

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu diperoleh masalah yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Adapun penelitian yang dimaksud, sebagai berikut:

Penelitian pertama, dilakukan oleh Nurul Adiyati Hapsari, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung yang dilakukan pada tahun 2019 dengan skripsi yang berjudul "Efektivitas Pengaduan Masyarakat Melalui *Short Message Service Centre* (SMS) Studi Kasus di Provinsi Lampung". Penelitian yang dilakukan pada tahun 2019 tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah SMS Center efektif dalam menerima pengaduan masyarakat, mulai dari diterimanya pengaduan masyarakat, menindaklanjuti pengaduan masyarakat, hingga respon pemerintah atas pengaduan tersebut, yaitu apakah pemerintah memberikan jalan keluar untuk memecahkan masalah yang diadukan masyarakat. Efektivitas pengaduan masyarakat melalui SMS Center dapat diketahui dengan menggunakan teori efektivitas dari Duncan yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Dalam penelitiannya, menggunakan jenis kualitatif dengan pendekatan deskriptif.¹

¹ Adiyati, Nurul.. "Efektivitas Pengaduan Masyarakat Melalui Short Message Service Centre (SMS) Studi Kasus di Provinsi Lampung" Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin Tahun 2019., 1--9

Penelitian kedua, dilakukan oleh Febrianti Wulandari, Program Studi Ilmu Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin Tahun 2016 dengan judul skripsi “Efektivitas Penerapan Layanan E-Puskesmas di Kota Makassar”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bentuk pelayanan kesehatan yang dikembangkan dalam memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat yang ditempatkan pada tiap-tiap puskesmas yang ada di Kota Makassar. Dalam penelitian yang dilakukan, dikemukakan bahwa E-Puskesmas merupakan bagian dari modul aplikasi untuk perancangan *Smart City* yang dikembangkan pemerintah Kota Makassar kerjasama dengan PT. Telkom. Makassar *Smart City* adalah suatu upaya dari pemerintah dalam mengembangkan sistem pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan dengan mengoptimalkan penggunaan sistem Teknologi Informasi. E- Puskesmas sudah diterapkan di 10 puskesmas dan Dinas Kesehatan Kota Makassar. Hasil Penelitian ini menjelaskan bahwa penerapan e-puskesmas di Puskesmas Batua dan Puskesmas Tamamaung Kota Makassar belum cukup efektif. Hal ini diukur berdasarkan indikator pengukuran efektivitas menurut Gibson.²

Penelitian ketiga dilakukan oleh Muhammad Ath Thoriq Saleh mahasiswa Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kota Bandar Lampung pada tahun 2020 dengan judul skripsi “Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Lapor di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Lampung”.

² Wulandari, Febrianti. “Efektivitas Penerapan Layanan E-Puskesmas di Kota Makassar” Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. 2016., 1--6

Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui serta mendeskripsikan efektivitas dari pelayanan pengaduan masyarakat secara *online* melalui aplikasi LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Lampung. Dalam penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan induktif yang dikaitkan menggunakan teori Sedamayanti ditemukan bahwa faktor dari sumber daya manusia dan infrastruktur masih kurang memadai. Hal tersebut didukung dengan kurangnya partisipasi dari masyarakat sehingga dikatakan bahwa Aplikasi LAPOR di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung secara umum sudah berjalan baik dan kurang efektif sehingga masih ada beberapa kendala.³

Penelitian keempat, dilakukan oleh Eliya Putri Utami, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang tahun 2021 dengan skripsi yang berjudul “Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas aplikasi Si Cantik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi dikarenakan banyaknya masyarakat yang mengeluh karena sulitnya mengoperasikan aplikasi Si Cantik diakibatkan karena masyarakat belum pernah mengikuti pelatihan dan sosialisasi dalam mengperasionalkannya. Dalam penelitiannya diketahui bahwa penerapan

³ Thoriq Shaleh. M. A. “Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Lapor di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Lampung” Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kota Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*. 2020., 1--8

aplikasi Si Cantik sudah terlaksana dengan baik, terdapat berbagai kendala yang sangat berpengaruh dalam proses pelaksanaan sehingga masih belum cukup untuk dikatakan efektif. Hal tersebut diukutn menggunakan indikator efektivitas menurut Campbell yang terdiri dari keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output serta pencapaian tujuan menyeluruh.⁴

