

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan sangat diperlukan untuk mendukung kode etik penelitian dan menghindari mencontek utuh dan hasil karya orang lain. Juga sebagai acuan bagi peneliti dalam membuat penelitian, penelitian yang relevan ini berisikan tentang penelitian orang lain yang dijadikan sebagai sumber atau bahan dalam membuat penelitian. Berikut ini merupakan beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yang dapat dijadikan sebagai landasan atau gambaran untuk penelitian yang sekarang sedang dilakukan. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang peneliti gunakan sebagai landasan penelitian adalah penelitian yang dilakukan oleh :

Penelitian Pertama, Hotlina Sihombing (2022) Institut Pemerintahan Dalam Negeri yang berjudul “ Implementasi Program Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ktp-El bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara”, metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Berdasarkan dari hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi terkait dengan keberhasilan inovasi program jemput bola dalam membantu kelancaran

pembuatan KTP terutama bagi penyandang disabilitas. Pada observasi dan wawancara yang dilakukan secara mendalam dengan para informan kunci, kemudian dilakukan analisis secara kualitatif, hasil penelitian tersebut menunjukkan pada keberhasilan program sudah baik namun hanya saja belum optimal dalam beberapa faktor penghambat dalam implementasi terdapat empat (4) tahap. yang disesuaikan dengan variabel-variabel yang mendukung penentuan pembahasan.

Penelitian Kedua, Putri Bunga Kasih dan Hagia Harsanti (2022), Instansi Pemerintahan Dalam Negeri yang berjudul “Implementasi Program Jemput Bola Layanan e-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah Provinsi Sulawesi Tenggara”, metode penelitian yang digunakan data kualitatif. Berdasarkan dari hasil penelitian Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah untuk menghadapi hambatan Implementasi program Jemput Bola layanan e-KTP yaitu, dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat, dan melaksanakan koordinasi rutin yang dilaksanakan dalam apel pagi dan rapat rutin setiap 2 (dua) minggu. Serta peningkatan sarana dan prasarana seperti peningkatan kualitas jaringan internet dan juga kendaraan roda empat. Menggunakan 4 (empat) elemen yang menjadi kunci objek penelitian dan juga wawancara mencari sumber informasi.

Penelitian Ketiga, Wiko Okta Brianda dan Alizar Hasan (2022, Universitas Andalas yang berjudul “ Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Kartu Identitas Anak (KIA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh”, metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif. Berdasarkan dari hasil penelitian pelayanan KIA yang diberikan sudah cukup memadai dengan menerapkan program Jemput Bola yakni pelayanan terjun langsung ke berbagai tempat di Kota Payakumbuh sudah cukup efektif karena dari 5 (lima) dimensi yang digunakan, 4 (empat) dimensi sudah terlaksana dengan cukup efektif dan 1 dimensi belum efektif yaitu dimensi mutu atau kualitas.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu yang relevan sebagai rujukan**

<b>NO</b>	<b>Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
1.	Hotlina Sihombing (Institusi Pemerintahan Dalam Negeri)  Jenis Karya: Jurnal Ringkasan Penelitian Skripsi  Tahun Terbit: 2022	Implementasi Program Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ktp-El bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara	Ruang lingkup pembahasan sama terkait dengan program jemput bola dalam pembuatan KTP. Kesamaan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif	Penelitian terdahulu melakukan penelitian mengenai Pembuatan KTP Elektronik untuk disabilitas. Sedangkan penelitian saat ini mengenai Identitas Kependudukan Digital (KTP digital). Lokasi penelitian terdahulu diDinas

				<p>Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sumatra Utara sedangkan Penelitian saat ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok Penelitian terdahulu menggunakan teori Edward III sedangkan penelitian saat ini menggunakan teori Edward III dalam Deddy Mulyadi. Sama dengan menggunakan 4(Empat) Indikator namun yang menjadi permasalahan di pembahasan indikator tersebut hanya sumber daya saja sedangkan penelitian saat ini menggunakan indikator utama Komunikasi dan Sumber Daya.</p>
2	Putri Bunga Kasih dan Hagia	Implementasi Program Jemput Bola Layanan e-KTP Di Dinas Kependudukan	Ruang Lingkup Pembahasan terkait dengan Program	Penelitian terdahulu membahas e-KTP program jemput bola

