

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini, pada bagian ini penulis memaparkan beberapa temuan penelitian terdahulu yang relevan terkait dengan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Sistem Aplikasi. Adapun penelitian terdahulu terkait penelitian ini yakni :

1. Penelitian Skripsi yang dilakukan oleh Made Bagus Bhaskara Yustanaputra (2022), mengeni **Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Online Melalui Aplikasi “Aku Dicari” Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Badung Provinsi Bali**. Jenis Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori efektivitas.. Teori yang digunakan Steers dalam Sutrisno. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa Tingkat penguasaan ilmu teknologi oleh masyarakat di Kabupaten Badung belum merata Kesimpulan: Bahwa efektivitas layanan administrasi kependudukan online melalui aplikasi “Aku Dicari” memiliki efektivitas yang baik ditinjau dari aspek produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan, serta jumlah penduduk yang mengurus dokumen administrasi kependudukan melalui aplikasi “Aku Dicari” meningkat sebesar 25% dibandingkan sebelum menerapkan aplikasi ini. Meskipun terdapat beberapa hambatan namun upaya-upaya yang dilakukan adalah melakukan sosialisasi mengenai aplikasi ini, melakukan perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana, serta meluncurkan layanan

“Telunjuk Sakti” yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan melalui kantor desa masing-masing.⁶

Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Persamaannya terletak pada sama-sama meneliti tentang Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Online dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Perbedaannya ada pada teori yang digunakan, lokasi penelitian dan narasumber.

2. Penelitian Skripsi yang dilakukan oleh Vina Savinatunazah (2021), mengenai **Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis**. Jenis penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teori yang digunakan yaitu teori dari Campbell. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan pengelolaan sampah berbasis TPST 3R belum optimal. Hal tersebut dilihat dari beberapa daerah yang menerapkan sistem pengelolaan sampah berbasis TPST 3R belum maksimal. Masih banyak masyarakat di daerah-daerah yang menerapkan TPST 3R belum memahami apa itu 3R kurangnya komunikasi atau sosialisasi dari pemerintah terkait pengelolaan sampah berbasis TPST 3R. Kesesuaian input dan output dari program TPST 3R ini belum maksimal dikarenakan SDM dan anggaran yang belum memadai sehingga untuk mencapai output yang diharapkan sangat susah. Outputnya susah digapai karena dalam menerapkan pengelolaan sampah

⁶Yustanaputra, Made Bagus Bhaskara. *Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Online Melalui Aplikasi "Aku Dicari" Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Badung Provinsi Bali*. Diss. Institut Pemerintahan Dalam Negeri, 2022.

berbasis TPST 3R masih menggunakan alat-alat yang belum memadai. Pencapaian tujuan menyeluruh dari penerapan pengelolaan sampah berbasis TPST 3R belum seluruhnya tercapai. Karena beberapa faktor penghambat yang masih ditemui dalam pelaksanaan kebijakan yakni pemerintah yang kurang memadai dari segi operasional dan masyarakat yang memiliki partisipasi rendah.⁷

Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Persamaannya terletak pada sama-sama meneliti tentang Efektivitas Program, menggunakan Teori Campbell, menggunakan metode deskriptif kualitatif. Perbedaannya ada pada, lokasi penelitian dan narasumber.

3. Penelitian Skripsi yang dilakukan oleh Nimas Aulia Nandha Pratama, Slamet Muchsin, Roni Pindahanto Widodo (2020), mengenai **Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1)**. Jenis penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teori yang digunakan yaitu teori dari Richard M. Steers. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1 sudah diterapkan dengan dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Namun, terdapat beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain sarana dan prasarana untuk masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik dan sosialisasi kepada masyarakat. Faktor

⁷ Wati, Fallita Rahma, et al. "Efektivitas Kebijakan Pengelolaan Sampah Berbasis Tempat Pengelolaan Sampah Terpadu 3R di Indonesia." *PERSPEKTIF* 10.1 (2021): 195-203.

penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat langsung, kurangnya jumlah sumber daya manusia yang ditempatkan dilapangan. Sedangkan faktor pendukungnya adalah adanya pertemuan rutin kepada instansi-instansi terkait setiap satu sampai tiga bulan sekali, bertujuan untuk evaluasi membangun pelayanan publik yang lebih berkualitas.⁸

Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Persamaannya terletak pada sama-sama meneliti tentang Efektivitas Program dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Perbedaannya ada pada teori yang digunakan, lokasi penelitian dan narasumber.