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang penulis paparkan diatas, maka terdapat persamaan dalam penentuan objek studi dalam penelitian ini, yaitu efektivitas. Sedangkan, perbedaan dalam penelitian ini terletak pada subjek kajian yaitu lokasi serta sasaran pada penelitian ini yaitu Aplikasi Penetapan Instalasi Karantina Hewan (APIKH) di Badan Karantina Pertanian Kementerian Pertanian Republik Indonesia.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Kesamaan	Perbedaan
1	Nurul Adiyati Hapsari (2019)	Efektivitas Pengaduan Masyarakat Melalui Short Message Service (SMS) Studi Kasus di Provinsi Lampung	Teori terkait yang digunakan yaitu dari Campbel dalam Mutiarin (2014) yang terdiri dari keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat <i>input</i> dan <i>output</i> , pencapaian tujuan menyeluruh.	Lokasi dan subjek penelitian
2	Febrianti Wulandari (2016)	Efektivitas Penerapan Layanan E-Puskesmas di Kota Makassar	Teori terkait yang digunakan yaitu dari Campbel dalam Mutiarin (2014) yang terdiri	Lokasi dan subjek penelitian

⁴ Eliya Putri Utami and Aldri F rinaldi, "Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi," *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 3, no. 1 (2021): .v3i1.215.

			dari keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat <i>input</i> dan <i>output</i> , pencapaian tujuan menyeluruh.	
3	Muhammad Ath Thoriq Saleh (2020)	Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Laporan di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Lampung	Teori terkait yang digunakan yaitu dari Campbel dalam Mutiarin (2014) yang terdiri dari keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat <i>input</i> dan <i>output</i> , pencapaian tujuan menyeluruh.	Lokasi, subjek penelitian dan aplikasi yang digunakan
4	Eliya Putri Utami (2021)	Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi	Teori terkait yang digunakan yaitu dari Campbel dalam Mutiarin (2014) yang terdiri dari keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat <i>input</i> dan <i>output</i> , pencapaian tujuan menyeluruh.	Lokasi, subjek penelitian dan aplikasi yang digunakan
5	Winda Lestari (2017)	Efektivitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Serang	Teori terkait yang digunakan yaitu dari Campbel dalam Mutiarin (2014) yang terdiri dari keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat <i>input</i> dan <i>output</i> , pencapaian tujuan menyeluruh.	Lokasi, subjek penelitian dan aplikasi yang digunakan

Sumber : Jurnal Penelitian Terdahulu, Diolah penulis 2022

1.2 Kajian Teoritis

Bagian ini memaparkan berbagai konsep dan teori yang dijadikan sebagai alat analisis terhadap suatu masalah yang diangkat dalam skripsi ini. Pada bab ini juga dijelaskan mengenai kerangka konseptual yang akan digunakan pada penulisan proposal skripsi ini.

Tinjauan pustaka berisi sebuah teori- teori atau konsep- konsep untuk mendukung inti dari pokok permasalahan yang akan penulis bahas dalam penelitian. Tinjauan pustaka memiliki arti peninjauan kembali pustaka- pustaka yang terkait (*review of related literature*). Berdasarkan arti tersebut, suatu tinjauan pustaka berfungsi sebagai peninjauan kembali (*review*) pustaka laporan penelitian dan sebagainya tentang masalah yang berkaitan.

1.2.1 Pelayanan Publik

2.2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang jadi fokus utama studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia. Masih jadi perkara yang harus diperhatikan serta perlunya penyesuaian komprehensif. Wajib diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga terus menghadapi pembaruan, baik dari sisi peraturan ataupun format pelayanan bersamaan dengan meningkatnya kebutuhan warga atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Pelayanan publik merupakan suatu penyediaan layanan bagi masyarakat yang dilakukan oleh suatu organisasi negara ataupun organisasi swasta dimana bertujuan untuk membantu masyarakat dalam

memenuhi kebutuhan dalam suatu bidang tertentu sehingga masyarakat merasa terlayani dengan baik atau dengan puas.⁵

