

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam bab ini penulis akan menguraikan hasil dari penelitian terdahulu yang digunakan sebagai rujukan, berikut hasil penelitian tersebut.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Jurnal	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Izzatul Hasibah, Hayat, dan Hirshi Anadza, 2022	Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)	Metode Kualitatif Deskriptif	Bahwa aplikasi Poedak berjalan dengan baik berdasarkan indikator yang digunakan oleh peneliti. Namun, terdapat tujuan yang belum maksimal. Seperti pada sosialisasi program dilakukan dengan cara yang kurang maksimal. Dalam prosesnya, ditemukan beberapa rekomendasi yang dapat peneliti berikan antara lain mengoptimalkan sosialisasi program aplikasi Poedak ke masyarakat, memberikan tambahan informasi yang di website resmi disdukcapil tentang program aplikasi Poedak, dan memperjelas tata cara serta aturan proses administrasi

				terkait dokumen secara <i>online</i> .
2.	Deisy Anggreini Lahutung, Sarah Sambiran, dan Fanley, 2021	Efektivitas Program Pajak <i>Online</i> Terpadu (Ponter) dalam Rangka Inovasi Pelayanan Publik	Metode Kualitatif	Penelitian membahas efektivitas pajak <i>online</i> terpadu dalam kegiatan inovasi pelayanan masyarakat di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Manado. Efektivitas program Ponter (Pajak <i>Online</i> Terpadu) belum dapat dikatakan baik. hal ini bisa dilihat dari proses sosialisasi yang kurang dan adaptasi yang masih belum berjalan lancar sesuai dengan yang diinginkan masyarakat.
3.	Sitta Inka Putri Mamonto, Ismaill Rachman, dan Neni Kumayas, 2022	Efektivitas Kinalang sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kota Kotamobagu (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kotamobagu)	Metode Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ini menunjukkan bahwa efektivitas kinalang sebagai aplikasi pelayanan publik menggunakan teknologi yang canggih di kotamobagu sejauh ini berjalan dengan baik. namun demikian, masih terdapat beberapa permasalahan yang harus dimaksimalkan agar masyarakat dapat dengan mudah mengimplemantasikannya.

Pertama, penelitian dari Jurnal Izzatul Hasibah, Hayat, dan Hirshi Anadza tahun 2022 yang berjudul Efektivitas Program Pelayanan *Online* Kependudukan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik) dengan tujuan penelitian ini adalah mengetahui efektivitas program aplikasi Poedak yang dijalankan selama ini. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan cara menggambarkan peristiwa yang terjadi di lapangan. Fokus penelitian ini berkaitan dengan efektivitas program aplikasi Poedak dengan menggunakan teori Budiani (sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program) serta pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan aplikasi Poedak, termasuk faktor penghambat dan pendukungnya. Pengumpulan data dilakukan dengan dengan teknik observasi, wawancara, pengumpulan dokumen, dan materi dokumentasi visual. Bahwa aplikasi Poedak berjalan dengan baik berdasarkan indikator yang digunakan oleh peneliti. Namun, terdapat tujuan yang belum maksimal. Seperti pada sosialisasi program dilakukan dengan cara dilakukan dengan cara yang kurang maksimal. Dalam prosesnya, ditemukan beberapa rekomendasi yang dapat peneliti berikan antara lain mengoptimalkan sosialisasi program aplikasi Poedak ke masyarakat, memberikan tambahan informasi yang di website resmi disdukcapil tentang program aplikasi Poedak dan memperjelas tata cara serta aturan proses administrasi terkait dokumen secara *online*.¹

¹ Hasibah, I., & Anadza, H., "Efektivitas Program Pelayanan *Online* Kependudukan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)". *Journal Publicuho*, 5(4), (2022): 1027-1040.

Kedua, penelitian dari Jurnal Deisy Anggreini Lahutung, Sarah Sambiran, dan Fanley Pengemanan tahun 2021 yang berjudul Efektivitas Program Pajak *Online* Terpadu (Ponter) dalam Rangka Inovasi Pelayanan Publik. menurut dalam jurnal tersebut yaitu dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, pemerintah Kota Manado memberikan inovasi yang bagus kreatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik masyarakat. Salah satunya inovasi pelayanan publik yaitu sistem Pajak *Online* Terpadu Manado. Pajak *Online* Terpadu atau bisa juga disebut PONTER, adalah aplikasi pengurusan pajak untuk publik secara *online* dan terintegrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, keamanan data, serta sinkronisasi data antar perangkat daerah. Dibuatnya program ini memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif (Moleong, 2004) penelitian ini akan mengkaji bagaimana efektivitas program pajak *online* terpadu dalam rangka inovasi pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado. Akan dikaji dengan menggunakan teori Efektivitas yang dikemukakan oleh Richard M. Steers dalam Tangkilisan (2005). Penelitian ini membahas efektivitas program Ponter (Pajak *Online* Terpadu) belum dapat dikatakan baik. hal ini bisa dilihat dari proses sosialisasi yang kurang dan adaptasi yang masih belum berjalan lancar sesuai yang diinginkan masyarakat. ²

² Lahutung, D. A., Sambiran, S., & Pangemanan, F. N., "Efektivitas Program Pajak Online Terpadu (Ponter) Dalam Rangka Inovasi Pelayanan Publik". *GOVERNANCE*, 1(2). (2021).