	<p>Harsanti (Instansi Pemerintahan Dalam Negeri)</p> <p>Jenis Karya : Jurnal Registratie Tahun Terbit: 2022</p>	<p>dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah Provinsi Sulawesi Tenggara</p>	<p>Jemput Bola dalam layanan e-KTP kesamaan menggunakan Penelitian Deskriptif Kualitatif</p>	<p>sedangkan penelitian saat ini membahas program jemput bola terkait Identitas Kependudukan Digital (KTP Digital) Lokasi penelitian terdahulu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Buton Tengah sedangkan penelitian saat ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DI Kota Depok. Pada permasalahan yang poin utama indikator yaitu komunikasi di mana komunikasi dari pihak dinas yang belum tersampaikan ke beberapa lokasi bahwa adanya program jemput bola tersebut. Teori yang digunakan penelitian terdahulu yaitu Edward III dalam teori Agustinosedangkan penelitian</p>
--	---	---	--	--

				saat ini menggunakan teori Edward III dalam Deddy Mulyadi.
3	<p>Wiko Okta Brianda dan Alizar Hasan (Universitas Andalas)</p> <p>Jenis Karya: Jurnal Ekonomi dan Bisnis</p> <p>Tahun Terbit : 2022</p>	<p>Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Kartu Identitas Anak (KIA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh</p>	<p>Ruang lingkup pembahasan sama terkait jemput bola. Kesamaan menggunakan Kualitatif</p>	<p>Penelitian terdahulu membahas terkait dengan pelayanan kartu identitas anak sedakan penelitian saat ini terkait dengan KTP Digital Lokasi Penelitian terdahulu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh sedangkan penelitian saat ini di Disdukcapil Kota Depok. Penelitian terdahulu menggunakan teori Efektivitas Gibson, At all dan Steers dalam Sumaryadi (2005). Sedangkan Implementasi Edward III dalam Deddy Mulyadi penelitian saat ini gunakan teori</p>

## 2.2.Kerangka Teori

### 2.2.1. Teori Pelaksanaan

Implementasi atau pelaksanaan merupakan tahap yang sangat menentukan dalam proses kebijakan karena tanpa adanya implementasi yang efektif maka keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilaksanakan. Proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, kemudian program kegiatan telah disusun dan dana telah siap untuk proses pelaksanaannya dan telah disalurkan untuk mencapai sasaran dan tujuan kebijakan yang diinginkan.<sup>8</sup>

Menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1979), menjelaskan makna implementasi (pelaksanaan) ini dengan mengatakan bahwa: memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya peoman-pedoman kebijakan negara, yang mencakup baik usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat dampak nyata pada masyarakat atau kejadian (Solichin,1997)<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Betty Karya, "Implementasi Kebijakan Pendidikan Inklusi Sekolah Dasar", (Palang Karaya:Penerbit Nem, 2022), hal.8

<sup>9</sup>Joko Pramono, "Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik", (Jogja:UNISRI Press,2020), hal.2

Implementasi biasanya terkait dengan suatu kebijaksanaan yang ditetapkan oleh suatu lembaga atau badan tertentu untuk mencapai satu tujuan yang ditetapkan. Suatu kata kerja mengimplementasikan sudah sepantasnya terkait dengan kata benda kebijaksanaan (Pressman dan Wildavsky dalam Wahab (2004)).<sup>10</sup>

Menurut Nawawi (2000) pelaksanaan atau penggerakan yang dilakukan setelah organisasi memiliki perencanaan dan melakukan pengorganisasian dengan memiliki struktur organisasi termasuk tersedianya personel sebagai pelaksanaan sesuai dengan kebutuhan unit atau satuan kerja yang dibentuk antara kegiatan pelaksanaan adalah melakukan pengarahan, bimbingan dan komunikasi termasuk koordinasi.<sup>11</sup>

