BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian terdahulu

Dalam sub bab ini, peneliti akan menjelaskan tinjauan penelitian terdahulu serta beberapa kajian ilmiah yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Hasil penelitian terdahulu ini digunakan untuk dikaji secara seksama. Penelitian terdahulu tersebut yaitu :

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Resti Apriliani pada tahun 2021 dengan judul *Efektivitas pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.* Resti Apriliani menjelaskan bahwa dengan adanya pemanfatan tehnologi saat ini banyak intansi pemerintah berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi dan informasi. Salah satunya yaitu Dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sukabumi melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan, yaitu dengan pelayanan online Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan kartu keluarga (KK) di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sukabumi. Dengan metode penelitian kualitatif deskriptif, penelitian ini ingin menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan dalam pendaftaran pembuatan KK di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sukabumi belum berjalan efektif.

Teori yang digunakan dalam Efektivitas Pelayanan secara online ini yaitu dengan pendekatan teori Charles O. Jones yaitu adanya aktivitas pengorganisasian, interpretasi dan pengaplikasian. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dalam penelitian ini yang dilakukan bersifat deskriptif yang menggambarkan fenomena sebenarnya yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Online dalam Pendaftaran Pembuatan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi Sudah berjalan dengan baik. [8]

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Winfi Japami pada tahun 2020 dengan judul *Efektivitas pelayanan keliling online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar*. Winfi Japami menjelaskan bahwa dalam pelaksanaannya menunjukkan bahwa penyelenggaraan kegiatan pelayanan keliling online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar masih menemui berbagai permasalahan. Pelaksanaan kegiatan masih belum efektif, dimana pada hari pertama pelayanan masyarakat yang datang cenderung sedikit karena belum mengetahui persyaratan dan prosedur, sehingga pada hari kedua dan ketiga terjadi lonjakan jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan. Jangka waktu pelayanan selama 3 (tiga) hari masih dirasa kurang cukup, n amun tidak dapat

[8] Resti Apriliani, Dine Meigawati, Yana Fajar Basori. 2022 Efektivitas Pelayanan Online Dalam Pendaftaran Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. Jurnal ilmiah muqoddimah volume 6 nomor 1. Hal 19.

dipungkiri bahwa masih banyak masyarakat yang tidak melakukan pengurusan dokumen kependudukan seperti merasa tidak membutuhkan, merasa belum memerlukan, bahkan masyarakat yang sama sekali tidak peduli dengan dokumen kependudukan. Hal ini disebabkan beberapa hal yang salah satunya masyarakat belum mendapatkan informasi atau penyuluhan dari pemerintah tentang peran penting dari kepemilikan dokumen kependudukan. Kemudian pada proses sosialisasi yang masih kurang berujung kepada tidak meratanya penyebaran informasi yang diterima masyarakat mengenai pelayanan ini.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar, Nagari Pangian Kecamatan Lintau Buo, dan di Nagari Sungayang Kecamatan Sungayang Kabupaten Tanah Datar. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. [9]

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Mashfiyah pada tahun 2020 dengan judul *Efektivitas Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecmatan Sedati Kabupaten Sidoarjo.* Mashfiyah menjalaskan bahwa ersepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan kartu keluarga di kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo pada kenyataannya masyarakat merasakan ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan oleh perangkat Kecamatan sedangkan pemerintah Kecamatan menawarkan jasa atau biro jasa pembuatan kartu keluarga Untuk meringankan beban masyarakat secara umum masyarakat kecamatan mengalami

[9] Wingfi japami. 2019 Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Jurnal Ilmu Administrasi Publik Volume 2 Nomor 1. Hal.75.

ketidakpuasan terhadap pelayanan pembuatan kartu keluarga antara lain dipicu oleh tiga komponen dasar yaitu kelambanan waktu dan biaya administrasi yang terlalu mahal dalam pembuatan kartu keluarga yang dipicu oleh maraknya tambahan biaya Sebagai tambahan uang bagi perangkat Kecamatan atau biro jasa yang bersangkutan, Fasilitas yang tidak mendukung yaitu di mana adanya sarana dan prasarana yang kurang memadai terutama pada alat vital kantor yang mampu memberikan efisien dan efektivitas suatu pekerjaan.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan pendekatan penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan bentuk pelayanan yang diberikan oleh kecamatan kepada masyarakat dalam rangka pembuatan kartu keluarga (KK). [10]

[10] Aniyatum Mashfiyah, Yaqub Cikusin, Afifuddin. 2019 Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo. Respon Publik Volume 13 Nomor 1. Hal.6

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti /Tahun Penelitian	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Resti Aipriliaini / 2021	Efektivitais pelaiyainain online dailaim pendaiftairain pembuaitain Kairtu Keluairgai di Dinais Kependudukain dain Pencaitaitain Sipil Kaibupaiten Sukaibumi.	• Menggunaikain Penelitiain Kuailitaitif. • Membaihais tentaing KK.	• Objek Penelitiain yaing digunaikain. • Teori penelitiain yaing digunaikain.
2.	Winfi Jaipaimi / 2020	Efektivitais pelaiyainain keliling online paidai Dinais Kependudukain dain Pencaitaitain Sipil Kaibupaiten Tainaih Daitair.	• Terdaipait persaimaiain, yaiitu paidai penelitiain kuailitaitif. • Meneliti tentaing efektivitai pelaiyainain secairai online.	Penelitiain ini menggunaikain Objek Penelitiain yaing terletaik ini Kaibupaiten Tainaih Daitair.
3.	Maishfiyaih / 2020	Efektivitais Pelaiyainain pembuaitain Kairtu Keluairgai di Kecmaitain Sedaiti Kaibupaiten Sidoairjo	• Terdaipait persaimaiain, Penelitiain menggunaikain metode kuailitaitif.	Objek Penelitiain yaing digunaikain.