Ketiga, penelitian dari Jurnal Sitta Inka Putri Mamonto, Ismail Rachman, dan Neni Kumayas tahun 2022 yang berjudul Efektivitas Kinalang sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kota Kotamobagu (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kotamobagu). Dalam jurnal tersebut pelayanan publik berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik masyarakat di Kota Kotamobagu maka pemerintah Kota Kotamobagu bersama Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) membuat suatu aplikasi pelayanan publik yang diberi nama Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (Kinalang). Aplikasi ini diatur dalam peraturan walikota No. 28b tentang Kinalang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana efektivitas Kinalang sebagai aplikasi pelayanan publik berbasis elektronik di Kota Kotamobagu khususnya terkait permasalahan mengenai sampah. Penelitian ini difokuskan pada pelayanan publik terkait persampahan karena keluhan yang paling banyak dikeluhkan masyarakat tentang masalah sampah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan teori dari Campbell J.P yang terdiri dari 5 indikator pengukuran efektivitas, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan yang menyeluruh. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ini menunjukkan bahwa efektivitas kinalang sebagai aplikasi pelayanan publik menggunakan teknologi yang canggih di kotamobagu

sejauh ini berjalan dengan baik. namun demikian, masih terdapat beberapa permasalahan yang harus dimaksimalkan agar masyarakat dapat dengan mudah mengimplementasikannya.³

2.2 Kajian Kepustakaan

2.2.1 Pelayanan

Menurut Monir (2003) definisi pelayanan adalah proses dalam memenuhi kebutuhan melalui kegiatan yang dilakukan oleh orang lain dengan langsung. Berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993) mendefinisikan bahwa pelayanan adalah bentuk kegiatan yang dikerjakan seperti barang atau jasa sebagai bagian dari usaha memenuhi kebutuhan masyarakat.⁴

Menurut Robert dalam (Amalia, 2018) definisi Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah pusat, daerah, atau organisasi pemerintah lainnya untuk memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat dalam kehidupan agar dapat teratur.⁵

2.2.2 Pelayanan Publik

Menurut Agung Kurniawan (2005) menyatakan bahwa pelayanan masyarakat adalah penyedia layanan (melayani) kebutuhan orang lain atau kepentingan

³ Mamonto, S. I. P., Rachman, I., & Kumayas, N., "Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kota Kotamobagu (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kotamobagu)". *GOVERNANCE*, 2(1) (2022).

⁴ Pasolong, Dr. Harbani, M.Si. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta (2017): hlm 147

⁵ Raztiani, R. Inovasi Pelayanan Pada Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan (JAPK)*, 2(1), (2022): 22-32.

masyarakat kepada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.⁶

Menurut Kamaruddin Sellang (2019) definisi pelayanan publik adalah kumpulan kegiatan yang dilakukan untuk berusaha memenuhi kebutuhan pelayanan sebagaimana yang telah ditentukan undang-undang untuk semua warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan layanan administrasi yang diberikan oleh pelaksana pelayanan masyarakat.⁷

2.2.3 Kesehatan

Menurut Martoyo (1998) definisi kesehatan adalah kebutuhan yang paling utama bagi kehidupan manusia dalam keadaan dan tingkat kehidupan yang berbeda tanpa melihat jenis kelamin, usia, asal suku, ataupun kelas sosial. Suatu saat, jika kondisi seseorang terganggu hingga terjatuh sakit akan ada akibatnya, tidak bisa melakukan aktivitas kerja, dilihat sebagai alasan untuk berhenti sejenak, yang pada akhirnya mempengaruhi produktivitas dan pendapatan dari seorang manusia dan organisasi bisnis.⁸

2.2.4 E-Government

Menurut Abidin (2003) Secara umum definisi *E-government* adalah yang dapat memberikan informasi dan layanan masyarakat menggunakan jaringan internet. Dengan memanfaatkan jaringan *Internet*, maka akan muncul sangat

⁶ Pasolong, Dr. Harbani, M.Si. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta (2017): hlm 148

⁷ Putra, P. A. M., Purnamasari, H., & Nababan, R., "Analisis Kinerja Aparat terhadap Pelayanan Publik di Desa Tridaya Sakti". *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(8), (2022): 2968-2979.