Maka dari itu, walaupun dari kedua sisi tersebut telah mengalami perubahan belum pasti pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Seperti yang di nyatakan oleh Kemenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik ialah serangkaian aktivitas layanan yang menyediakan pelayanan publik sebagai cara dalam memenuhi keinginan pengguna pelayanan ataupun untuk memenuhi syarat perundang-undangan.⁶

Pendapat lain menjelaskan pelayanan publik merupakan penyedia pelayanan (melayani) kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sehubungan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.⁷

Pelayanan Publik dapat dimaknai sebagai pemberian jasa layanan (melayani) berbagai keperluan orang atau pengguna jasa layanan (masyarakat) yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan peraturan pokok serta tata cara yang telah ditentukan. Kewajiban yang melekat pada pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik adalah untuk melayani secara lebih baik kebutuhan publik sesuai dengan prinsip- prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta demokratis. Memberikan pelayanan kepada

⁵ Betra Parasuraman, , Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control, 9th ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc 2014

⁶ Lijan Poltak Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik (Jakarta, Pt. Bumi Aksara. 2010) Hlm.5

⁷ Harbani Pasolong, Teori Administrasi Publik, (Bandung, Alfabeta, 2017) hlm.148

publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara terus- menerus dan berkesinambungan seiring dengan harapan masyarakat yang senantiasa menuntut dilakukannya kualitas pelayanan publik. ⁸

Sementara menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ialah kegiatan atau aktivitas dalam rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata barang, jasa, dan pelayanan administratif sudah jelas, tetapi sebenarnya barang yang dimaksud bukanlah barang yang dapat diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik yang ketersediaannya disediakan oleh pemerintah.

Kepmen PAN No 58 Tahun 2002 mengelompokan 3 (tiga) jenis pelayanan yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

1. Layanan barang, jenis pelayanan yang melayani aktivitas penyajian barang atau olahan bahan berbentuk fisik termasuk distribusi serta penyampaiannya kepada pengguna secara langsung (selaku unit maupun individual) didalam sebuah sistem.
2. Layanan administratif, merupakan jenis pelayanan yang melayani aktivitas pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, serta aktivitas tata usaha yang lain secara totalitas

⁸ Taufiqurokhman & Satispi, Evi. Teori Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Tangerang Selatan: (2018) UMJ PRESS hlm 37

menciptakan produk akhir berbentuk dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, saran, penjelasan, dll.

3. Layanan jasa, merupakan jenis pelayanan yang melayani aktivitas berbentuk fasilitas serta prasarana. Caranya bersumber pada suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Kesimpulan barang yang di hasilkan dapat berupa jasa yang menghasilkan manfaat bagi penerimanya secara langsung serta habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.⁹

Ketiga peraturan yang dikeluarkan pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pelayanan publik tersebut orientasinya ialah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani. Hal ini tegas disebutkan dalam isi peraturan tersebut. Dalam artian bahwa kalau kinerja pelayanan publik instansi pemerintah berdasarkan peraturan tersebut orientasinya juga pelanggan, maka perhatian aparatur pelayanan publik harus berorientasi kepada publik.

Pelayanan publik menjadi fokus disiplin Ilmu Administrasi Publik tetapi menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik masih di anggap belum baik atau masih kurang memuaskan. Hukum pelayanan publik ialah mengatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan terdapat sanksi bagi pelanggarnya. Karena itu hukum pelayanan publik bersifat memaksa, mengikat dan mengatur hubungan masyarakat sebagai penerima manfaat

⁹ Ibid, hlm.148-149

pelayanan publik dengan pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan dibentuknya hukum pelayanan publik sama dengan membentuknya hukum pada umumnya yaitu menciptakan kebaikan, menjamin keadilan, dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat. Kebaikan yang diinginkan dalam hukum pelayanan publik adalah *good governance* dan *clean government*. Hukum pelayanan publik sebagaimana hukum pada umumnya juga dapat dijadikan sebagai sebuah alat menciptakan tatanan masyarakat dalam wilayah negara kesatuan republik Indonesia.