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Made Bagus Bhaskara Yustanaputra (2022)	Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Online Melalui Aplikasi “Aku Dicari” Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Badung Provinsi Bali.	<ul style="list-style-type: none"> • Membahas tentang efektifitas layanan online • Mengguakan penelitian kualitatif metode deskriptif • Tempat Penelitian 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian • Teori yang digunakan

⁸ Pratama, Nimas Aulia Nandha, Slamet Muchsin, and Roni Pindahanto Widodo. "Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1)." *Respon Publik* 14.4 (2020): 59-69.

2.	Fallita Rahma Wati, Alfin Rizqi, M. Iqbal, Sabriani Sangga Langi & Dila Noviza Putri (2021)	Efektivitas Kebijakan Pengelolaan Sampah Berbasis Tempat Pengelolaan Sampah Terpadu 3R di Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> • Membahas tentang efektifitas layanan online • Menggunakan Teori Capmbell • Mengguakan penelitian kualitatif, metode deskriptif 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian • Tempat penelitian • Teori yang digunakan • Objek yang diteliti
3.	Nimas Aulia Nandha Pratama, Slamet Muchsin, Roni Pindahanto Widodo (2020)	Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1)	<ul style="list-style-type: none"> • Membahas tentang efektifitas layanan online • Mengguakan penelitian kualitatif metode deskriptif • Tempat penelitian 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian • Teori yang digunakan

Tabel 2. 1

Perbandingan Penelitian Terdahulu

2.2 Tinjauan Pustaka

Bab ini mengemukakan teori-teori konseptual yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dalam hal ini, penulis menjelaskan beberapa teori yang berkaitan dengan topik penelitian.

2.2.1 Efektivitas

2.2.1.1 Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu effective yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau

sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.⁹

Sedangkan menurut Handoko (1993: 7) efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Ravianto (1989:113), konsep efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan dilakukan dan seberapa banyak output yang diharapkan orang untuk dihasilkan. Menurut Wibawa (1994), efektivitas menggambarkan derajat pencapaian tujuan.¹⁰

Supriyono mengatakan efektivitas ialah sebagai berikut :

“Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut”.¹¹

Sondang P. Siagian (1981:151) berpendapat bahwa efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. M. Manullang (1986:214) berpendapat : Prestasi atau efektivitas organisasi pada dasarnya adalah efektivitas perorangan, atau dengan

⁹ Iga Rosalina, “Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan”. *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*, Vol. 01 No 01 (Februari 2012), h. 3.

¹⁰ Buku Ajar Analisis Kebijakan Publik hal 38

¹¹ Supriyono, Sistem Pengendalian Manajemen. (Semarang: Universitas Diponegoro, 2000), 29

kata lain bila tiap anggota secara terkoordinasi melaksanakan tugas dan pekerjaannya masing-masing dengan baik, efektivitas organisasi secara keseluruhan akan timbul.

Kata “efektivitas” berasal dari kata bahasa Inggris “effective” yang berarti “sukses” atau sesuatu yang berhasil dilakukan. Efektivitas dapat dilihat dari perspektif yang berbeda, konteks otoritatif, dan tergantung pada siapa yang mengevaluasi dan menafsirkannya, tetapi satu hal yang tetap umum: mencapai tujuan yang ditetapkan sebagai tujuan organisasi.¹²

Dari beberapa uraian definisi efektivitas menurut para ahli tersebut, dapat dijelaskan bahwa efektivitas merupakan taraf sampai sejauh mana peningkatan kesejahteraan manusia dengan adanya suatu program tertentu, karena kesejahteraan manusia merupakan tujuan dari proses pembangunan. Adapun untuk mengetahui tingkat kesejahteraan tersebut dapat pula dilakukan dengan mengukur beberapa indikator spesial misalnya: pendapatan, pendidikan, ataupun rasa aman dalam mengadakan pergaulan.¹³

Adapun pada penelitian ini, efektivitas yang dimaksud adalah Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Layanan Online Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.

