

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. **Puji Syamuni (2024)** dalam penelitian yang berjudul **“Efektivitas Program Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan”** pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Program Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dan faktor yang mempengaruhinya. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. Hasil penelitian Efektivitas Program Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan cukup efektif, hal ini dapat dilihat : pertama, ketepatan sasaran sesuai dengan aturan yang telah ditentukan sudah efektif. Kedua, Ketepatan dalam menentukan tujuan sesuai dengan pelaksanaan kegiatan secara tepat sudah efektif. Ketiga, Ketepatan penentuan waktu pada indikator kurang efektif. Keempat, ketepatan dalam melakukan perintah pada indikator perintah sudah efektif dan tindakan sudah efektif, kelima, ketepatan dalam biaya pada indikator sudah efektif dan tanggung jawab efektif. Ketepatan penentuan waktu pada indikator kurang efektif. Kelima, ketepatan dalam biaya pada indikator sudah efektif dan tanggung jawab efektif.

2. **Nur Savika (2024)** dalam penelitian yang berjudul **“Efektivitas Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan (E-KTP) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.”**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program jemput bola dalam pelayanan dokumen kependudukan (E-KTP) dalam meningkatkan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini akan melihat sejauh mana program ini mampu mengatasi kendala-kendala yang ada dalam pelayanan tradisional, serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat dan efisiensi proses administrasi kependudukan.. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun hasil dari penelitian ini yakni mengenai Efektivitas Program Jemput Bola Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam mengoptimalkan pelayanan dokumen kependudukan (E-KTP) sudah terlaksana dengan baik dikarenakan 4 indikator yang digunakan semuanya terlaksana secara efektif. *Pertama*, ketepatan sasaran program Pelaksanaan program jemput bola dalam pelayanan dokumen kependudukan (E-KTP) diberikan sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan. *Kedua*, Sosialisasi Program, Pelaksanaan program jemput bola perekaman E-KTP diawali dengan kegiatan sosialisasi yang dilakukan secara intensif oleh petugas pelayanan. Petugas secara rutin turun langsung ke desa-desa, bahkan dalam beberapa kasus harus menginap di lokasi pelayanan. Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan kedekatan dengan masyarakat, tetapi juga memperkuat komunikasi dan kekompakan antar petugas di lapangan, sehingga

koordinasi pelaksanaan program menjadi lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ketiga, Tujuan Program, untuk memperluas jangkauan layanan administrasi kependudukan melalui pendekatan kolaboratif antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan pemerintah kecamatan, kelurahan, masyarakat adat, serta tokoh masyarakat. Ke empat, Pemantauan Program, evaluasi dilakukan dengan cara menghitung persentase penerbitan E-KTP, yaitu dengan membandingkan jumlah penduduk yang telah memiliki E-KTP terhadap jumlah wajib KTP, kemudian dikalikan 100 persen. Melalui metode ini, pemerintah daerah dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan program dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan serta melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap pelaksanaannya.

Untuk menempatkan penelitian ini, penulis menyajikan perbandingan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian yang dilakukan tidak jauh berbeda dengan penelitian sebelumnya namun pada penelitian ini lebih mengarah Efektivitas Layanan Inovasi Jempol Manis Terhadap Kepemilikan E-KTP. Perbandingan ini bertujuan untuk mengidentifikasi persamaan dan perbedaan ditinjau dari aspek fokus penelitian, pendekatan metodologis, objek penelitian, serta hasil yang diperoleh. Melalui penyajian tabel perbandingan berikut, diharapkan dapat tergambar secara jelas posisi penelitian ini sekaligus kontribusi dan unsur kebaruan yang ditawarkan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Untuk lebih jelasnya berikut tabel perbandingan penelitian.

