

## BAB II

### LANDASARN TEORI

#### A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan dalam referensi pada penelitian ini merupakan penelitian yang telah di lakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus dapat di gunakan sebagai dasar dalam penyusunan penelitian ini, adapun penelitian-penelitian terdahulu yang di anggap relevan dengan penelitian ini, yaitu:

1. Zainita Nur Ramadhani, (2021) Judul Skripsi **“Implementasi Kebijakan Inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Guna meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pemalang”**. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan publik yakni *tangibles*, *reability*, *resvonsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun inovasi ini masih mengalami berbagai kendala yaitu kendala internal dan eksternal meliputi rendahnya sumber daya aparatur, fasilitas pendukung yang kurang memadai, lemahnya sosialisasi, lokasi penempatan mesin yang tidak strategis, dan rendahnya tingkat partisipasi masyarakat. Penelitian ini adalah penelitian hukum emperis dengan pendekatan deskriptif kualitatif.

2. Sataya Elpaskah Lunny (2021) dengan penelitian yang berjudul “**Efektivitas Anjungan Dukcapil Mandiri Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Bidang administrasi Kependudukan di DISDUKCAPIL Kabupaten Magetan**”. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan Anjungan Dukcapil Mandiri di Kabupaten Magetan belum cukup efektif khususnya pada indikator Produksi, Adaptasi, dan perkembangan. Sedangkan pada indikator efisiensi dan Kepuasan dapat dikatakan sudah efektif. Dalam penerapannya terdapat beberapa hambatan yaitu mengenai hardware, jaringan internet tidak stabil, sosialisasi yang kurang masif, dan biaya. Pemahaman masyarakat yang rendah terhadap IT juga menjadi salah satu faktor hambatan dalam penerapan Anjungan Dukcapil mandiri di kabupaten Magetan. Penelitian ini adalah penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Efektivitas**

Efektivitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Armida Silvia Asriel (2018:258), dikemukakan bahwa efektif berarti ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) manjur dan mujarab, dapat membawa hasil. Wiestra dalam Armida Silvia Asiel (2018; 258) mengatakan “Efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang

melakukan kegiatan dengan maksud sebagaimana yang dikehendaki". Efektivitas memiliki arti keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekatitujuan, berarti makin tinggi efektivitasnya, begitu pula sebaliknya (Agustina, 2020:36). Dalam buku Purwanti (2022:44) mengemukakan bahwa efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Syam (2020:130) dalam artikel jurnalnya mengemukakan efektivitas adalah seberapa besar tingkat kelekatan output (keluaran) yang dicapai dengan output yang diharapkan dari jumlah input (masukan) dalam suatu perusahaan atau seseorang.

Efektivitas organisasi adalah konsep yang multifaset yang mencakup kemampuan suatu organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran secara efisien dan efektif. Efektivitas dapat dipahami sebagai derajat keberhasilan dalam mencapai hasil yang diinginkan, dengan mempertimbangkan pentingnya relatif dari tujuan tersebut. Rayid dalam Mahir Pradana (2024:47)

Menurut Beni dalam Tadi ariyadi (2025:27), efektivitas menggambarkan kekaitan antara hasil (output), dengan tujuan yang dicapai. Dengan kata lain efektivitas merupakan ukuran sejauh mana hasil, kebijakan, dan prosedur yang diterapkan oleh suatu organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut, Mardiasmo dalam Tadi Ariyadi (2025:28), menjelaskan bahwa efektivitas merupakan ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

## 2. Indikator Efektivitas

Untuk mengukur efektivitas suatu program memang bukanlah suatu hal yang mudah, karena efektivitas dapat dipelajari dari berbagai sudut pandang yang berbeda tergantung pada siapa yang menilai dan juga menafsirkannya. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan cara membuat perbandingan yang telah ditentukan oleh hasil yang telah dicapai. Namun, apabila suatu usaha atau hasil yang dilakukan tidak tepat, maka tidak tercapainya suatu tujuan dan sasaran yang telah diharapkan dan proses tersebut dapat dikatakan tidak efektif.