2.2.1.2 Pengukuran Efektivitas

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah

¹² Purwadarminta, W. J. S. 2006. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta. Balai Pustaka. Hal 238

¹³ Soerjono, Soekanto, Efektivitas Hukum dan Peranan Saksi, Remaja, Karyawan (Bandung:1989), 48

perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien. Dalam hal ini yang dimaksud dengan sumber daya meliputi ketersediaan personel, sarana dan prasarana, serta metode dan model yang digunakan.

Untuk itu perlu diketahui alat ukur efektivitas kinerja, menurut Richard dan M. Steers yang meliputi :¹⁴

1) Kemampuan Menyesuaikan Diri

Kemampuan manusia terbatas dalam segala hal, sehingga dengan keterbatasannya itu menyebabkan manusia tidak dapat mencapai pemenuhan kebutuhannya tanpa melalui kerjasama dengan orang lain. Kunci keberhasilan organisasi adalah kerjasama dalam pencapaian tujuan. Setiap orang yang masuk dalam organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan orang yang bekerja di dalam organisasi tersebut maupun dengan pekerjaan dalam organisasi tersebut.

2) Prestasi Kerja

Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada seseorang yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu yang dimiliki oleh seorang pegawai

¹⁴ Steers. M. Richard, 1985, Efektivitas Organisasi, Jakarta, Erlangga, Hlm. 46

maka tugas yang diberikan dapat dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

3) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja yang dimaksud adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal, dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dan organisasi tempat mereka berada.

4) Kualitas

Kualitas dari jasa atau produk primer yang dihasilkan oleh organisasi menentukan efektivitas kinerja dari organisasi itu. Kualitas mungkin mempunyai banyak bentuk operasional, terutama ditentukan oleh jenis produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi tersebut.

5) Penilaian Oleh Pihak Luar

Penilaian mengenai organisasi atau unit organisasi diberikan oleh mereka (individu atau organisasi) dalam lingkungan organisasi itu sendiri, yaitu pihak-pihak dengan siapa organisasi ini berhubungan. Kesetiaan, kepercayaan dan dukungan yang diberikan kepada organisasi oleh kelompok-kelompok seperti para petugas dan masyarakat umum.

Sedangkan menurut Duncan dalam Steers (1985:53) mengemukakan ukuran efektivitas ketika mengukur efektivitas program

yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah dan swasta, terdiri dari tiga aspek, yaitu:¹⁵

1. Pencapaian Tujuan, pencapaian adalah upaya umum untuk mencapai tujuan dan harus dilihat sebagai proses.
2. Integrasi, Artinya, mengukur tingkat kemampuan organisasi untuk melaksanakan kegiatan rencana kerja yang telah disepakati dan bersosialisasi dengan pihak lain.
3. Adaptasi, Kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan lingkungannya. Adaptasi mencakup indikator, yaitu peningkatan kapasitas dan infrastruktur.

Pengukuran efektivitas dapat dilakukan dengan melihat hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Efektivitas dapat diukur melalui berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan-tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dapat dikatakan telah berjalan dengan efektif.

Menurut Campbell yang dikutip dalam Mutiarin dan Zaenudin (2014 : 97-97) pengukuran efektivitas dapat dilakukan dengan indikator :¹⁶

1. Keberhasilan program

Efektivitas program dapat dicapai melalui keterampilan operasional dalam melaksanakan rencana kerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Keberhasilan program tercermin dalam proses dan hasil dalam praktik.