Asas - asas pelayanan publik menurut Ibrahim dalam bukunya yang berjudul *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya* menyatakan bahwa pada dasarnya pelayanan publik di jalankan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang berifat sederhana, terbuka, lancar, dan tepat lengkap. Oleh sebab itu pelayanan publik mengandung asas-asas antara lain :

1. Hak dan kewajiban, baik bagi penerima pelayanan publik harus jelas dan di ketahui dengan baik oleh pihak lain, sehingga tidak muncul keragu-raguan dalam pelaksanaan.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam membayar, berdasarkan ketentuan undang-undang yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.

3. Proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemetintahan “terpaksa harus mahal”, maka berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat dalam menyelenggarakannya.¹⁰

Dalam penelitian ini jenis pelayanan yang digunakan merupakan pelayanan jasa yang dimana pelayanan yang diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat atau pihak swasta yang ingin melakukan permohonan Instalasi Karantina Hewan (IKH).

Maka dari itu ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dapat berubah-ubah seiring dengan kebutuhan dan sudah menjadi tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik agar dapat menarik kepercayaan serta memberikan rasa aman dan nyaman masyarakat terhadap jasa yang diberikan.

2.2.1.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih, ada beberapa asas di dalam menyelenggarakan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu :

1. Empati dengan *costumers*, para pegawai harus melayani urusan dari instansi yang menyelenggarakan pelayanan dan bersikap empati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

¹⁰ Amin Ibrahim,. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. 2008, Jakarta: Mandar Maju hlm 19

2. Pembatasan prosedur, prosedur yang dibuat harus dirancang sebaik mungkin dan mudah di pahami agar konsep on stop shop benar-benar bisa diciptakan.
3. Efektivitas penanganan keluhan, pelayanan yang baik seharusnya bisa terhindar dari namanya keluhan dari penikmat pelayanan pemerintahan.
4. Kemudahan akses, pelayanan yang baik seharusnya akses pelaksanaannya mudah dijangkau, sangat memadai, dan bisa memanfaatkan teknologi infomatika yang ada secara baik.
5. Kedisiplinan, Ini merupakan point paling penting dalam melaksanakan pelayanan, pemberi layanan harus bisa bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah dalam memberikan pelayanan.¹¹

2.2.1.3 Indikator Pelayanan Publik

Menurut Agus Dwiyanto, ada beberapa produk dari pelayanan publik di dalam melaksanakan Negara demokrasi paling tidak harus memiliki tiga indikator, yakni :

1. Ketanggapan, daya tangkap yang kuat dalam memberikan pelayanan terhadap harapan, keinginan aspirasi maupun tuntutan dalam penggunaan layanan.
2. Responsibilitas, sebuah ukuran untuk menunjukkan seberapa proses pemberian pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan yang ada.

¹¹ Atik Septi Winarsih dan Ratmiko., Manajemen Pelayanan : Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal., 2012., Yogyakarta :Pustaka Pelajar hlm 29

3. Akuntabilitas, untuk meninjau seberapa besar proses pada penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang di dalam masyarakat.

Berdasarkan ketiga indikator diatas, penulis berkesimpulan bahwa pencapaian pelayanan publik akan dirasakan oleh penerima jasa dalam hal ini masyarakat atau pihak luar jika memenuhi unsur-unsur diatas. Terutama dalam penggunaan Aplikasi Penetapan Instalasi Karantina Hewan (APIKH) bagi masyarakat atau pihak swasta dalam melakukan proses perizinan instalasi karantina hewan pada Badan Karantina Pertanian Kementerian Pertanian Republik Indonesia.

1.2.2 Efektivitas

2.2.2.1 Pengertian Efektivitas

Soewarno Handayaniingrat, mengemukakan bahwa efektivitas adalah bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya, jika sasaran itu tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan maka pekerjaan itu dinyatakan tidak efektif.¹² Sedangkan menurut SP. Siagian, efektif adalah terciptanya berbagai sasaran yang ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang sudah dialokasikan untuk melakukan kegiatan tertentu.¹³

Menurut Richard M. Steers, efektivitas adalah Suatu tingkatan kemampuan organisasi untuk dapat melaksanakan seluruh tugas-tugas pokoknya atau pencapaian sasarannya. Pada prinsipnya pelayanan

¹² Soewarno Handayaniingrat, Pengantar Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen, (Jakarta : PT. Gunung Agung, 2009), cet. Ke-5, h. 15