Menurut Tjokroadmudjoyo (2011:24) mengemukakan definisi Pelaksanaan adalah sebagai berikut : pengertian pelaksanaan merupakan keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa, pada mereka mau bekerja secara ikhlas agar tercapai organisasi dengan efisien dan ekonomis.<sup>12</sup>

Menurut Westra pelaksanaan adalah sebagai usaha-usaha yang dilakukan untuk melakukan semua rencana dan kebijakan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat-

---

<sup>10</sup>*Ibid*

<sup>11</sup> Syamsul Ramli dan Fahrrazi, "Bacaan Wajib Swakelola Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah", (Jakarta Selatan: Visimedia, 2014) hal. 23

<sup>12</sup>Hertanti, S. , Jurnal " Pelaksanaan Program Karang Taruna dalam Upaya Meningkatkan Pembangunan di Desa Cintaratu Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran" (2019) Hal .4



alat yang diperlukan siapa yang akan melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya dan kapan waktu dimulainya.<sup>13</sup>

Menurut Bintaro Tjokroadmudjoyo, pengertian pelaksanaan ialah sebagai proses dalam bentuk rangkaian kegiatan yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai suatu tujuan maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu proses dan proyek.<sup>14</sup>

Pelaksanaan atau implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang berwenang/berkepentingan baik pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk mewujudkan cita-cita/tujuan yang ditetapkan.<sup>15</sup>

Menurut Mazmanian dan Sabatier dalam Wahab (2008:68) implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atas keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Sedangkan Van Meter dan Van Horn dalam Wahab (2008:65) mengemukakan pengertian Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintahan atau swasta

---

<sup>13</sup>*Ibid*

<sup>14</sup>*Ibid*

<sup>15</sup>Astrella Jenice, Jurnal "Studi Tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Badan Pemberdayaan Masyarakat Desa (BPMD) Dalam Pembangunan Desa di Desa Tanjung Lapang Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau" (3 maret 2014) hal. 1462

yang diarahkan pada terciptanya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.<sup>16</sup>

Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan. Pelaksanaan merupakan aktivitas atau usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijakan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya mulai dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan, suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut setelah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula.<sup>17</sup>

Berdasarkan dari beberapa teori yang dijelaskan di atas terkait dengan pelaksanaan maka ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan merupakan usaha untuk menggapai tujuan untuk mencapai suatu rencana yang dimana pelaksanaan tersebut disesuaikan dengan susunan strategi yang sudah matang, berbentuk tujuan kelompok dan organisasi yang berada di dalamnya. Selain itu pelaksanaan sebagai proses dalam bentuk rangkaian kegiatan yaitu dari kebijakan guna

---

<sup>16</sup>*Ibid*

<sup>17</sup>Maria Evani Oktavia, Jurnal “ Pelaksanaan Pembangunan Kawasan Industri Di Pyungan Kabupaten Bantul Berdasarkan Peraturan Daerah Bantul Nomor 4 Tahun 2011”.(25 April 2019)hal.22

mencapai tujuan kebijakan tersebut. Berdasarkan hal tersebut peneliti yang berjudul “ *Pelaksanaan Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital DiDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok*”, penelitian ini menggunakan teoriPelaksanaan dari George C Edwards III dalam (Deddy Mulyadi:2018:68-69) menjelaskan bahwa pelaksanaan terdapat 4 (empat) kriteria yang dilakukan yaitu :

1. Komunikasi yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali olehkelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi.<sup>18</sup>Berdasarkan hal tersebut hubungan antar implementor dengan pelayanan publik yang diberikan perlu adanya komunikasi di antar keduanya.
2. Sumber Daya merupakan hal yang penting dalam keberhasilan implementasi, sumber daya utama dalam kebijakan adalah aparatur/pegawai atau sumber daya manusia. <sup>19</sup>Berdasarkan hal itu dalam penelitian ini kebijakan sistem layanan informasi

---

<sup>18</sup>Sri Kemala Sandi Yuanita , Yaswinda , Mega Adyna Movitaria, Jurnal “Evaluasi Model Cipp Program Diklat Berjenjang Tingkat Dasar untuk Meningkatkan Kompetensi Pendidikan Anak Usia Dini Di Kota Patakumbuh” (10 maret 2022) hal. 3436

<sup>19</sup> *Ibid*

diperlukan adanya sumber daya yang baik, faktor ini sangat menentukan untuk mendukung keberhasilan pelayanan publik.