¹⁵ *Ibid*, Hlm. 53

¹⁶ Mutiarin, Dyah dan Zainudin. 2014. Manajemen Birokrasi dan Kebijakan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

2. Keberhasilan sasaran

Efektivitas dilihat dari perspektif pencapaian tujuan dengan menitikberatkan pada aspek output, Efisiensi dapat diukur dengan output dalam kebijakan dan prosedur organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. Kepuasan terhadap program

Kepuasan adalah ukuran keberhasilan dari suatu program yang efektif. Kepuasan dinilai jika Pengguna puas dengan kualitas produk atau layanan. Semakin tinggi kualitas produk dan layanan yang ditawarkan, semakin banyak pengguna yang akan puas, dan dapat menguntungkan organisasi.

4. Tingkat input dan output

Tingkat efektivitas input dan output ditunjukkan dengan membandingkan input dan output. Jika output lebih besar dari input, maka dapat dikatakan efektif, jika input lebih besar dari output, maka dapat dikatakan tidak efektif.

5. Pencapaian tujuan menyeluruh

Sejauh mana organisasi melakukan tugasnya untuk mencapai tujuannya. Dalam hal ini, evaluasi bersama dengan kriteria dilakukan sebanyak mungkin, hasilnya adalah evaluasi terhadap kinerja organisasi.

Pada penelitian ini menggunakan teori menurut Campbell yang dikutip dalam buku Mutiarin dan Zenudin (2014 : 97-97) untuk mengukur efektivitas pelayanan Silondo Bermula dalam mengurus administrasi kependudukan di Kota Depok. Ukuran Menurut Campbell dapat digunakan untuk mengukur program kerja, dalam hal ini pelayanan publik, yang dilakukan secara *online*.

2.2.2 Pelayanan Publik

2.2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Secara etimologi pelayanan publik terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan, dan publik. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa yang dimaksud Pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundangundangan.¹⁷

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁸

Menurut Lewis dan Gilman, bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan

¹⁷ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003

¹⁸ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.¹⁹

2.2.2.2 Prinsip – Prinsip dalam Pelayanan Publik

Sesuai Keputusan MENPAN RB Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa ada beberapa prinsip yang harus dipenuhi dalam upaya pelaksanaan pelayanan publik, yaitu²⁰ :

1. Prinsip Kesederhanaan artinya prosedur dalam pelayanan publik yang diterapkan tidak terlalu berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah pelaksanaannya oleh pengguna layanan publik.
2. Kejelasan Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
 - a) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik
 - b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata acara pembayaran.

¹⁹ Hayat, Manajemen Pelayanan Publik, h. 21.

²⁰ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

3. Kepastian waktu Artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan sesuai Standar Pelayanan dan SOP yang berlaku
4. Akurasi Maksud dari akurasi adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan Dalam prosesnya dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi pengguna layanan publik.
6. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, Sarana dan prasarana kerja serta pendukung lainnya harus disediakan dalam proses dari pelayanan publik. Dalam hal ini juga termasuk dalam menyediakan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses, di lokasi terdapat sarana pelayanan yang cukup memadai, mudah terjangkau masyarakat, dan teknologi telekomunikasi dan informatika dapat digunakan.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, sopan dan santun wajib dimiliki oleh petugas pelayanan publik dan ikhlas dalam memberikan pelayanannya

10. Kenyamanan Lingkungan pelayanan yang teratur, pelayanan yang tertib, dan sarana yang memberikan rasa nyaman bagi pengguna layanan.

2.2.2.3 Asas – Asas dalam Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kepmenpan No 63 Tahun 2003, dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk memberi kepuasan bagi penerima layanan publik maka harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:

1. **Transparan**
Pengguna layanan publik membutuhkan prosedur yang sifatnya terbuka, mudah dalam pengaksesannya, serta mudah dimengerti oleh pengguna.
2. **Akuntabilitas**
Prosedur yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
3. **Kondisional**
Prosedur harus disesuaikan dengan kemampuan dan kondisi pemberi layanan dan penerima pelayanan, namun tetap harus memegang prinsip dari efektivitas serta prinsip efisiensi.
4. **Partisipatif**
Dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus dapat mendorong partisipasi masyarakat dengan memperhatikan keinginan, harapan, dan kebutuhan dari masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**
Tidak terjadi diskriminatif dalam prosedurnya, artinya agama, suku, ras, golongan, jenis kelamin dan status ekonomi tidak akan dibedakan.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Hak dan kewajiban dari pemberi layanan dan penerima layanan harus terpenuhi.