¹³ T. Hani Handoko, Organisasi Perusahaan Teori, Struktur, dan Perilaku, (Yogyakarta : BPFE, 2000), cet. Ke-2, h. 50

pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya, antara lain dengan menyediakan layanan baik melalui aplikasi QLUE, CRM ROP dan situs web sebagai sarana mempermudah pengaduan masyarakat dan dalam skala yang sederhana dan praktis dengan menyediakan ruangan khusus pengaduan.¹⁴

Barnard dalam Prawirosentono mengatakan bahwa efektivitas adalah kondisi dinamis serangkaian proses pelaksanaan tugas dan fungsi pekerjaan sesuai dengan tujuan dan sasaran kebijakan program yang telah ditetapkan, dengan definisi konseptual tersebut didapat dimensi kajian, yaitu dimensi efektivitas program. Upaya untuk memeriksa apakah dalam pengelolaan pengajuan permohonan instalasi karantina hewan melalui Aplikasi Penetapan Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sudah berjalan dengan baik atau tidak dapat dilihat melalui pelaksanaan tugas yang dikerjakan oleh sumber daya manusianya, dengan mempertimbangkan apakah tugas yang dikerjakan sudah sesuai dengan program yang sudah ditetapkan sebelumnya atau sebaliknya, sesuai dengan pendapat Barnard di atas.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas dapat dipakai untuk menjelaskan keberhasilan dalam melaksanakan sesuatu atau melakukan sesuatu dan efektivitas juga digunakan untuk memberi batasan dari segi hasil dan dampak yang dicapai. Walaupun demikian, peneliti berpendapat bahwa efektivitas lebih dapat digunakan

¹⁴ Soewarno Handayani, Op. Cit., 17.

sebagai ukuran untuk melihat tercapai atau tidaknya suatu kegiatan atau program yang telah ditetapkan yang dapat dilihat melalui tujuan dan hasil yang dicapainya.

2.2.2.2 Aspek-Aspek Efektivitas

Menurut pendapat Musaroh, efektivitas dapat dijelaskan bahwa sebuah program dikatakan efektif atau tidak jika dilihat dari beberapa aspek yang telah dicapai antara lain :

1. Aspek tujuan, sebuah program dikatakan sangat efektif apabila dilihat dari sudut hasil jika sebuah tujuan program tersebut telah di capai. Penilaian aspek ini bisa dilihat dari prestasi yang sudah dicapai oleh peserta.
2. Aspek tugas atau fungsi, lembaga atau organisasi bisa dikatakan efektivitas apabila sudah melaksanakan tugas serta fungsi, begitu juga suatu program pembelajaran akan lebih efektif jika tugas dan tujuannya dilaksanakan dengan baik.
3. Aspek rencana atau program, yang dimaksud dengan rencana program ialah pembelajaran yang terprogram jika semua rencana ini dapat dilaksanakan maka rencana program bisa dikatakan sudah efektif.
4. Aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas suatu program juga bisa dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang sudah dibuat dalam rangka menjaga sebuah proses kegiatan.

2.2.2.3 Indikator Efektivitas

Menurut Campbel dalam Mutiarin di dalam melakukan pengukuran tingkat efektivitas sebuah program, kegiatan ataupun organisasi terdapat beberapa pengukuran yang paling menonjol diantaranya sebagai berikut:

1. Keberhasilan program
2. Keberhasilan sasaran
3. Kepuasan terhadap program
4. Tingkat *input* dan *output*
5. Pencapaian tujuan menyeluruh.¹⁵

Berdasarkan uraian diatas, bahwa ukuran daripada efektivitas ini harus adanya sebuah perbandingan antara *input* dan *output*, ukuran dari pada efektivitas mesti adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intesitas yang sangat tinggi, artinya adalah ukuran dari pada efektivitas ini dengan adanya rasa yang saling memiliki dengan tingkatan yang begitu tinggi.