3. Struktur Birokrasi salah satu yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan publik salah satu faktor yang penting dalam birokrasi pemerintah yakni SOP (Standard

Operating Procedures). SOP adalah suatu prosedur atau aktivitas terencana rutin memungkinkan para pegawai atau (pelaksana kebijakan contohnya seperti aparatur, administrator, atau birokrat). Untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya pada setiap harinya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Jadi dengan walaupun sumber daya melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana mengetahui apa yang seharusnya dilakukan dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan<sup>20</sup> dalam pelaksanaan program ini pelaksana yang menjalankan disesuaikan dengan perintah yang diberikan oleh atasan.

4. Disposisi atau sikap implementor menjadi faktor penting karena apabila implementor setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka mereka akan melaksanakannya dengan senang hati karena jika tidak maka proses implementasi akan mengalami kegagalan. <sup>21</sup>Di dalam penelitian ini dalam segi

---

<sup>20</sup>*Ibid*

<sup>21</sup>*Ibid*

aparatur yang menjalankan program jemput bola dalam identitas kependudukan digital tersebut sudah sangat baik.

### 2.2.2. Teori Program Jemput Bola

Pengertian Program menurut bahasa adalah sebuah rancangan yang akan dilaksanakan (KBBI). Sedangkan menurut istilah program adalah serangkaian petunjuk berupa perintah-perintah yang disusun untuk melaksanakan suatu tugas yang akan dikerjakan (Sujatmiko, 2012:223).<sup>22</sup>

Menurut Hans Hochholzer dalam E Hetzer (2012:11) Program merupakan kumpulan kegiatan nyata, sistematis dan terpadu yang dilaksanakan oleh satu atau beberapa instansi pemerintah dalam rangka kerjasama dengan swasta dan masyarakat guna mencapai tujuan dan sarana yang ditetapkan. Sedangkan pengertian program yang lain menurut pengelola trias teknodik (2012) as an educational activities that are provided on a continuingbased. Artinya program merupakan kegiatan pendidikan yang disediakan secara rutin.<sup>23</sup>

Arikunto, (1993:297) mengatakan bahwa sebagaimana dalam kamus, pengertian program adalah sebagai berikut: (a) Program

---

<sup>22</sup>Eny Kusumawati, "Jurnal " Analisis Implementasi Program Keluarga Harapan (PHK) untuk Pemerataan dan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Miskin Dalam Perspektif Ekonomi Islam" (2019)

<sup>23</sup>Sukaedi, "Evaluasi Program Pendidikan dan Kepelatihan" .(Jakarta:PT. Bumi Aksara,2022) hal. 4

diartikan sebagai rencana, (b) Program juga disebut sebagai kegiatan yang dilakukan dengan seksama.<sup>24</sup>

Program menurut Wirawan (2012:17) adalah kegiatan atau aktivitas yang terancang guna melaksanakan suatu kebijakan dan waktu pelaksanaannya tidak terbatas .Dapat dikatakan bahwa program merupakan rancangan kegiatan yang telah terkonsep tertulis maupun tidak tertulis, guna melaksanakan sebuah kegiatan.<sup>25</sup>

Jadi program dapat diartikan menjadi dua bagian yaitu umum dan khusus secara umum program diartikan dapat dilakukan dengan bentuk rencana yang akan dilakukan. Secara khusus program sebagai kesatuan atau unit kegiatan yang merupakan implementasi dari suatu kebijakan yang melibatkan satu organisasi atau sekelompok orang yang ingin menggapai suatu tujuan yang sama.

Jemput Bola merupakan pelayanan yang dilaksanakan di lakukan oleh suatu organisasi (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) dengan berlangsung secara langsung mendatangi masyarakat atau bekerjasama dengan pihak yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan untuk masyarakat seperti kelurahan dan kecamatan ataupun desa, sekolah, rumah sakit, puskesmas dan memberikan pelayanan di tempat. pelayanan jemput bola adalah pelayanan yang dilakukan oleh tim jemput bola dengan cara berkeliling ke lokasi-lokasi seperti

---

<sup>24</sup>Sulistiyorini dll, “ Supervisi Pendidikan”,(Bengkalis,Riau:DOTPLUS Publisher, 2021) hal.192

<sup>25</sup>*Ibid*

kecamatan, desa ataupun lapas juga lokasi strategis lainnya. Program jemput bola menjadi produk unggulan dan merupakan program reguler yang dilaksanakan secara berkala dan mendapatkan dukungan penuh dari pemerintah.<sup>26</sup>

Menurut Henry (2000) Jemput bola merupakan penggambaran secara lisan melalui sebuah percakapan dengan satu atau beberapa calon nasabah yang bertujuan agar terjadinya proses transaksi penjualan. Dalam proses jemput bola hal ini akan menimbulkan kontak langsung antar individu yang terlibat secara eksklusif, individu melalui presentasi penggambaran mengenai produk kepada orang individu atau sekelompok nasabah potensi lainnya.<sup>27</sup>

Pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola dibentuk dengan tujuan untuk mendekatkan serta mempercepat pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan cara mendatangi masyarakat, juga melaksanakan pelayanan di tempat. Pelayanan ini diharapkan dapat membantu masyarakat yang berdomisili jauh atau tidak memiliki kemampuan untuk mendatangi dinas terkait.

Segala bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang masyarakat memiliki keterbatasan bisa dilakukan dengan mengikuti pelaksanaan program jemput bola tersebut yang mana biasanya akan

---

<sup>26</sup>Disdukcapil Siduarjo. Mengenai Pelaksanaan Program Jemput Bola [Berita Disdukcapil Siduarjo]tersedia di [disdukcapil.sidoarjo.go.id](http://disdukcapil.sidoarjo.go.id) di akses pada hari Senin (10 juli 2023 waktu 13.00)

<sup>27</sup>Awanda Anjani, Jurnal "ANALISIS STRATEGI PEMASARAN MELALUI LAYANAN JEMPUT BOLA UNTUK MENINGKATKAN MOTIVASI NASABAH MENABUNG DI KSPPS HANADA QUWAIS SEMBADA KC. PURWOKERTO" (14 Oktober 2021) hal.21

diberikan informasi lokasi-lokasi yang akan mendapatkan layanan jemput bola. Seluruh pelayanan akan diselesaikan dengan cepat paling cepat dalam waktu satu minggu dan paling lama dua minggu atau bahkan lebih. Ini akan selesai apabila tidak ada kendala jaringan internet, kepala dinas sedang di luar kota selama beberapa hari dan masih banyak hal lainnya.

### **2.2.3. Teori Pelayanan**

Pelayanan adalah proses pemenuhan keperluan melalui kegiatan orang beda secara langsung. Sedangkan, definisi pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong meluaskan segala apa yang dibutuhkan orang lain laksana tamu atau pembeli.<sup>28</sup>

Berdasarkan keterangan dari Kotler (1994) pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang bisa ditawarkan oleh suatu lembaga untuk pihak beda yang seringkali tidak kasat mata dan hasilnya tidak dapat dipunyai oleh pihak beda tersebut.<sup>29</sup>

Hadipranata (1980) berasumsi bahwa, pelayanan ialah aktivitas ekstra di luar tugas pokok (*job description*) yang diserahkan kepada konsumen – pelanggan, nasabah dan sebagainya serta dialami baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup>Kiki Farida Ferine dan Juniati, “Pelayanan SDM”, (Yogyakarta, Selat Media Partner,2022). hal.2

<sup>29</sup>*Ibid*

<sup>30</sup>*Ibid*



Dalam bukunya yang bertajuk Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik (2001:138), Loina beranggapan bahwa:

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.<sup>31</sup>

Menurut Moenir dalam bukunya, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia mengatakan bahwa "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung"(Moening: 1992:16)<sup>32</sup>