2.2.2.4 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan adalah sebuah alat ukur yang menjadi pokok dan wajib ditaati oleh penyelenggara layanan maupun pengguna layanan, adapun standar pelayanan tersebut setidaknya mencakup sebagai berikut :²¹

1. Teknik pelayanan

Prosedur pelayanan standar, termasuk keluhan, oleh penyedia dan penerima layanan.

2. Waktu penyelesaian pelayanan

Dari saat aplikasi diajukan sampai layanan selesai, waktu penyelesaian ditentukan.

3. Biaya pelayanan

Biaya layanan terdiri dari semua informasi yang diberikan selama prosedur pemberian layanan.

4. Produk pelayanan

Hasil layanan akan disampaikan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

²¹ Khozin, M. mahendra, G.K. Nugraha, A.F. (2020). Evaluasi Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Badan Pendidikan Dan Pelatihan Daerah Istimewa Yogyakarta). Jurnal Aristo, h.239-256

5. Sarana dan prasarana pelayanan

Penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang baik.

6. Kemampuan petugas memberikan pelayanan

Informasi, keahlian, kemampuan, sikap dan perilaku yang diperlukan harus digunakan untuk menentukan kompetensi penyedia layanan.

Jika dianalisis secara spesifik, pelayanan publik harus memperhatikan kebutuhan pelanggan sebagai masyarakat yang harus terlayani dengan baik. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.²²

2.2.3 Administrasi Kependudukan

Menurut Sondang dan P. Siagian administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.²³

Menurut J. Wayong juga dalam bukunya Fungsi Administrasi Negara mengemukakan bahwa "Administrasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengendalikan suatu usaha (pemerintah) agar tujuan tercapai."²⁴

²² Hayat, Manajemen Pelayanan Publik (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2017), h. 22.

²³ Sonda & Siagian, 2008. Filsafat Administrasi, Jakarta: Bumi Aksara, h.16

²⁴ J. Wayong 1961. Fungsi Administrasi Negara, Jambatan: Jakarta, h.22

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pelaksanaan Administrasi Kependudukan diarahkan untuk:²⁵

1. Memenuhi hak asasi setiap orang dibidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional.
2. Meningkatkan kesadaran Penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan.
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan secara pembangunan nasional, regional, serta lokal.
5. Mendukung pembangunan Adminstrasi Kependudukan .

Berdasarkan Undang–Undang Nomor 23 Tahun 2006, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasiserta pendayagunaan hasilnya untuk

²⁵ Agus Ultrianto, 2010. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kebijakan Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Satu Pintu Pekan Baru: UPTD Kecamatan Tampan*, h.23

pelayanan publik dan pembangunan. Dimana pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan.²⁶

Dokumen kependudukan adalah berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan publik dalam pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil. Secara umum administrasi kependudukan memiliki 2 (dua) fungsi, yaitu:

a) Fungsi hukum, yaitu memberikan kepastian hukum, menjamin keadilan serta memberikan kesejahteraan kepada penduduk sesuai dengan martabat kemanusiaan.

b) Fungsi registrasi, memberikan pengakuan serta pengesahan status perdata seseorang dan membentuk data mikro bagi proses pembangunan, guna perumusan kebijakan yang berwawasan kependudukan (people centred development)²⁷

Selain itu, Manajemen kependudukan adalah seperangkat struktur dan kegiatan pengendalian untuk penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan

²⁶ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pasal 1.

²⁷ Rhyatokotua. Faktor-Faktor yang Menentukan Kinerja Pelayanan Publik Bidang Pendaftaran Penduduk dengan SIAK pada Dinas Catatn Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupten Gianyar. <https://www.slideshare.net/rhyatokotua/unud-2421071384042bab-iii>. Diakses pada 10 Agustus 2022.

dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pengembangan sektor lainnya. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh lembaga penegak hukum dan memiliki keabsahan hukum sebagai dokumen yang sah dari organisasi status sipil.²⁸

Pemerintah melalui Menteri berwenang menyelenggarakan Administrasi Kependudukan secara nasional, meliputi:

- 
- The logo of Universitas Nasional is a shield-shaped emblem. It features a central white torch with a grey flame, set against a green background. The torch is flanked by two red, flame-like shapes. Above the torch is a yellow five-pointed star. The shield is bordered by a yellow outline. The text 'UNIVERSITAS NASIONAL' is written in white capital letters along the bottom edge of the shield.
- a. koordinasi antarinstansi dan antardaerah;
 - b. penetapan sistem, pedoman, dan standar;
 - c. fasilitasi dan sosialisasi;
 - d. pembinaan, pembimbingan, supervisi, pemantauan, evaluasi dan konsultasi;
 - e. pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan berskala nasional;
 - f. menyediakan blangko KTP-el bagi kabupaten/kota;
 - g. menyediakan blangko dokumen kependudukan selain blangko KTP-el melalui Instansi Pelaksana; dan pengawasan.

2.2.3.1 Unsur-Unsur Administrasi

Untuk mencapai suatu tujuan tertentu, kelompok orang yang bekerja sama memerlukanseperangkat instrumen yang saling terkait dan bersinergi. Seperangkat instrumen tersebut berwujud sejumlah unsur yang mutlak harus ada. Artinya tanpa

²⁸ <https://kependudukan.denpasarkota.go.id/artikel/read/6387>(diakses pada 20 Juli 2022)

unsur-unsur tersebut, tujuan yang telah ditetapkan atau yang dikehendaki tidak akan tercapai.

Unsus-unsur administrasi adalah sebagai berikut: ²⁹

1. Organisasi merupakan unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya beberapa aktivitas (proses) bagi pencapaian tujuan

2. Manajemen hakikat manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain. Oleh sebab itu, manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen itu sendiri.

3. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan (informasi) dari seseorang (comunicant) kepada orang lain (comunicator) melalui suatu saluran/media (channel). Kelompok orang yang tergabung dalam suatu organisasi perlu melakukan komunikasi dengan pihak 26 lain (didalam/diluar) dalam usaha kerjasama mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Kepegawaian merupakan sekelompok orang yang tergabung dalam proses kerjasama pada suatu organisasi hanya akan menjadi kumpulan orang yang tidak bermanfaat jika jika tidak dilakukan pengaturan-pengaturan tertentu siapa

²⁹ Syafri wirman, 2012 .Studi Tentang Administrasi Publik, PT Aelora Aksara Pratama: Erlangga, h.13

mengerjakan apa. Rangkaian aktivitas menyusun dan mengatur pemanfaatan orang-orang (pegawai) yang diperlukan dalam usaha kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu merupakan aktivitas kepegawaian yang menjadi unsur penting dalam administrasi.

5. Keuangan Setiap tujuan yang ingin diraih memerlukan sejumlah uang dana. Tanpa kesediaan dana, sejumlah/seluruh kebijakan dan program tidak akan terlaksana yang berarti pula tidak tercapainya tujuan unsur keuangan dalam administrasi merupakan rangkaian aktivitas yang berkaitan segi-segi pembiayaan (keuangan) dalam usaha kerjasama pencapaian tujuan tertentu.

6. Pembekalan merupakan sumber daya penting untuk mendukung pencapaian tertentu. Pembekalan berupa sejumlah barang kebutuhan/peralatan yang diperlukan guna mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Rangkaian aktivitas merencanakan, mengadakan, mengatur pemakaiannya, penyimpanan, pengendalian, perawatan dan penghapusan barang-barang keperluan kerja dalam usaha kerjasama pencapaian tujuan tertentu merupakan kegiatan-kegiatan penting dalam administrasi.

7. Tata usaha Merupakan kegiatan pencatatan, pengolahan, pengumpulan, pemberian nomor/kode surat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi/institusi dalam upaya kerjasama mencapai tujuan tertentu.