⁸ Asyim, R. B., & Yulianto, Y., "Perilaku Konsumsi Obat Tradisional Dalam Upaya Menjaga Kesehatan Masyarakat Bangsawan Sumenep". *Jurnal Keperawatan*, 15(2), (2022): 1-13.

banyak pengembangan layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat dimana terwujudnya masyarakat yang memerhatikan penggunaan teknologi dalam melakukan proses izin, memantau proses pelaksanaan, melakukan proses izin dan layanan publik lainnya. Semua teknologi tersebut dapat membantu seseorang dari manapun dan kapanpun.⁹

2.2.5 Depok Single Window (DSW)

Depok Single Window (DSW) yaitu aplikasi berupa layanan-layanan publik dari Pemerintah Kota Depok. Penanggung jawab aplikasi ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok. *Depok Single Window (DSW)* ini dibangun untuk meningkatkan pelayanan dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat mendapatkan akses maupun informasi layanan yang hanya dapat diakses di satu aplikasi. Layanan untuk masyarakat Kota Depok dari aplikasi ini ada yaitu ada layanan informasi waktu ibadah, panggilan darurat, informasi cuaca, informasi lalu lintas, Informasi Peta Kota Depok, Informasi Lowongan Kerja, Kesehatan, Pendidikan, Pajak, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan, Perizinan, PLN, Zakat, Pengaduan atau Aspirasi, dan Informasi Kontak.¹⁰

2.3. Teori Efektivitas Program

Menurut Ni Wayan Budiani (2007), definisi efektivitas adalah keberhasilan antara hasil dengan tujuan yang telah dibuat serta sesuai. Dengan kata lain, sesuatu

⁹ Pasolong, Dr. Harbani, M.Si. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta. (2017): hlm 268

¹⁰ Portal Resmi Kota Depok: "Aplikasi DSW" <https://www.depok.go.id/pengumuman/depok-single-window> di akses pada tanggal 20 Juli 2023.

bisa dinyatakan berhasil apabila hasil dengan arah yang telah ditetapkan sudah sesuai dengan apa yang diinginkan.¹¹

Menurut Ni Wayan Budiani (2009) dalam mengukur efektivitas ada 4 dimensi yaitu sebagai berikut.

1. Ketepatan Sasaran Program, adalah seberapa tepat program tersebut dilaksanakan oleh pelaksana program yang telah ditentukan sebelum program tersebut dijalankan.
2. Sosialisasi Program, adalah seberapa jauh program dikenal oleh kalangan masyarakat mengenai pelaksanaan suatu program yang sudah dibuat ini tersampaikan dengan baik sehingga peserta sasaran program dapat melaksanakan program tersebut.
3. Tujuan Program, adalah seberapa jauh persamaan antara hasil dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelum pelaksanaan program dilaksanakan.
4. Pemantauan Program, seberapa jauh pelaksanaan kegiatan yang sedang dijalankan oleh pelaksana program untuk melihat proses jalannya dari program yang telah dibuat.¹²

2.4. Kerangka Pemikiran

Dalam hal ini, secara umum program layanan kesehatan berbasis *online* DSW sengaja diciptakan untuk memberikan berbagai dampak positif serta kemudahan

¹¹ Raha Saifudin Hamzah., “Jurnal Efektivitas Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 2000 Dinas Kepemudaan dan Keolahragaan Provinsi Jawa Timur dalam Upaya Peningkatan Prestasi Olahraga Terpelajar”. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fisip, Universitas Airlangga. (2018).

¹² Fatmasari, F., Muhammadiyah, M., & Parawangi, A., “Efektivitas Alokasi Dana Desa dalam Program Pengadaan Ambulance di Kecamatan Majauleng Kabupaten Wajo”. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(1), (2020): 30-42.

kepada masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan di puskesmas Harjamukti Kota Depok. Akan tetapi seiring berjalannya program pelayanan kesehatan dalam DSW tersebut, masih banyak masyarakat yang mengalami kendala serta keterbatasan dalam mengakses layanan kesehatan berbasis online dengan aplikasi DSW tersebut.

Sehingga dari itu, maka adapun kerangka pemikiran yang berbentuk seperti dibawah ini :

Gambar 2.2.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan data yang telah diambil di Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok bahwa pendaftaran *online* belum mencapai target yang telah ditetapkan, tidak ada informasi mengenai penggunaan aplikasi DSW dalam Puskesmas, dan juga tidak bisa menilai pelayanan kesehatan yang diberikan di dalam aplikasi DSW.

Aplikasi DSW adalah layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Depok untuk masyarakatnya. Tujuan adanya aplikasi ini untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Depok No.3 Tahun 2015 pasal 4 ayat (2) huruf a bahwa terwujudnya masyarakat Depok yang memiliki aksesibilitas terhadap penggunaan teknologi komunikasi dan informatika.

Teori Efektivitas Program dan 4 dimensinya dalam mengukur efektivitas program yaitu Ketepatan sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program, dan pemantauan Program.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Harjamukti menggunakan aplikasi *Depok Single Window* (DSW) cukup efektif walaupun masih ada yang belum maksimal.