1.2.3 E-Government

2.2.3.1 Pengertian E-Government

Electronic Government yaitu sistem informasi yang menggunakan internet dan teknologi digital lain untuk melakukan transaksi, layanan publik, komunikasi, koordinasi dan manajemen organisasi pemerintah, yang meliputi layanan *government to government*, *government to business* dan *government to society*.¹⁶ *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan

¹⁵ Mutiarin. Manajemen Birokrasi dan Kebijakan. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2014) hlm 21

¹⁶ Adriwati, Bunga Rampai Wacana Administrasi Publik: Menguang Peluang dan Tantangan Administrasi Publik, Yogyakarta, 2001, Graha Ilmu, Hal. 300

kepada masyarakat, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Untuk itu harus ada inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dimaksud menjadi lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. *E-government* diperuntukkan ke dalam:

1. Pemerintah yang menggunakan teknologi, khususnya aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses dan *delivery*/layanan pemerintah kepada masyarakat, partner bisnis, pegawai, dan pemerintah lainnya;
2. Suatu proses reformasi di dalam cara pemerintah bekerja, berbagai informasi dan memberikan layanan kepada internal dan eksternal klien bagi keuntungan baik pemerintah, masyarakat maupun pelaku bisnis dan;
3. Pemanfaatan teknologi informasi seperti *wide area network* (WAN), internet, *world wide web*, komputer oleh instansi pemerintah untuk menjangkau masyarakat, bisnis dan cabang-cabang pemerintah lainnya untuk memperbaiki layanan kepada masyarakat, memperbaiki layanan kepada dunia bisnis dan industri, memberdayakan masyarakat melalui akses kepada pengetahuan dan informasi, dan membuat pemerintah bekerja lebih efisien dan efektif.¹⁷

Dengan adanya *e-government* dapat memangkas jalur birokrasi yang ada sebelumnya. *E-government* bertujuan untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang

¹⁷ Habibullah, Achmad, 2010, Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government, Vol 23 No 3, Hal 187-195

bisa dinikmati oleh seluruh warga Negara. Penggunaan teknologi informasi mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi serta dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik.

Kebijakan tentang penataan *e-government* diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E- Government*. Untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan pelayanan publik yang transparan, pengembangan *e-government* pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 terdapat tujuan strategis *e-government* yang perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi. Strategi *e-government* adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
2. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
1. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.

2. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Berdasarkan Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, pengembangan *e-government* harus dilaksanakan secara harmonis dengan mengoptimalkan hubungan antara inisiatif masing-masing instansi dan penguatan kerangka kebijakan untuk menjamin keterpaduannya dalam suatu jaringan sistem manajemen dan proses kerja.

2.2.3.2 Unsur-Unsur *E- Government*

Menurut Eko Richardus Indrajid, unsur-unsur dalam *e-government* terdiri dari 4 (empat) unsur, diantaranya adalah :

1. *Government To Citizen* (Pemerintah ke Masyarakat)

Dalam G-to-C ini aplikasi *e-government* yang paling umum yakni dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai aplikasi teknologi informasi untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Tujuan utama dari aplikasi G-to-C ini adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dengan mudah untuk menjangkau pemenuhan berbagai kebutuhan atas pelayanan. Contohnya dalam pembuatan E-KTP, SIM, STNK, dll.

2. *Government To Business* (Pemerintah ke Pelaku Usaha)

Dalam model G-to-B ini merupakan tipe yang mendekatkan antara pemerintah dengan pelaku usaha (pebisnis). Karena sangat dibutuhkan relasi yang sangat baik, antara pemerintah dengan kalangan bisnis.

Diperlukannya relasi antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan bisnisnya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi yang baik dan efektif dengan industri swasta. Contohnya seperti pada proses perizinan pendirian usaha dan investasi, pengadaan lelang oleh pemerintah, dan kegiatan lain yang membutuhkan informasi secara online bagi pelaku usaha.

3. *Governments To Governments* (Pemerintah ke Pemerintah)

Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan. Contohnya dalam aplikasi yang dapat menghubungkan antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di Indonesia.