8. Hubungan masyarakat (humas) merupakan salah satu upaya untuk menjaga eksistensi melalui penciptaan hubungan baik dan dukungan masyarakat

sekeliling terhadap usaha kerjasama yang sedang dilakukan tersebut. Tanpa dukungan dan hubungan baik dengan masyarakat sekeliling, tujuan tidak akan tercapai.

Dengan adanya administrasi kependudukan ini dapat menegaskan seberapa baik warga dalam memahami pentingnya administrasi kependudukan dan seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil dalam melakukan pencatatan kependudukan dan memfasilitasi warga saat mengurus administrasi kependudukan. Sehingga dengan adanya administrasi kependudukan ini warga Kabupaten Blitar secara hukum sudah diakui oleh negara dan selain itu masyarakat juga bisa mendapatkan hak atas kepemilikan kartu identitas kependudukan untuk meningkatkan kesejahteraannya.

2.2.4 *Electronic Government (E-Government)*

Heeks (2006) mendefinisikan *e-government* sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah yang menggunakan teknologi informasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut bahwa tujuan utama *e-government* untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.

Reformasi pada dasarnya merupakan suatu gerakan yang menjadikan administrasi sebagai instrumen yang lebih baik dalam mencapai tujuan umum masyarakat. Dengan demikian maka konsekuensinya adalah tersedianya beragam alternatif pilihan terhadap alat (instrumen) untuk mencapai tujuan tersebut. Seiring dengan dibutuhkannya suatu media yang mampu menyajikan pelayanan publik secara cepat, murah, efektif dan efisien sebagai upaya perwujudan administrative reform di sektor publik, maka konsep yang memiliki keterkaitan dengan itu adalah

konsep mengenai e-government. Sehingga selanjutnya dalam kerangka teori akan dipergunakan konsep mengenai e-government.

Lebih dalam lagi definisi lain mengenai e-government juga dikemukakan oleh Roger dalam Septiani kartika (2006:33) :

1. Penggunaan teknologi informasi untuk membebaskan pergerakan informasi untuk mengatasi keterbatasan fisik sistem tradisional yang berbasis pada penggunaan kertas.
2. Penggunaan teknologi untuk meningkatkan akses dan penyampaian pelayanan dari pemerintah kepada citizens, sektor bisnis dan pemerintah sendiri.
3. Otomatisasi atau komputerisasi terhadap prosedur yang berbasis penggunaan kertas yang akan memunculkan gaya kepemimpinan baru, cara baru dalam mendiskusikan dan memutuskan strategi, cara baru dalam transaksi bisnis, cara baru dalam mendengarkan pendapat citizens dari komunitas, dan merupakan cara baru dalam mengatur dan menyampaikan informasi.

Menurut Intruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, maka pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup aktivitas-aktivitas yang berkaitan yaitu pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses 20 kinerja antara elektronik serta pemerintahan kemajuan teknologi

informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah Negara.³⁰

Dengan demikian, dalam mengelola berbagai sumberdayanya, organisasi dewasa ini mempergunakan infrastruktur teknologi informasi (information technology infrastructure) melalui penggunaan berbagai teknologi (dalam bentuk berbagai peranti keras maupun peranti lunak yang saling terhubung) yang dijalankan dan dikelola oleh manusia, tidak terkecuali pula organisasi sektor publik yang melayani kebutuhan publik yang kompleks.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam sebuah penelitian. Kerangka pemikiran ialah penjelasan hal-hal yang menjadi objek permasalahan dan disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikembangkan suatu kerangka konseptual yang dapat menggambarkan hubungan antar variabel yang diteliti. Menurut Suriasumantri (dalam Sinambela:2014) Kriteria utama yang perlu diperhatikan agar suatu kerangka pemikiran bisa meyakinkan sesama ilmuwan adalah alur-alur pikiran yang logis sehingga dapat ditetapkan suatu kesimpulan yang bersifat hipotesis³¹.

³⁰ Intruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003

³¹ Sinambela, Lijan Poltak. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu. Hal 9

KERANGKA PEMIKIRAN

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