Sedangkan Brata mengeluarkan definisi yang berbeda dalam karyanya yang berjudul Dasar-Dasar Pelayanan Prima mengatakan bahwa "Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani" (Brata, 2003:9).<sup>33</sup>

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

---

<sup>31</sup>*Ibid*

<sup>32</sup>*Ibid*

<sup>33</sup>*Ibid*

Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setio kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu atau produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>34</sup>

Pelayanan ialah melayani kegiatan yang hasilnya untuk melayani keinginan orang lain baik individu maupun kelompok serta masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No.63 Tahun 2003, pelayanan ialah segala bentuk aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah di pusat, di daerah maupun dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.<sup>35</sup>

#### **2.2.4. Teori Identitas Kependudukan Digital**

Identitas Kependudukan merupakan hal yang sangat pentingdimana setiap orang harus memilikinya sebagai identitas dirinya. Melihat hal ini adanya pengajuan maupun pengurusan administrasi kependudukan sangatlah penting sehingga setiap orang harus memiliki kesadaran dalam administrasi kependudukan.<sup>36</sup>

Identitas Kependudukan Digital atau Digital ID adalah KTP-el berbentuk digital yang berisi informasi elektronik yang digunakan untuk mempresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai (smartphone) yang menampilkan

---

<sup>34</sup>*Ibid*

<sup>35</sup>*Ibid*

<sup>36</sup>Pailina Cendy Ardilia, Jurnal “Optimalisasi Pendampingan Layatanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Kalimasada Untuk Mewujudkan Tertib Adminduk” (01 Januari 2023).hal.1

data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan (Pemendagri No. 72 Tahun 2022 Pasal 13 ayat 2).<sup>37</sup>

Identitas Kependudukan Digital bertujuan untuk (a) mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi digitalisasi kependudukan; (b) meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk;(c) mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital dan ; (d) mengamankan kepentingan IKD melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data.<sup>38</sup>

Identitas Kependudukan Digital memiliki fungsi antara lain :

1. Pembuktian identitas memberikan penegasan bahwa penduduk bersangkutan adalah benar sebagaimana yang diakui oleh penduduk tersebut
2. Otentikasi identitas, proses memverifikasi penduduk yang melakukan otentikasi 2 faktor dengan membandingkan data yang ada di database dengan data yang melekat pada diri penduduk (wajah, sidik jari)
3. Otorisasi Identitas, memberikan persetujuan akses layanan secara digital atau elektronik dengan memastikan bahwa orang

