

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Hasil dari berbagai penelitian sebelum-sebelumnya turut serta menjadi acuan dasar bagi penulis dalam proses penelitian, penelitian terdahulu ini dapat menjadi sumber referensi dan pengembangan pengetahuan penulis dalam hal mengkaji penelitian lebih dalam, penulis tidak dapat menemukan penelitian yang sama persis dengan judul yang penulis angkat, tetapi penulis menjadikan penelitian terdahulu yang turut relevan dengan judul yang penulis angkat.

Berikut beberapa penelitian terdahulu yang penulis jadikan acuan dalam penelitian ini:

1. **Rita Rahmawati¹, Desi Fitriyana, Ginung Pratidina, Gotfridus Goris Seran, (2024) yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor”** Berdasarkan keseluruhan dari penelitian, pembahasan yang terdapat pada penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat, sangat disarankan untuk menambah jumlah pegawai yang bertugas di bagian informasi. Petugas informasi ini diharapkan dapat berperan aktif dalam memberikan panduan, menjawab

pertanyaan, serta membantu masyarakat dalam memahami setiap tahapan proses pelayanan kependudukan, sehingga masyarakat tidak merasa kesulitan atau kebingungan. Dalam berinteraksi dengan masyarakat, terutama saat memberikan informasi atau menjawab pertanyaan, penting bagi setiap petugas pelayanan untuk menunjukkan kesabaran yang tinggi. Petugas hendaknya senantiasa berusaha menjawab pertanyaan dengan tenang, jelas, dan ramah, meskipun pertanyaan tersebut diajukan berulang kali atau berasal dari masyarakat yang mungkin kurang memahami prosedur yang berlaku, dan Untuk mencapai pelayanan yang prima, perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap sistem dan prosedur pelayanan yang ada, serta mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dapat merumuskan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sekaligus memastikan bahwa seluruh proses pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, demi memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif analitis. Pengumpulan data menggunakan wawancara. Adapun analisis data meliputi redaksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan dan dinyatakan 1. Efektivitas pelayanan surat pindah dan datang memiliki tingkat kerumitan yang sedang, terutama dalam hal pemenuhan persyaratan/berkas, yang mengakibatkan banyak surat pindah dan datang yang tertunda, 2. Bukti Fisik (Tangibles): Aspek fisik layanan

memengaruhi kepuasan pelanggan. Ruang yang sempit, jumlah kursi terbatas, budaya menunggu, dan penggunaan laptop oleh karyawan menjadi faktor yang perlu diperbaiki, 3. Keandalan (Reliability): Dokumen dapat diproses dengan cepat kecuali ada masalah dengan server. Keandalan pribadi dalam memberikan pelayanan sangat penting, 4. Daya Tanggap (Responsiveness): Petugas DISDUKCAPIL memberikan layanan yang baik kepada masyarakat Kabupaten Bogor, membantu dalam pendaftaran dan memberikan data yang dibutuhkan, 5. Jaminan (Assurance): Ketepatan waktu dan sikap sopan pegawai menunjukkan kepastian pelayanan. Prinsip-prinsip etika harus diprioritaskan agar pelanggan merasa diperhatikan, 6. Empati (Empathy): Pihak berwenang masih gagal berkomunikasi dengan baik dan kurang memberikan perhatian kepada masyarakat, sehingga perlu segera diperbaiki.

2. **Nanda Pratama Auliak, Susi Hardjati, (2023) yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Sabtu Tuntas Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan”**
Berdasarkan keseluruhan dari penelitian, pembahasan yang terdapat pada Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana efektivitas program pelayanan administrasi kependudukan sabtu tuntas yang merupakan inovasi jemput bola dari Disdukcapil Kabupaten Magetan dalam upaya peningkatan kualitas layanan dan percepatan data kependudukan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan purposive sampling. Hasil penelitian

ini menunjukkan bahwa Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Sabtu Tuntas cukup efektif karena sudah sesuai dengan tujuan pelayanan sabtu tuntas yaitu mendekatkan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat desa. Selain itu, telah mendukung program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi) dan terjadi peningkatan kualitas layanan administrasi. Namun, kedepannya perlu dilaksanakan pelayanan di tiap desa dengan pelaksana pihak desa sendiri karena Disdukcapil pelayanannya terbatas anggaran dan pelaksana.