4. *Government To Employees* (Pemerintah ke Aparat/Pegawai)

Aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Contohnya sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi

para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga kesehatan (rumah sakit, poliklinik, apotik, dsb) dan institusi-institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan, dll) untuk menjamin tingkat kesejahteraan karyawan beserta keluarganya.¹⁸

2.2.3.3 Tahapan Perkembangan Implementasi *E-Government*

Menurut Nugroho, tahapan perkembangan implementasi *e-government* di Indonesia dibagi menjadi empat. Tahapan perkembangannya *e-government* sebagai berikut:

1. *Web Presence*, yaitu memunculkan website daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah.
2. *Interaction*, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi Email dalam website pemerintah.
3. *Transaction*, yaitu web daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.
4. *Transformation*, yaitu pelayanan dari pemerintah meningkat secara terintegrasi.¹⁹

2.2.3.4 Fungsi *E-Governance* Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

¹⁸ Aprianty, dian rachma, 2016, Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, eJournal Ilmu Pemerintahan, No 4 Vol 4, hal 1594

¹⁹ Ibid.

Teknologi informasi berkembang dengan pesat, baik dari media teknologi informasi serta pemanfaatan teknologi informasi pada berbagai sektor dan organisasi baik publik maupun privat. Penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan lebih kita kenal dengan nama *e-government*. *E-government* merupakan upaya penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penyampaian informasi publik dan juga penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Melalui teknologi informasi penyelenggaraan pelayanan berkembang, dari pelayanan yang bersifat konvensional menuju pelayanan secara elektronik /*e-service* yang merupakan bagian dari penyelenggaraan *e-government*.

E-Government merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. *E-Government* diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi.

Adanya Aplikasi Penetapan Instalasi Karantina Hewan (APIKH) merupakan bentuk dari tujuan dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan publik berbasis web untuk menggantikan peran birokrasi sebelumnya yang dilakukan secara manual. Melalui Aplikasi Penetapan Instalasi Karantina Hewan (APIKH), menjadikan proses perizinan instalasi karantina hewan yang diajukan pemohon menjadi lebih efisien dan efektif.

Pada asensinya *e-government* merupakan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (*information and communication technologi=ICT*) dalam administrasi publik. *E-government* di bangun sebagai upaya untuk merevitalisasi organisasi dan manajemen pemerintahan. Hal ini dimaksudkan agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara prima, dalam pengelolaan pelayanan publik.²⁰ Penggunaan teknologi informasi dalam *e-government* dapat meningkatkan dalam tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien. Salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi *e- government* untuk pelayanan publik adalah adanya komitmen pimpinan pemerintahan daerah, dan kompetensi sumberdaya manusia.²¹ Masyarakat dalam hal ini adalah sebagai pelanggan dari pelayanan publik, yang memiliki harapan agar kinerja penyelenggara pelayanan publik semakin profesional, dan mampu memuaskan dan memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan.