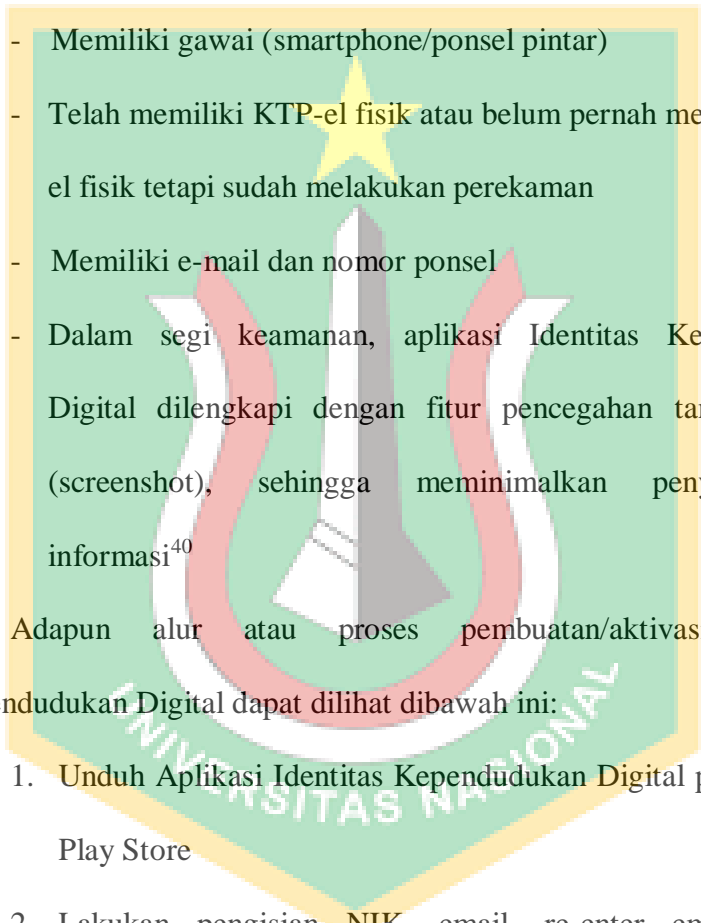
---

<sup>37</sup>Khosyi'ah Nadjib. Mengenai IKD (identitas Kependudukan Digital ). [Berita Disdukcapil Kab.OganIlir 07 Juni 2023] tersedia di dukcapil.oganilirkab.go.id, Diakses pada (10 April 2023 waktu 23.07)

<sup>38</sup>*Ibid*

yang menggunakan suatu layanan tersebut adalah orang yang benar<sup>39</sup>

Untuk proses aktivasi IKD, menyesuaikan dengan Persyaratan identitas kependudukan digital sesuai pada Bab 2 Pasal 18 Ayat (2) Permendagri no 72 tahun 2022 yaitu :

- 
- Memiliki gawai (smartphone/ponsel pintar)
  - Telah memiliki KTP-el fisik atau belum pernah memiliki KTP-el fisik tetapi sudah melakukan perekaman
  - Memiliki e-mail dan nomor ponsel
  - Dalam segi keamanan, aplikasi Identitas Kependudukan Digital dilengkapi dengan fitur pencegahan tangkap layar (screenshot), sehingga meminimalkan penyalahgunaan informasi<sup>40</sup>

Adapun alur atau proses pembuatan/aktivasi Identitas Kependudukan Digital dapat dilihat dibawah ini:

1. Unduh Aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada Google Play Store
2. Lakukan pengisian NIK, email, re-enter email, nomor handphone, dan re-enter nomor handphone
3. Kemudian klik verifikasi data

---

<sup>39</sup>Webadmin Desa Glesungrejo, Baturetno, Baturetno. Yuk Aktivasi IKD.[Berita Desa Glesungrejo, Baturetno 29 Maret 2023] tersedia di glesungrejo.desa.id, Diakses pada (10 April 2023 waktu 01.00 )

<sup>40</sup>*Ibid*

4. Pilih tombol ambil foto untuk melakukan pemadaman face recognition
5. Lakukan pengambilan foto dan kemudian pilih scan QR-Code
6. . Masuk ke email kemudian buka pesan email dari Kementerian Dalam Negeri dan pilih tombol aktivasi.

7. Masukkan kode aktivasi yang ada di email serta captcha lalu klik tombol aktifkan
8. Klik tombol Ya
9. Aplikasi IKD telah aktif. Untuk keamanan silahkan segera mengubah PIN.<sup>41</sup>

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Menurut Sugiyono (2014: 58) kerangka berpikir adalah sintesis dari berbagai teori dan hasil penelitian yang relevan yang menunjukkan lingkup satu variabel atau lebih yang diteliti, perbandingan nilai antara satu variabel atau lebih pada sampel atau waktu yang berbeda, hubungan dua variabel atau lebih, perbandingan pengaruh antar variabel pada sampel yang berbeda dan bentuk hubungan yang struktural.<sup>42</sup> Dalam hal ini kerangka pemikiran merupakan alur pikir penelitian sebagai dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat sub fungsi yang menjadi latar belakang dari penelitian ini. Terdapat beberapa tujuan yang mencakup untuk dapat mengetahui, melalui analisis serta mendeskripsikan terkait dengan suatu

<sup>41</sup>*Ibid*

<sup>42</sup>. Vigh Hery Kristanto, "Metode Penelitian Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (KTI)" (Yogyakarta:DEEPUBLISH,2018) hal. 51

pelaksanaan dari Program Jemput Bola dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dengan menggunakan pemikiran sebagai berikut :



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**