Tabel 2.1

Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang

Penelitian Terdahulu		Penelitian Sekarang	
Puji Syamuni (2024)	Judul : Efektivitas Program Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Metode Penelitian : Kualitatif Teknik Penentuan Informan Purposive Sampling Hasil Penelitian : Efektivitas Program Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan cukup efektif, hal ini dapat dilihat. Pertama, ketepatan sasaran sesuai dengan aturan yang telah ditentukan sudah efektif. Kedua, Ketepatan dalam menentukan tujuan sesuai dengan pelaksanaan kegiatan secara tepat sudah efektif. Ketiga, Ketepatan	Isnawati (2026)	Judul : Efektivitas Layanan Inovasi Jempol Manis Tentang Kepemilikan E-KTP di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus SMK Negeri 1 Amuntai dan SMK Negeri 2 Amuntai). Teori : Teori Efektivitas menurut Teori Campbell J.P dalam (Muhammad Sawir 2020: 127). Metode Penelitian : Deskriptif Kualitatif. Teknik Penentuan Informan: Purposive Sampling Hasil Penelitian : Efektivitas Layanan Inovasi Jempol Manis Tentang Kepemilikan E-KTP cukup efektif. Dari indikator Pertama kesesuaian rencana program kurang efektif karena belum adanya SOP yang rinci. Kedua adalah Tujuan program

	penentuan waktu pada indikator kurang efektif. Keempat, ketepatan dalam melakukan perintah pada indikator perintah sudah efektif dan tindakan sudah efektif, kelima, ketepatan dalam biaya pada indikator sudah efektif dan tanggung jawab efektif. Ketepatan penentuan waktu pada indikator ini dikatakan kurang efektif. Kelima, ketepatan dalam biaya pada indikator sudah efektif dan tanggung jawab efektif.	tercapai cukup efektif karena realisasi perekaman hanya mencapai sekitar 50% dari jumlah siswa yang hadir. Ketiga yakni Sasaran program tercapai cukup efektif, dalam pelaksanaannya masih terdapat masyarakat non siswa yang ikut melakukan perekaman. Keempat, kesesuaian target program cukup efektif, capaian perekaman belum memenuhi target yang ditetapkan. Kelima adalah Kepuasan pengguna program dikatakan efektif karena prosedur pelayanan sederhana dan sesuai dengan harapan. Keenam, Kesesuaian pengguna program efektif, karena sistem jemput bola memungkinkan siswa tetap mengikuti kegiatan belajar. Ketujuh, Sumber daya yang digunakan cukup efektif, jumlah petugas masih terbatas. Kedelapan Pencapaian target program cukup efektif, karena ketidakhadiran sebagian siswa saat kegiatan berlangsung. Kesembilan adalah Capaian keseluruhan program cukup efektif, adanya variasi respons
--	--	---

			dari sekolah serta keterbatasan pemahaman siswa terhadap persyaratan. Kesepuluh, yakni Dampak capaian program cukup efektif, karena capaian persentase belum memenuhi target nasional.
Nur Savika (2024)	Judul: Efektivitas Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan (E-KTP) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Metode Penelitian : Deskriptif Kualitatif. Hasil Penelitian : Efektivitas Program Jemput Bola Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam mengoptimalkan pelayanan dokumen pada kependudukan (E-KTP) sudah terlaksana dengan baik dikarenakan 4 indikator yang digunakan dan semuanya dikatakan terlaksana secara efektif. Pertama, ketepatan sasaran program Pelaksanaan program jemput bola dalam pelayanan dokumen pada kependudukan (E-KTP) yaitu	Isnawati (2026)	Judul : Efektivitas Layanan Inovasi Jempol Manis Tentang Kepemilikan E-KTP di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus SMK Negeri 1 Amuntai dan SMK Negeri 2 Amuntai). Teori : Teori Efektivitas menurut Teori Campbell J.P dalam (Muhammad Sawir 2020: 127). Metode Penelitian : Deskriptif Kualitatif. Teknik Penentuan Informan: Purposive Sampling Hasil Penelitian : Efektivitas Layanan Inovasi Jempol Manis Tentang Kepemilikan E-KTP cukup efektif. Dari indikator Pertama kesesuaian rencana

diberikan sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan. Kedua, Sosialisasi Program, Pelaksanaan program jemput bola perekaman E-KTP diawali dengan kegiatan sosialisasi yang dilakukan secara intensif oleh petugas pelayanan. Petugas secara rutin turun langsung ke desa-desa, bahkan dalam beberapa kasus harus menginap di lokasi pelayanan. Kegiatan ini penting karena tidak hanya secara langsung dapat meningkatkan kedekatan dengan masyarakat, tetapi juga memperkuat komunikasi dan kekompakan antar petugas di lapangan, sehingga koordinasi pelaksanaan program menjadi lebih efektif dan responsif terhadap apa saja kebutuhan masyarakat. Ketiga, Tujuan Program, untuk memperluas jangkauan layanan administrasi kependudukan dalam melalui pendekatan kolaboratif antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkolaborasi dengan pemerintah kecamatan, kelurahan, masyarakat adat, serta tokoh masyarakat. Ke	program kurang efektif karena belum adanya SOP yang rinci. Kedua adalah Tujuan program tercapai cukup efektif karena realisasi perekaman hanya mencapai sekitar 50% dari jumlah siswa yang hadir. Ketiga yakni Sasaran program tercapai cukup efektif, dalam pelaksanaannya masih terdapat masyarakat non siswa yang ikut melakukan perekaman. Keempat, kesesuaian target program cukup efektif, capaian perekaman belum memenuhi target yang ditetapkan. Kelima adalah Kepuasan pengguna program dikatakan efektif karena prosedur pelayanan sederhana dan sesuai dengan harapan. Keenam, Kesesuaian pengguna program efektif, karena sistem jemput bola memungkinkan siswa tetap mengikuti kegiatan belajar. Ketujuh, Sumber daya yang digunakan cukup efektif, jumlah petugas masih terbatas. Kedelapan Pencapaian target program cukup efektif, karena ketidakhadiran sebagian siswa saat kegiatan berlangsung.
---	--

	empat, Pemantauan Program, evaluasi dilakukan dengan cara yakni menghitung persentase penerbitan E-KTP, dengan membandingkan dari jumlah penduduk yang telah memiliki E-KTP terhadap jumlah wajib KTP, kemudian dikalikan 100 persen. Melalui metode ini, pemerintah daerah dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan program dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan.	Kesembilan adalah Capaian keseluruhan program cukup efektif, adanya variasi respons dari sekolah serta keterbatasan pemahaman siswa terhadap persyaratan. Kesepuluh, yakni Dampak capaian program cukup efektif, karena capaian persentase belum memenuhi target nasional.
--	---	--

(Sumber: Dibuat Peneliti, 2026)

B. Tinjauan Teoritis

1. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (*view point*), dapat dinilai dengan berbagai cara, dan selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Kata “efektif” berasal dari kata “efektif”, yang berarti mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas mengandung arti “keefektif-an” (*effectiveness*) pengaruh keberhasilan, atau kemandirian/kemujaraban. Efektivitas didefinisikan sebagai keadaan atau kemampuan suatu

pekerjaan yang dilakukan oleh manusia untuk menghasilkan hasil guna yang diinginkan (Budi Gutama Siregar dkk, 2023:18).

Efektivitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, dapat dijelaskan sebagai hasil dari keefektifan, yakni kemampuan suatu aktivitas untuk memberikan dampak atau efek yang sesuai dengan harapan, serta dapat dihubungkan dengan pencapaian yang konkret dan tingkat kewajaran dalam perbandingan antara pencapaian yang dicapai dan harapan yang diinginkan.

Menurut Harbani Pasolong dalam Zohriah (2023:90) mendefinisikan efektivitas sebagai berikut :

“Efektivitas berasal dari kata “efek” dan menggunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variable lain. Efektivitas memiliki arti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan atau dengan kata lain sasaran tercapai dengan adanya proses kegiatan tersebut”.

Efektivitas menurut Hidayat dalam Lysa (2018: 14-15) “merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana semakin besar persentase target, makin tinggi efektivitasnya.”Hal ini menekankan pada aspek pencapaian target secara terukur, baik dari segi jumlah, mutu, maupun ketepatan waktu. Artinya, efektivitas tidak hanya dilihat dari tercapainya tujuan, tetapi juga dari seberapa optimal hasil yang diperoleh dibandingkan dengan sasaran yang telah direncanakan sebelumnya. Semakin tinggi tingkat pencapaian terhadap target yang telah ditentukan, maka semakin efektif pula suatu kegiatan atau program yang dijalankan.

Menurut Adisasmita dalam Ekasari (2020:20) “efektivitas merupakan suatu kondisi atau keadaan, dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana atau peralatan yang digunakan, disertai tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan hasil yang memuaskan.” Di pahami bahwa efektivitas menekankan pada kesesuaian antara tujuan yang ingin dicapai dengan cara atau sarana yang digunakan. Sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif apabila proses pelaksanaannya mampu menghasilkan hasil yang sesuai dengan harapan melalui penggunaan metode dan sumber daya yang tepat. Efektivitas tidak hanya berfokus pada pencapaian hasil akhir, tetapi juga pada ketepatan dalam perencanaan dan pelaksanaan untuk mencapai hasil yang memuaskan.

Menurut Handoko dalam Ekasari (2020:20) mendefinisikan “efektivitas sebagai kemampuan memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, dikatakan efektif jika dapat memilih pekerjaan yang harus dilakukan atau metode (cara) yang tepat untuk mencapai tujuan. Efektivitas juga diartikan sebagai melakukan pekerjaan yang benar”.

Sedangkan menurut Halim dalam Ekasari (2020:20-21) mendefinisikan efektivitas yaitu

“Efektivitas adalah hubungan antara *output* pusat tanggung jawab dan tujuannya. Makin besar kontribusi *output* terhadap tujuan, makin efektif satu unit tersebut. Konsep efektivitas merupakan pernyataan secara menyeluruh tentang seberapa jauh suatu organisasi itu mencapai tujuannya. Efektivitas juga dapat berarti kegiatan yang selesai tepat pada waktunya sesuai rencana yang telah ditetapkan. Jadi, apabila suatu organisasi tersebut telah mencapai tujuannya telah berjalan dengan efektif”.

Menurut Komarudin dalam Mutiarin (2020:96) efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sementara Winardi dalam Dyah Mutarin (2020:96), efektivitas merupakan hasil yang dicapai seorang pekerja dibandingkan dengan hasil produksi lain dalam jangka waktu tertentu.

Adapun menurut Ravianto dalam Joko, dkk (2022: 8) mengatakan bahwa efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Menurut David J. Lawless dalam Gibson, Invancevich dan Donnelly mengatakan bahwa efektifitas memiliki tiga tingkatan yaitu:

1) Efektivitas Individu

Efektivitas individu dilihat dari perspektif personal, yaitu sejauh mana karyawan atau anggota organisasi mampu menghasilkan karya atau prestasi sesuai dengan tanggung jawab dan peran yang dimilikinya.

2) Efektivitas Kelompok

Efektivitas kelompok muncul karena pada dasarnya individu bekerja secara kolaboratif dalam tim. Dengan demikian, efektivitas kelompok mencerminkan akumulasi atau gabungan kontribusi dari seluruh anggota yang terlibat dalam suatu kelompok kerja.

3) Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi merupakan hasil integrasi dari efektivitas individu dan kelompok. Melalui sinergi yang tercipta di antara keduanya, organisasi dapat menghasilkan kinerja yang lebih optimal dibandingkan dengan hasil kerja tiap bagian secara terpisah. Efektivitas organisasi dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan dalam mewujudkan sasaran yang menunjukkan sejauh mana tujuan organisasi telah tercapai.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah ukuran sejauh mana suatu kegiatan, individu, atau organisasi berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun waktu. Semakin besar kontribusi hasil terhadap tujuan, maka semakin tinggi tingkat efektivitasnya, yang pada akhirnya menunjukkan keberhasilan dalam pelaksanaan tugas atau pencapaian kinerja secara keseluruhan.

b. Ukuran Efektivitas

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan rencana yang telah ditetapkan dengan hasil yang telah dicapai. Namun, usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak efektif jika gagal mencapai tujuan atau sasaran yang diharapkan. Dalam pengukuran efektivitas ini diperlukan indikator atau alat ukur efektivitas. Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan.

Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian kerja yang maksimal.

Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu aktivitas berjalan dengan efektif. Terdapat beberapa pendekatan yang digunakan dalam mengukur efektivitas, yaitu :

- 1) Pendekatan Sasaran, yaitu pendekatan yang mengukur sejauh mana pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Pendekatan ini dimulai dengan identifikasi tujuan yang ingin dicapai, diikuti dengan evaluasi terhadap pencapaian tujuan.
- 2) Pendekatan Sumber, yang berkaitan dengan sejauh mana lembaga dapat memperoleh sumber daya yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhannya.
- 3) Pendekatan Proses, yang menganggap bahwa efisiensi adalah tanda kesehatan dan keselamatan dari suatu organisasi atau lembaga. Koordinasi yang baik merupakan ciri dari lembaga yang sehat dan berjalan dengan normal.

Menurut Mokoginta dkk dalam (Ariyani, 2024: 625) Pengukuran efektivitas dapat dilihat berdasarkan:

1) Pencapaian Tujuan Pencapaian

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus di pandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagianbagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. pencapaian tujuan terdiri dari indikator, yaitu kurun waktu, pencapaian sasaran, akses dan dasar hukum.

2) Integrasi

Yaitu pengukuran tahap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk melakukan kegiatan dari program kerja yang telah di sepakati

dan mengadakan sosialisasi dengan pihak lain. indikator integrasi terdiri dari, yaitu prosedur dan proses sosialisasi.

3) Adaptasi

Yaitu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Indikator adaptasi terdiri dari, yaitu pelatihan, peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

Adapun standar atau ukuran yang menentukan apakah tujuan tercapai dengan efektif adalah:

- 1) Kejelasan tujuan yang harus dicapai, yang dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas dapat mencapai tujuan yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai
- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, yang dikenal sebagai jalan yang diikuti dalam berbagai upaya untuk mencapai tujuan yang ditentukan agar implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi;
- 3) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang digunakan untuk mencapai tujuan;
- 4) Perencanaan yang matang, berarti memutuskan apa yang akan dilakukan organisasi di masa depan;
- 5) Penyusunan program tepat, rencana yang baik harus dimasukkan ke dalam program pelaksanaan yang tepat karena jika tidak, para pelaksana tidak akan memiliki pedoman untuk bertindak dan bekerja.

c. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Menurut Campbell J.P dalam (Sawir 2020:127) Pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol yang dapat mempengaruhi suatu efektivitas adalah

1) Keberhasilan Program.

Efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat ditinjau dari proses mekanisme suatu kegiatan dilakukan dilapangan.

2) Keberhasilan Sasaran

Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output, artinya efektivitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.

3) Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka keputusan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga.

4) Tingkat Input dan Output

Pada efektivitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dibandingkan output maka dapat dika takan tidak efisien.

5) Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektivitas organisasi.

Kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Siagian dalam Mulyadi, dkk(2018:

51-51), yaitu :

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai. Tujuan yang dirumuskan dengan jelas akan memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugas secara terarah sehingga sasaran kerja dapat dicapai dan tujuan organisasi dapat terwujud secara optimal.

- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, Strategi berperan sebagai pedoman atau “jalan” yang ditempuh dalam proses mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Dengan strategi yang jelas, pelaksana kegiatan dapat bekerja secara terarah dan menghindari penyimpangan dari tujuan organisasi..
- 3) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, Kebijakan yang disusun harus berlandaskan pada tujuan dan strategi yang telah direncanakan. Dengan demikian, kebijakan berfungsi sebagai jembatan antara perumusan tujuan dengan pelaksanaan kegiatan operasional organisasi..
- 4) Perencanaan yang matang, perencanaan yang baik berarti menetapkan sejak dini langkah-langkah yang harus dilakukan organisasi di masa mendatang agar kegiatan dapat berjalan secara sistematis dan terarah.
- 5) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- 6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, Efektivitas organisasi juga ditentukan oleh tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Fasilitas kerja yang mencukupi akan menunjang produktivitas pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

7) Pelaksanaan efektif dan efisien, Meskipun perencanaan dan program telah baik, keberhasilan organisasi tetap bergantung pada pelaksanaan yang efektif dan efisien. Pelaksanaan yang optimal akan membawa organisasi semakin dekat pada pencapaian tujuannya.

8) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, karena manusia memiliki keterbatasan, efektivitas organisasi menuntut adanya sistem pengawasan dan pengendalian yang tidak hanya mengontrol, tetapi juga bersifat mendidik, agar setiap pelaksana dapat bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Selanjutnya menurut Stress dalam Mulyadi, dkk(2018:53) mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu :

- 1) Produktivitas
- 2) Kemampuan adaptasi kerja
- 3) Kepuasan kerja
- 4) Kemampuan ber laba
- 5) Peencarian sumber daya

Sedangkan menurut Makmur dalam Mulyadi, dkk(2018: 55-57) mengungkapkan indikator efektivitas dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas, sebagai berikut :

- 1) Ketepatan Waktu

Waktu menjadi faktor penting yang berperan dalam menentukan keberhasilan suatu kegiatan organisasi. Pengelolaan waktu yang efisien dapat mendukung tercapainya tujuan yang telah

direncanakan, sedangkan penggunaan waktu yang tidak tepat dapat menyebabkan kegagalan dalam pelaksanaan aktivitas organisasi.

2) Ketepatan Perhitungan Biaya

Efektivitas juga ditentukan oleh ketepatan dalam perencanaan dan pemanfaatan biaya. Artinya, pengeluaran harus sesuai kebutuhan tidak berlebihan dan tidak kurang serta pelaksanaannya dilakukan dengan tepat. Penetapan satuan biaya yang akurat merupakan bagian penting dari efektivitas organisasi..

3) Ketepatan Dalam Pengukuran

Ketepatan dalam melakukan pengukuran sesuai standar yang telah ditentukan mencerminkan sejauh mana kegiatan organisasi dijalankan secara efektif. Hal ini menunjukkan organisasi dalam memastikan hasil kerja sesuai dengan target yang telah dirancang.

4) Ketepatan dalam Menentukan Pilihan

Kemampuan dalam menentukan pilihan yang tepat bukanlah hal yang sederhana, melainkan hasil dari proses pertimbangan yang matang. Melalui proses tersebut, organisasi dapat memilih alternatif terbaik di antara berbagai pilihan yang baik dan jujur untuk mencapai hasil optimal.

5) Ketepatan Berpikir

Kemampuan berpikir secara tepat dan rasional menjadi dasar terciptanya efektivitas kerja. Ketepatan dalam berpikir akan mendorong keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan menghasilkan kerja sama yang produktif serta hasil yang maksimal.

6) Ketepatan dalam Melakukan Perintah

Efektivitas organisasi sangat bergantung pada kemampuan pemimpin dalam memberikan instruksi yang jelas dan mudah dipahami. Perintah yang tidak dimengerti dapat menimbulkan kesalahan pelaksanaan dan berpotensi menghambat pencapaian tujuan organisasi.

7) Ketepatan dalam Menentukan Tujuan

Menetapkan tujuan dengan tepat merupakan langkah penting dalam mencapai efektivitas organisasi. Tujuan yang dirumuskan secara jelas dan realistis akan menjadi pedoman dalam pelaksanaan kegiatan, terutama yang berorientasi pada jangka panjang.

8) Ketepatan Ketepatan Sasaran

Penentuan sasaran yang tepat, baik pada tingkat individu maupun organisasi, sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan. Sebaliknya, sasaran yang tidak tepat dapat menghambat pencapaian tujuan dan menurunkan efektivitas kinerja organisasi.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwasanya proses efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sianipar dalam Dyah Mutiarin & Arif Zaenudin (2021:91) “pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan

atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.”

Pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori *sector public* bukan *sector privat*. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik merupakan 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 penyelenggaraan pelayanan publik.

Istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia seringkali disamakan dengan pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. 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.

Menurut Pasalong, Pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Sesuai dengan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik, mereka bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat

b. Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.
- 2) Kejelasan, yaitu mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan

penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- 3) Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung Jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dirujuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- 8) Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang

indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

3. KTP Elektronik

a. Pengertian KTP Elektronik

Secara sederhana, E-KTP berasal dari kata *electronic*-KTP, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat E-KTP. Lebih rincinya, KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional. Menurut UU No. 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat E-KTP adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.

Program E-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Program E-KTP di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta di 2.348 kecamatan dan 197 kabupaten. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir 2012 ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki E-KTP.

Merujuk pasal 64 ayat 7 huruf A bahwa masa berlaku E-KTP yang semula lima Tahun diubah menjadi seumur hidup sepanjang tidak

ada perubahan elemen data dalam E-KTP dan dalam Pasal 101 Poin C yang sudah diterbitkan sebelum berlakunya UU-Adminduk ini ditetapkan berlaku seumur hidup. Program E-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan oleh belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggunakan KTP-nya.

Masyarakat yang belum memiliki E-KTP diwajibkan untuk mengurusnya di kelurahan, kecamatan, serta dinas kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah masing-masing. Meskipun demikian, pemegang E-KTP tetap diwajibkan mengajukan permohonan baru bila pindah domisili dari satu kabupaten/kota atau sebaliknya sebagai upaya mewujudkan ketertiban administrasi kependudukan.

b. Fungsi dan Kegunaan KTP Elektronik

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) merupakan identitas resmi yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia sebagai bukti diri yang sah dan terintegrasi secara nasional. E-KTP tidak hanya berfungsi sebagai dokumen identitas, tetapi juga memiliki berbagai kegunaan yang mendukung efektivitas pelayanan publik serta peningkatan akurasi data kependudukan.

Adapun fungsi dan kegunaan E-KTP adalah sebagai berikut:

- 1) Sebagai identitas jati diri tunggal.

- 2) Berlaku secara nasional, sehingga tidak diperlukan lagi pembuatan KTP lokal untuk keperluan administrasi seperti pengurusan izin, pembukaan rekening bank, dan sebagainya.
- 3) Mencegah terjadinya kepemilikan KTP ganda dan meminimalisir pemalsuan identitas.
- 4) Mewujudkan keakuratan data penduduk guna mendukung berbagai program pembangunan yang dijalankan oleh pemerintah.
- 5) Mendukung terwujudnya basis data kependudukan yang akurat, sehingga permasalahan dalam penentuan data pemilih pada pemilu maupun pemilu ada dapat diminimalkan, serta menjamin hak pilih seluruh warga negara Indonesia yang berhak.
- 6) Mempermudah masyarakat dalam memperoleh berbagai bentuk pelayanan dari lembaga pemerintah maupun swasta tanpa harus menggunakan KTP setempat.

4. Inovasi Layanan Jempol Manis

a. Pengertian Inovasi Layanan

Inovasi berarti peningkatan efektifitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik. Menurut PP No. 38 Tahun 2017 tentang inovasi daerah, inovasi Pelayanan Publik merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik. Inovasi sebagai penciptaan dan implementasi dari adanya proses, produk, pelayanan dan metode baru dalam menyampaikan pelayanan publik.

b. Inovasi Layanan Jempol Manis

Inovasi Layanan Jempol Manis merupakan salah satu inovasi dari sebuah layanan jemput bola. Layanan jemput bola adalah suatu yang tujuannya tetap sama yaitu memberikan layanan adminduk kepada masyarakat. Inovasi Jempol Manis merupakan bentuk terobosan layanan administrasi kependudukan yang menerapkan mekanisme jemput bola dalam pelaksanaannya. Melalui inovasi ini, masyarakat tidak lagi diwajibkan untuk datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, sebab prosedur pelayanan telah disederhanakan guna meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi. Pelaksanaan layanan dilakukan dengan cara petugas jemput bola mendatangi secara langsung Sekolah Lanjutan Tingkat Atas Sederajat (SLTA) yang berada di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Inovasi Jempol Manis didasarkan pada Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Bupati Kabupaten Hulu Sungai Utara No. 3 Tahun 2023 Tentang Inovasi Daerah. Inovasi Jempol Manis merupakan salah satu bentuk layanan administrasi kependudukan yang ditujukan untuk memfasilitasi perekaman data kependudukan bagi siswa sekolah yang telah memasuki usia wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) maupun bagi siswa yang usianya masih di bawah 17 tahun atau disebut KTP pemula.

Pelayanan ini dilaksanakan dengan memanfaatkan perangkat perekaman portabel yang praktis dan mudah dibawa ke berbagai lokasi, sehingga petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat melakukan perekaman data secara langsung di sekolah-sekolah. Syarat yang perlu dilampirkan oleh siswa yakni para siswa hanya perlu melampirkan fotokopi Kartu keluarga atau Kartu Identitas Anak (KIA) sebagai persyaratan administrasi.

Inovasi ini hadir karena melihat Perekaman E-KTP yang belum maksimal disebabkan oleh banyak faktor, seperti peralatan dan SDM yang masih kurang, juga para siswa yang sudah bisa rekam E-KTP namun tidak bisa meninggalkan sekolah pada jam sekolah. Kehadiran inovasi ini memberikan kemudahan bagi siswa yang sebelumnya belum memiliki identitas kependudukan, baik karena keterbatasan akses maupun kendala administratif. Selain mempercepat kepemilikan dokumen identitas resmi, layanan Jempol Manis juga mendukung peningkatan akurasi database kependudukan, memperkuat kesadaran generasi muda mengenai pentingnya identitas diri, serta menjadi salah satu strategi pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, inklusif, dan merata.

Kerja sama strategis dijalin antara pihak sekolah jenjang Sekolah Lanjutan Tingkat Atas Sederajat (SLTA) yang ada di Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai bentuk sinergi dalam mendukung efektivitas inovasi layanan ini. Kolaborasi tersebut

bertujuan untuk mempermudah proses penyediaan dan validasi data jumlah siswa yang menjadi sasaran inovasi. Selain itu, pihak sekolah memiliki peran penting dalam mensosialisasikan kepada peserta didik mengenai mekanisme dan manfaat pelaksanaan perekaman data melalui inovasi tersebut. Koordinasi yang baik antara kedua pihak menjadi faktor kunci dalam memastikan seluruh tahapan kegiatan berjalan secara efektif dan efisien.

Perekaman data dalam inovasi jempol manis yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil didukung oleh ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai sebagai penunjang keberhasilan pelaksanaannya. Salah satu perangkat utama yang digunakan adalah alat perekam portable yang berfungsi untuk mempermudah kegiatan jemput bola dalam proses perekaman data biometrik siswa di sekolah. Perangkat ini memungkinkan petugas untuk melakukan pelayanan secara mobile tanpa harus mengharuskan siswa datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Selain itu, berbagai sarana pendukung lainnya seperti mobil operasional, laptop, kamera, serta peralatan teknis lainnya juga disediakan guna menunjang efektivitas dan efisiensi proses perekaman data di lapangan. Dukungan peralatan tersebut tidak hanya meningkatkan mobilitas petugas, tetapi juga mempercepat proses pengumpulan data dan memastikan kualitas hasil perekaman sesuai dengan standar teknis yang berlaku.

Layanan perekaman E-KTP yang mendekatkan diri kepada para siswa sekolah seperti melalui inovasi jempol manis ini, memungkinkan mereka untuk mendapatkan dokumen kependudukan tanpa harus menghadapi kesulitan mobilitas atau kendala fisik lainnya. Dengan adanya inovasi jempol manis mengoptimalkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan jumlah kepemilikan dokumen kependudukan khususnya perekaman E-KTP di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Pelaksanaan inovasi ini juga mencerminkan upaya pemerintah daerah dalam memperluas jangkauan layanan administrasi kependudukan secara inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Inovasi tersebut tidak hanya berorientasi pada percepatan layanan, tetapi juga pada pemerataan akses bagi kelompok masyarakat khususnya para siswa yang sebelumnya sulit terjangkau oleh pelayanan konvensional. Dengan demikian, Jempol Manis berperan strategis dalam mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang efektif, responsif, dan berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang berkualitas.

Inovasi Jempol Manis menunjukkan adanya perubahan pola pelayanan administrasi kependudukan yang semula bersifat pasif menjadi lebih proaktif. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak lagi menunggu masyarakat datang untuk memperoleh layanan, melainkan secara aktif menjangkau kelompok sasaran melalui pendekatan jemput bola. Perubahan pola ini mencerminkan upaya

penyesuaian pelayanan publik terhadap dinamika dan kebutuhan masyarakat, khususnya pelajar yang memiliki keterbatasan waktu dan mobilitas akibat aktivitas pembelajaran di sekolah. Inovasi ini juga menuntut adanya perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan yang terstruktur agar pelaksanaannya berjalan optimal.

Penentuan jadwal kunjungan ke sekolah, kesiapan petugas, serta ketersediaan peralatan perekaman menjadi aspek penting yang harus diperhatikan. Koordinasi lintas sektor antara instansi pemerintah dan lembaga pendidikan berperan sebagai penunjang utama dalam menjaga kelancaran pelaksanaan layanan.



C. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