B. Tinjauan Teoritis

1. Definisi Efektivitas Pelayanan Publik

a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas sesungguhnya merupakan suatu konsep yang luas, mencakup berbagai faktor didalam maupun diluar organisasi, Efektivitas secara umum menunjukkan seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Pasolong (2007:4) mengatakan bahwa efektivitas berasal dari kata "efek" dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. "Efektivitas" dapat dipandang sebagai suatu sebab akibat dari variable lain. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Efektivitas dalam pandangan Asnawi (2013) adalah pencapaian tujuan atau hasil yang dikehendaki tanpa menghiraukan faktor-faktor

tenaga, waktu, biaya, pikiran, peralatan dan unsur lain yang telah ditentukan.

Dalam pandangan Dunn (2000), efektivitas berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan yang ditetapkan. Efektivitas merupakan ukuran yang menggambarkan tingkat capaian pekerjaan yang dihasilkan oleh individu dalam organisasi.

Efektivitas menggambarkan seluruh input proses dan output yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana (kualitas, kuantitas dan waktu) telah dicapai. Oleh karena itu suatu organisasi, program dan kegiatan dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana dan dapat memberikan dampak, hasil atau manfaat yang diinginkan. Seperti yang diungkapkan Stoner dikutip Kurniawan (2005:106), yang menekankan pentingnya efektivitas dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan organisasi.

b. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada prinsipnya semua elemen pemerintahan yang mengelola negara Republik Indonesia ini mempunyai tugas melayani masyarakat, mulai dari tingkat pusat yaitu kementerian sampai dengan tingkat daerah yang diwakili oleh masing-masing instansi sebagai

kepanjangan tangan dari setiap kementerian yang berada di pusat pemerintahan. Tentunya dalam implementasi pelayanan publik, semua instansi pemerintah harus mengacu atau berpatokan kepada kebijakan atau regulasi yang dibuat oleh pemerintah, sehingga semua bentuk pelayanan publik yang disediakan untuk masyarakat mempunyai payung hukum yang jelas yang akan memastikan bahwa praktik pelayanan publik yang dilakukan sudah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Hal ini Pengantar Pelayanan Publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain daripada itu alasan bahwa praktik pelayanan publik di Indonesia harus diatur oleh berbagai kebijakan dan regulasi hal ini untuk memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan hak dan kebutuhan dasarnya.

2. Definisi Program

Secara umum bahwa program adalah sebuah rencana, contohnya saja jika seseorang ditanyakan mengenai program apa yang akan dilakukannya di masa yang akan datang maka mereka akan mengemukakan rencana-rencana yang telah disusun untuk dapat di kerjakan di masa yang akan datang.

Jika secara umum program dikatakan sebagai sebuah rencana dalam kajian khusus evaluasi program memiliki makna yang lebih khusus. Arikunto & Jabar (2010) menyatakan apabila program langsung dikaitkan dengan evaluasi program maka program di definisikan sebagai suatu unit atau kesatuan kegiatan yang merupakan realisasi atau implementasi dari suatu kebijakan, berlangsung dalam proses yang berkesinambungan dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan banyak orang. Karena program merupakan suatu unit atau suatu kesatuan kegiatan maka dapat dikatakan bahwa program merupakan suatu system yang merupakan kumpulan dari sub-sub system yang bekerja dalam mencapai suatu tujuan kegiatan dalam sebuah organisasi. Agar program dapat tetap terlaksana dengan baik dengan mengarah kepada tujuan organisasi maka perlu dilakukan evaluasi. Evaluasi yang dilakukan dengan sasaran suatu program disebut dengan evaluasi program.

Evaluasi program memiliki ciri khusus yaitu dilakukan tidak hanya dengan metode penelitian kualitatif, kuantitatif maupun metode campuran (mixed metode), namun sebuah penelitian evaluasi program dilaksanakan dengan menggunakan Model evaluasi program yang menjadi prosedur atau langkah-langkah yang mengarahkan evaluator dalam melaksanakan kegiatan evaluasi. Peneliti evaluasi dapat memilih model evaluasi yang telah dikembangkan pakar evaluasi dengan keunggulan dari segi dimensi (bagian program) yang akan dievaluasi maupun dari segi tahapan dan eliminasi bagian-bagian yang akan di evaluasi.

3. Program Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1) Bailang Pakacil

Dalam pelaksanaannya BAILANG PAKACIL memadukan jemput bola pelayanan sekaligus bidang pelayanan yang ada pada Dinas DUKCAPIL, yaitu Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil serta didukung oleh bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Menghemat waktu dan biaya dalam mewujudkan layanan Adminduk gratis bagi semua warga Kab. HSU.

Penyelenggaraan layanan Administrasi Kependudukan bagi warga daerah terpencil oleh Dinas DUKCAPIL mendukung terhadap Asta Cita Presiden Prabowo Subianto Nomor 4. Yaitu “Memperkuat Pembangunan Sumber Daya Manusia, sains, teknologi, Pendidikan, Kesehatan, prestasi olahraga, kesetaraan gender, serta penguatan peran perempuan, pemuda (generasi milenial dan generasi Z), dan penyandang disabilitas. Warga daerah terpencil pun bisa memiliki dokumen Administrasi Kependudukan secara gratis seperti warga lain di seluruh wilayah Indonesia, juga bisa memiliki Identitas Kependudukan Digital di smartphone masing-masing.

Tujuan diadakannya Inovasi ini agar dapat Memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara terpadu bagi masyarakat pada wilayah terpencil, yang jauh jaraknya dari Dinas Dukcapil.

2) Jempol Manis

Inovasi “JEMPOL MANIS” merupakan produk layanan yang menerapkan pelayanan jemput bola dalam mekanisme pelaksanaannya. Masyarakat tidak perlu lagi datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, persyaratannya pun dipermudah. Tim jemput bola akan mendatangi lokasi-lokasi sekolah SLTA sederajat di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Siswa cukup melampirkan fotocopy kartu keluarga atau KIA. Inovasi JEMPOL MANIS menjadi program unggulan yang dilaksanakan secara berkala oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Tujuan diadakannya Inovasi ini agar dapat memberikan Pelayanan jemput bola rekam data bagi warga pemula yang belum memiliki Rekam Data KTP elektronik dengan target sasaran pada Sekolah-sekolah di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Adapun siswa/i yang ditargetkan yaitu rentang usia 16 tahun ke atas. Kegiatan ini juga telah dimodifikasi dengan menambah sasaran ke Desa di seluruh wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara, dengan target yang lebih luas lagi.

3) Inovasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (INSTAL)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara menjalankan Inovasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (INSTAL) dengan mempedomani sistem serta kebijakan yang ada, memanfaatkan sumber daya yang ada semaksimal mungkin dan

berkoordinasi dengan lembaga/organisasi/instansi terkait guna kelancaran kegiatan. Inovasi ini dilaksanakan dengan sistem Pelayanan Langsung di Kantor serta Jemput Bola ke titik lokasi yang telah ditentukan sebelumnya bersama dengan pihak terkait seperti Aparat Desa, Sekolah, Lembaga/Instansi/Organisasi, dan lain- lain.

Pada awal tahun 2025 Identitas Kependudukan Digital telah diupdate oleh pengembang di Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil, beberapa fitur bertambah namun juga ada yang hilang seperti Kartu Pegawai dan BPJS. Bagi yang sudah menginstal IKD selama ini bisa melakukan update mandiri tanpa harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan update dengan petugas. Pada IKD versi baru dimungkinkan melakukan update data langsung tanpa datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengisi formulir, yaitu golongan darah dan riwayat Pendidikan, untuk riwayat pendidikan diperlukan mengunggah dokumen ijazah terbaru format JPG/PNG

4. Teori Efektivitas Program

Menurut yang digunakan Campbell J.P (2002:96-97) menjelaskan efektivitas organisasi dalam melaksanakan kegiatan yang dianggap efektif apabila memiliki faktor-faktor yang menjadi kriteria atau ukuran yaitu:

a. Keberhasilan program

Dilihat dari pengetahuan terhadap program dan penerapan program yang dilakukan sehingga bisa tercapai tujuan yang telah ditentukan.

b. Keberhasilan sasaran

Keberhasilan suatu sasaran program harus mempertimbangkan target yang diharapkan dari suatu program serta mekanisme atau tahapan pengoperasian program.

c. Kepuasan terhadap program

Semakin berkualitas suatu program yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh penerima program semakin tinggi, dan dapat menimbulkan penilaian yang baik terhadap pembuat dan pelaksana program atau kebijakan tersebut dalam hal ini pemerintah.

d. Tingkat *input* dan *output*

Tingkat masukan (*input*) dan keluaran (*output*) dapat dilihat dari sarana dan prasarana pengelolaan program serta bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan. Jika *output* lebih besar dari *input* maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika *input* lebih besar dari *output* maka dapat dikatakan tidak efisien.

e. Pencapaian tujuan menyeluruh

Dilihat dari sejauh mana bentuk transparansi yang dilakukan dalam penerapan program serta penilaian tentang program tersebut.

Menurut Gibson, sebagaimana dikutip oleh Kurniawan (2005:107) menyebutkan ukuran efektivitas yaitu:

a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini ditujukan supaya karyawan atau pekerja dalam melaksanakan tugasnya dapat mencapai target dan sasaran yang terarah sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan merupakan penentuan cara, jalan atau upaya yang harus dilakukan dalam mencapai semua tujuan yang sudah diterapkan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi, seperti penentuan wawasan waktu, dampak, dan pemusatan upaya.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan. Artinya, kebijakan yang sudah dirumuskan tersebut harus mampu menjembatani tujuan dengan usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, diperlukan untuk pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh organisasi untuk mengembangkan program atau kegiatan dimasa yang akan datang.
- e. Penyusunan program yang tepat, suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program - program pelaksanaan yang tetap sebab apabila tidak para pelaksana akan kurang memiliki pedoman untuk bertindak dan bekerja.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana, dibutuhkan untuk menunjang proses dalam pelaksanaan suatu program agar berjalan dengan efektif.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, apabila suatu program tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak dapat mencapai tujuannya.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian, pengawasan ini diperlukan untuk mengatur dan mencegah kemungkinan adanya

penyimpangan dalam pelaksanaan suatu program atau kegiatan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Pemilihan teori Campbell dalam skripsi Anda didasarkan pada kebutuhan untuk mengukur efektivitas sebuah program layanan publik secara komprehensif dan operasional di lapangan. Berbeda dengan teori Gibson yang cenderung lebih fokus pada perilaku organisasi dan psikologi individu di dalam lembaga, teori Campbell menyediakan indikator yang lebih taktis untuk membedah hasil nyata dari program-program inovasi di Disdukcapil HSU, seperti "Bailang Pakacil", "Jempol Manis", dan "Instal". Dengan menggunakan lima indikator utama Campbell—yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh.

Fenomena yang sangat relevan dengan pemilihan teori ini adalah kondisi geografis Kabupaten HSU yang didominasi rawa, sehingga menghambat akses masyarakat di wilayah terpencil untuk mendapatkan dokumen kependudukan. Melalui indikator Keberhasilan Sasaran milik Campbell, Anda dapat menganalisis apakah program jemput bola (Bailang Pakacil) benar-benar telah mencapai target penduduk di daerah perairan rawa tersebut. Begitu pula dengan fenomena kendala jadwal siswa dalam perekaman KTP-el melalui program "Jempol Manis", indikator Kepuasan terhadap Program dan Tingkat Input-Output memungkinkan Anda untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan sarana operasional di sekolah-sekolah dibandingkan dengan hambatan teknis yang masih terjadi. Dengan demikian, teori Campbell lebih mampu menjawab permasalahan

rendahnya aktivasi IKD dan kepemilikan dokumen yang menjadi isu utama dalam penelitian Anda dibandingkan jika menggunakan pendekatan manajerial umum dari teori Gibson.

5. Konsep Administrasi Kependudukan (adminduk)

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Hak apakah yang dimiliki warga negara/penduduk dalam sistem administrasi kependudukan? Setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh:

1. Dokumen kependudukan;
2. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
3. Perlindungan atas data pribadi.
4. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen;
5. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/atau keluarganya; dan
6. Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat

bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen Kependudukan pada dasarnya meliputi :

1. Biodata Penduduk;
2. Kartu Keluarga (KK);
3. Kartu Tanda Penduduk (KTP);
4. Surat keterangan kependudukan;
5. Akta Pencatatan Sipil.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran bisa disebut dengan alur pemikiran dari penulis, atau juga penjelasan mengenai pengambilan teori yang relevan dengan fokus penelitian penulis untuk menjawab segala macam masalah yang sudah dirumuskan oleh penulis. Kerangka pemikiran juga pada dasarnya membantu penulis agar memahami bagaimana variabel saling berkaitan.

Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah teori dimensi menurut Chambell J.P dalam Muhammad Sawir (2020:127), terdapat beberapa cara pengukuran efektivitas secara umum yaitu :

1. Keberhasilan Program
2. Keberhasilan Sasaran
3. Kepuasan terhadap Program
4. Tingkat *Input* dan *output*
5. Pencapaian tujuan menyeluruh.

GAMBAR 2.1

Kerangka Pemikiran