1.3 Kerangka Berpikir

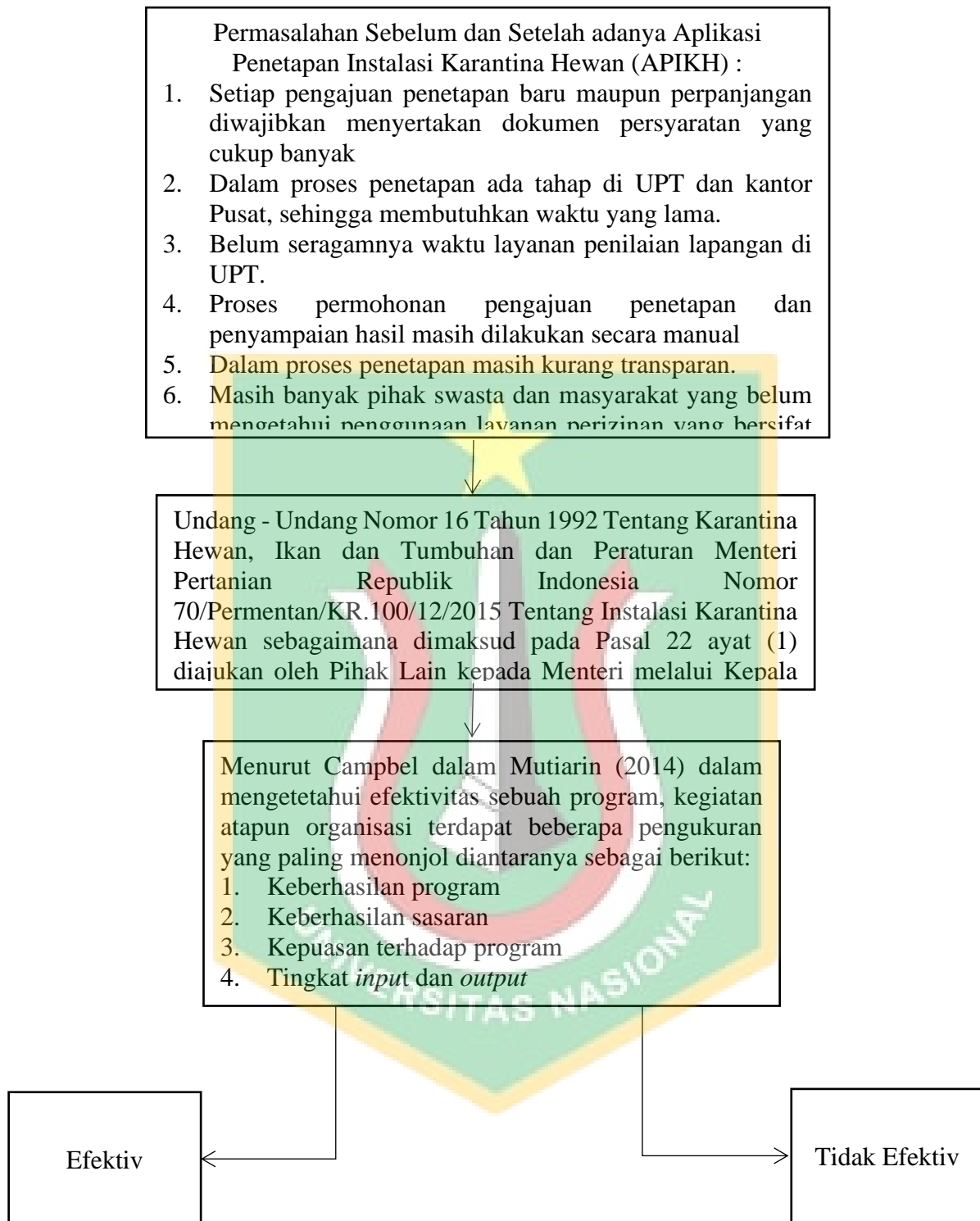
Melalui Aplikasi Penetapan Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sehubungan dengan ditetapkannya Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 70/Permentan/KR.100/12/2015 Tentang Instalasi Karantina Hewan, diharapkan informasi, komunikasi dan pelayanan secara keseluruhan bisa mencapai tujuan yang lebih baik. Serta kendala jarak, pengurusan dokumen dan waktu dapat menjadi lebih efektif.

²⁰ Achmad Habibullah, Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan *E-Government*, Jurnal Administrasi Negara 2010, Vol 23 No 3, Hal. 187-195

²¹ IMustafid, , Analisa Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik di Kota Semarang, Riptek,2014 Vol 8 No 2, Hal. 36

Dengan adanya Aplikasi Penetapan Instalasi Karantina Hewan (APIKH) diharapkan juga mampu meminimalisir tingkat kesalahan dalam proses pengurusan perizinan dan berdampak terhadap kegiatan instalasi karantina hewan yang lebih efektif serta efisien. Terlebih, sebelum adanya Aplikasi Penetapan Instalasi Karantina Hewan (APIKH) masih banyak kendala yang dirasakan oleh masyarakat atau pihak swasta selaku pengguna layanan jasa dan produk dari pelayanan publik diantaranya harus menyertakan persyaratan dokumen yang cukup banyak, memakan waktu yang cukup lama dan kurangnya proses transparansi.

Efektivitas sendiri pada dasarnya berkaitan dengan pencapaian suatu tujuan ataupun pencapaian suatu kebijakan. Sebuah kebijakan operasional dapat terbilang efektif jika sebuah proses dari kegiatan itu bisa mencapai tujuan serta sasaran terakhir dari sebuah kebijakan. Adapun pengukuran efektivitas dalam penerapan Aplikasi Penetapan Instalasi Karantina Hewan (APIKH) yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya terdiri dari keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output* dan pencapaian tujuan menyeluruh. Berikut ini merupakan Gambar 2.1 kerangka analisis dalam penelitian ini.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir