjo Tahun: 2020
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2020-2024	S1 Akuntansi

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan pada Tuhan Yesus Kristus, sekali lagi dengan segala kemurahan hati atas segala hadirat dan penyertaan-Nya serta dukungan dan doa kedua orang tua, penulis dapat menyelesaikan dengan baik laporan Skripsi yang berjudul “Efektivitas *E-Government* Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan *Performance* Organisasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam penulisan laporan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dan bantuan dari pihak-pihak lain yang membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan demikian pada kesempatan kali ini saya hendak menyampaikan rasa terimakasih kepada pihak-pihak yang sudah terlibat, yakni diantaranya:

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan selama proses penyusunan penulisan skripsi ini hingga nantinya penulis dapat merampungkan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Dr. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak, CA, selaku dosen pembimbing yang telah

senantiasa membimbing, memberikan masukan, serta arahan selama proses penyusunan skripsi ini. Sehingga penulis dapat merampungkan skripsi ini dengan baik.

5. Prof. Dr. Fidiana S.E., M.S.A. selaku wali kelas saya yang senantiasa membantu dan memberikan arahan serta dukungan kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.
6. Bapak Ibu Dosen STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama proses perkuliahan sehingga ilmu yang diberikan dapat dituangkan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Reddy Kusuma, MA selaku Kepala Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan observasi pada Dukcapil Kabupaten Sidoarjo.
8. Ibu Siti Amanati, Ibu Lusiana Prihatini, Bapak Arief Sumeru, Bapak Bambang Purnomo, Ibu Tri Hasti Wulandari, yang sudah berkenan dan membantu peneliti dalam proses wawancara.
9. Kak Yanuar Rizky Ardiansyah selaku Sekretaris dan Kak Yulfa Harly Agustina selaku staff PIAK yang sudah membantu peneliti dalam mendapatkan data fisik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
10. Zefanya Agnesia dan Lydia Kristanti selaku sahabat saya yang tidak luput memberikan dukungan dan motivasi penuh terhadap saya dalam penyusunan laporan ini.
11. Teman-teman RAWR yakni Andiva M. Safitri, Auril Tri Adrianti, Yulia Citra,

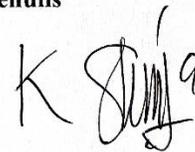
Laurent Patricia, Gading Tri Prameswari, selaku para sahabat saya dan teman seperjuangan yang turut memberikan keceriaan, pengalaman, wawasan, semangat serta membagi ilmunya selama pelaksanaan kegiatan penyusunan skripsi ini.

12. Teman-teman CARE LIVE yang tiada hentinya memberikan dukungan dan doa serta semangat dalam penyusunan skripsi ini.
13. Teman-teman kelas SA-1 STIESIA Surabaya selaku teman seperjuangan yang telah memberikan pengalaman, dukungan, dan memberikan semangat.
14. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Saya berterima kasih sebesar-besarnya atas segala bantuan, informasi, serta dukungan yang selalu diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Demikian yang saya sampaikan sebagai penulis pada sambutan pengantar skripsi kali ini. Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan oleh karenanya penulis sangat mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang dapat melengkapi dan menyempurnakan skripsi ini dan sebagai ilmu bagi penulis untuk kedepannya.

Surabaya, 10 Oktober 2023

Penulis



Kharisma Senja

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	17
1.1 Latar Belakang Masalah.....	17
1.2 Rumusan Masalah.....	24
1.3 Tujuan Penelitian.....	24
1.4 Manfaat Penelitian.....	25
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	25
1.4.2 Manfaat Praktis.....	25
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	25
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA.....	27
2.1 Tinjauan Pustaka.....	27
2.1.1 Pengertian <i>E-Government</i>	27
2.1.2 Dukcapil PLAFON.....	28
2.1.3 Pengertian Kinerja Pegawai.....	30
2.1.4 Pengertian Efektivitas.....	34

2.1.5 Pengertian <i>Performance</i> Organisasi.....	36
2.2 Kerangka Pemikiran.....	37
BAB 3 : METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi.....	38
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.3 Satuan Kajian.....	43
3.4 Teknik Analisa Data.....	43
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Hasil Penelitian.....	45
4.1.1 Gambaran Umum.....	45
4.1.2 Visi dan Misi Dukcapil Sidoarjo.....	47
4.1.3 Struktur Organisasi Dukcapil Sidoarjo.....	48
4.2 Pembahasan.....	63
4.2.1 Efektivitas <i>E-Government</i> dalam meningkatkan <i>performance</i> organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.....	64
4.2.2 Peran Kinerja Pegawai dalam meningkatkan <i>performance</i> organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.....	76
BAB 5 : PENUTUP.....	90
5.1 Simpulan.....	90
5.2 Keterbatasan.....	95
5.3 Saran.....	96
JADWAL PENELITIAN.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.	Jumlah Penduduk Kabupaten Sidoarjo.....	21
2.	Rekapitulasi Akta Kelahiran dan KIA melalui Plafon dari tahun ke tahun.....	67
3.	Rekapitulasi Proses waktu pelayanan KIA melalui Plafon.....	70
4.	Rekapitulasi Proses waktu pelayanan Akta Kelahiran melalui Plafon.....	70
5.	Persentase Tercapainya Indikator Pelayanan KIA Dan Akta Kelahiran.....	72
6.	Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Tahun 2023.....	82
7.	Laporan Kinerja Semester 1 Tahun 2023.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1.	Plafon Dukcapil Sidoarjo.....	19
2.	Kerangka Penelitian.....	37
3.	Struktur Organisasi Dukcapil Kabupaten Sidoarjo	48
4.	Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan 2.....	77



DAFTAR LAMPIRAN

Gambar		Halaman
1.	Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi.....	102
2.	Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	103
3.	Surat Ijin Riset dari STIESIA.....	104
4.	Surat Keterangan Penelitian Bakesbangpol Provinsi.....	105
5.	Surat Keterangan Penelitian Bakesbangpol Kabupaten Sidoarjo..	106
6.	Surat Keterangan Selesai Riset.....	107
7.	Sertifikat Seminar Hasil.....	108
8.	Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	109
9.	Hasil Score Penilaian Plagiasi.....	110