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif, menurut kamus besar Bahasa Indonesia efektif adalah ada efeknya, manjur atau mujarab, dapat membawa hasil, berhasil guna dan mulai berlaku. Sementara itu efektivitas memiliki pengertian keefektifan adalah keadaan berpengaruh, kemanjuran, keberhasilan dan hal mulai berlaku.

Efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama.[11] "Efektivitas diartikan sebagai kemampuan suatu unit untuk mencapai tujuan yang diinginkan". Efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi. Karena keduanya memiliki arti yang berbeda, walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan.

Didalam Efektivitas terdapat beberapa Pendekatan. Dalam menilai efektivitas program, berbagai pendekatan evaluasi. Pendekatan-pendekatan tersebut yaitu:[12]

1. Pendekatan Eksperimental (*Experimental Approach*).

Pendekatan ini berasal dari kontrol eksperimen yang biasanya dilakukan dalam penelitian akademik. Tujuannya untuk memperoleh kesimpulan yang bersifat umum tentang dampak suatu program tertentu dengan mengontrol sabanyak-banyaknya faktor dan mengisolasi pengaruh program.

2. Pendekaatan Yang Berorientasi Pada Tujuan (*Goal Oriented Approach*).

Pendekatan ini memakai tujuan program sebagai kriteria untuk menentukan keberhasilan. Pendekatan ini amat wajar dan praktis untuk desain pengembangan program. Pendekatan ini memberi petunjuk kepada pengembang program, menjelaskan hubungan antara kegiatan khusus yang ditawarkan dengan hasil yang akan dicapai.

---

[11] James L.Gibson. Organisasi. Dalam Pasolong. 2014. Hal 4.
[12] Ali Muhidin Sambas .2009. Konsep Efektivitas Pembelajaran, Pustaka Setia,Bandung.

3. Pendekatan Yang Berfokus Pada Keputusan (*The Decision Focused Approach*).

Pendekatan ini menekankan pada peranan informasi yang sistematik untuk pengelola program dalam menjalankan tugasnya. Sesuai dengan pandangan ini informasi akan amat berguna apabila dapat membantu para pengelola program membuat keputusan. Oleh sebab itu, evaluasi harus direncanakan sesuai dengan kebutuhan untuk keputusan program.

4. Pendekatan Yang Berorientasi Pada Pemakai (*The User Oriented Approach*).

Pendekatan ini memfokuskan pada masalah utilisasi evaluasi dengan penekanan pada perluasan pemakaian informasi. Tujuan utamanya adalah pemakaian informasi yang potensial. Evaluator dalam hal ini menyadari sejumlah elemen yang cenderung akan mempengaruhi kegunaan evaluasi, seperti cara-cara pendekatan dengan klien, kepekaan, faktor kondisi, situasi seperti kondisi yang telah ada, keadaan organisasi dengan pengaruh masyarakat, serta situasi dimana evaluasi dilakukan dan dilaporkan. Dalam pendekatan ini, teknik analisis data, atau penjelasan tentang tujuan evaluasi memang penting, tetapi tidak sepenting usaha pemakai dan cara pemakaian informasi.

5. Pendekatan Yang Responsif (*The Responsive Approach*).

Pendekatan responsif menekankan bahwa evaluasi adalah evaluasi yang mencari pengertian suatu isu dari berbagai sudut pandang semua orang yang terlibat, berminat, dan berkepentingan dengan program (stakeholder programme). Evaluator menghindari satu jawaban untuk suatu evaluasi program yang

diperoleh dengan memakai tes, kuesioner, atau analisis statistik, sebab setiap orang yang dipengaruhi oleh program merasakannya secara unik. Evaluator mencoba menjembatani pertanyaan yang berhubungan dengan melukiskan atau menguraikan kenyataan melalui pandangan orang-orang tersebut. Tujuan evaluasi adalah untuk memahami tentang program melalui berbagai sudut pandang yang berbeda.[13]

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan gambar dari seluruh siklus yang terdiri dari input, proses dan output yang mengacu pada hasil suatu organisasi, program ataupun kegiatan yang menjelaskan sejauh mana tujuan tersebut (kualitas, kuantitas, dan waktu) yang telah dicapai, serta berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai suatu target.

2.2.2 Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.Standar dalam pelyanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan

[13] *ibid.*

produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.

Pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.[14]

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu :

- Perihal atau cara melayani.
- Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan.
- Kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.[15] Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebagai bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik.

---

[14] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
[15] Drs.H.A.S Moenir. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. (Jakarta: Bumi aksara, 2003).

Dalam pengertian lain, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasaan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi. Pelayanan tersebut menggunakan alat berupa organisasi atau suatu lembaga.

2.2.3 Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik sebagai berikut: "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/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".[16]

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang-yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut.

---

[16] *Ibid.*

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.[17]

[17] https://www.kemhan.go.id

Identifikasi Masalah :

1. Jumlah Personil dan SDM kurang memadai.
2. Kurangnya Sarana dan Prasarana.
3. Penerbitan KK Online yang membutuhkan waktu lama.

↓

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Tentang Pelayanan Publik

↓

Pemendagri No 07 tahun 2019

Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Pergub No. 110 Tahun 2018

Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

↓

Indikator Mengukur Efektivitas dengan Pendekatan Proses dalam Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55)

1. Prosedur Pelayanan.
2. Sarana dan Prasarana.
3. Semangat Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja.

↓

EFEKTIF