Ada beberapa indikator yang dapat mengukur efektivitas suatu organisasi menurut Richard dan M. Steers dalam (Armida Silivia Asriel 2018: 263), yaitu:

### a. Kemampuan Menyesuaikan Diri

Kemampuan menyesuaikan diri merupakan kerja sama dalam pencapaian tujuan setiap organisasi. Untuk mencapai penyesuaian diri yang baik harus memenuhi syarat tertentu.

### b. Prestasi Kerja

Menurut Hasibuan dalam Armida Silvia Asriel (2018: 263), Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang di capai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu.

### c. Kepuasan Kerja

Sikap kesediaan pegawai yang di tunjukkan dengan rasa dan tingkat kesenangan atas perannya dalam organisasi.

## 3. Pelayanan Publik

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris “public” yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak, dan rakyat. 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 yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Lebih lanjut, pengertian lebih jelas tentang pelayanan publik Santoso dalam Erika Revida (dkk), (2021:3) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat.

Salah satu tugas terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Karena itu lembaga pemerintah sering disebut dengan “Pelayan Publik”. Akan tetapi, pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan dengan baik, masih banyak penyediaan layanan yang belum benar-benar memahami pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas, atau bahkan sudah tahu, tapi belum mau tau atau belum mampu melaksanakannya dengan baik. (Ismail Nurdin, 2019:17).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan kepada masyarakat . Ia tidak

diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Rasyid dalam Herdiansyah (2018:19)

Dalam pelaksanaannya pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, dan kewajiban, serta kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar sekiranya dapat terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### 4. Pengertian Administrasi

Sejarah mencatat bahwa bangsa Romawi telah melahirkan Administrasi yang dibudayakan oleh bangsa Eropa Barat (Eropa Kontinental). Administrasi yang diterapkan di Indonesia adalah hasil adopsi bangsa Belanda yang menjadi salah satu bangsa Eropa barat. Pengertian Administrasi dapat dilihat dari dua sudut pandang, ( Crisyanti dalam Siti Marwiyah 2020:1), yaitu Administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas.

##### a) Administrasi dalam arti sempit

Administrasi secara sempit, administrasi berasal dari kata *administratie* (bahasa Belanda) yang diartikan sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan/kesekretarian. Pekerjaan ini berkaitan dengan kegiatan menerima, mencatat, menghimpun, mengolah, mengadakan, mengirim, menyimpan, dan sebagainya.

##### b) Administrasi dalam arti luas

Administrasi secara luas, administrasi merupakan proses kerja sama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya.

Administrasi telah ada sejak zaman dulu, yaitu sejak adanya dua orang manusia yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang mereka sepakati. Siti Marwiyah (2023:10). Kemunculan administrasi merupakan salah satu fenomena masyarakat modern. Masyarakat primitif tidak mengenal administrasi. Masyarakat tradisional mengenal administrasi sebatas

tradisional juga. Ciri masyarakat modern mengenai kejadian yang dialami atau dilihat secara rutin agar menjadi bahan pelajaran bagi diri sendiri dalam meningkatkan produktivitas, kreatifitas dan efisiensi kerja. Udaya Madjid (2023:1)

#### 5. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pengertian administrasi kependudukan merujuk pada serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengumpulkan, mengelola, dan memanfaatkan data kependudukan dengan tujuan untuk menyediakan informasi yang akurat dan terpercaya tentang jumlah penduduk, karakteristik demografis, serta kebutuhan-kebutuhan dan potensi penduduk. Administrasi kependudukan adalah suatu sistem pengelolaan dan pengaturan data kependudukan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga terkait. Tujuan dari administrasi kependudukan adalah untuk mendapatkan data yang akurat dan terpercaya mengenai penduduk suatu wilayah. Data kependudukan ini digunakan sebagai dasar dalam perencanaan pembangunan, pengambilan keputusan, serta pelaksanaan kebijakan publik. Administrasi kependudukan melibatkan berbagai kegiatan, seperti pencatatan kelahiran, pencatatan kematian, pencatatan perkawinan dan perceraian, serta penerbitan dokumen kependudukan seperti kartu keluarga, akta kelahiran, dan KTP. Melalui administrasi kependudukan, pemerintah dapat mengidentifikasi penduduk yang berhak mendapatkan layanan publik, mengatur kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan penduduk, dan mengambil langkah-langkah strategis dalam pengembangan suatu wilayah. Administrasi kependudukan adalah

proses pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan data mengenai penduduk suatu negara atau wilayah. Administrasi kependudukan bertujuan untuk memperoleh informasi yang akurat dan terpercaya mengenai jumlah penduduk, karakteristik demografis, dan status kependudukan individu.

Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) juga merupakan inovasi untuk mempermudah pelayanan Administrasi Kependudukan yang hadir untuk mentransformasi total pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia. Memutus rantai birokrasi dan pungli, mempercepat dan mempermudah pelayanan, layanan yang fleksibel, serta mewujudkan pelayanan yang moderen dan digital.

#### 6. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dan Cara Penggunaannya

ADM merupakan sebuah inovasi alat yang digunakan untuk mencetak dokumen-dokumen administrasi kependudukan. Dokumen-dokumen yang dapat dicetak dalam alat ini yakni E-KTP, KIA, KK, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan lain sebagainya. Menurut Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Ditjen Dukcapil Kemendagri) menyatakan bahwa ADM ini layaknya seperti ATM di bank dan prinsipnya semudah dengan mengambil uang tunai ATM. Dalam program inovasi tersebut pada tahun 2019 hingga sampai saat ini sudah tersebar di beberapa provinsi yakni Kalimantan Timur, Kalimantan Selatan, Banda Aceh, Sulawesi Selatan, Yogyakarta, Jawa Timur dan lain sebagainya.

Dalam inovasi ini dirancang agar masyarakatnya bisa mencetak dokumen-dokumen mudah, gratis dan cepat tanpa perlu mengantri. ADM

sebenarnya menghilangkan proses pungli dalam pengurusan dokumen kependudukan, membangun system pencegahan pemberantasan korupsi dan menghilangkan praktek pungutan liar. Inovasi ADM merupakan salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Karena hal tersebut merupakan salah satu fungsi dari pemerintah sebagai penyedia administrasi pelayanan publik untuk masyarakatnya. Menurut (Hayat, 2020:16) menyatakan bahwa sesuai dengan penyelenggaraan pemerintah suatu dasar yang menjadikan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik. Tugas pemerintah sudah semestinya yang merupakan upaya melaksanakan pelayanan bagi masyarakat. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) merupakan suatu inovasi yang dilakukan Dukcapil Kamendagri untuk mempermudah masyarakat dalam hal penerbitan Dokumen Kependudukan. Pada tahun 2021 Kabupaten Tabalong merupakan salah satu Kabupaten yang mendapat kesempatan untuk menggunakan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM).

Dokumen yang dapat dicetak di mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yaitu:

- a. Kartu Keluarga
- b. Kartu Identitas Anak (KIA)
- c. Akta Kelahiran

Adapun cara penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM):

- a. Lakukan Pengeinstalan dan pendaftaran Identitas Kependudukan Digital (IKD)
- b. Lakukan pengajuan pencetakan dokumen kependudukan melalui layanan IKD

- c. Pastikan hasil pelayanan muncul pada IKD dan telah menerima email dari [siakonline@dukcapil.kemendagri.go.id](mailto:siakonline@dukcapil.kemendagri.go.id)
- d. Silahkan datang kelokasi Anjungan Dukcapil Mandiri
- e. Scand QR code melalui IKD
- f. Muncul tampilan dokumen yang akan dicetak, pastikan dokumen benar, lalu klik cetak
- g. Tunggu beberapa saat hingga dokumen keluar dari mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)

ADM berfungsi layaknya mesin cetak dokumen secara otomatis. Masyarakat yang ingin mencetak dokumen harus terlebih dahulu mengajukan permohonan secara daring (online) melalui aplikasi atau situs web resmi Dukcapil. Setelah permohonan disetujui, pemohon akan menerima kode batang (QR code) melalui email atau nomor ponsel. Kode batang ini kemudian dipindai di mesin ADM. Inovasi ini membawa banyak manfaat, seperti, efisiensi waktu, kemudahan akses, pelayanan mandiri dan mengurangi kontak fisik.

### **C. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran pada penelitian ini berkaitan dengan Peraturan Kemendagri No. 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring. Berdasarkan fenomena masalah yang ditemukan ketika observasi pada Selasa 30 Oktober 2025 yaitu isu-isu mengenai masalah masih belum optimalnya pemanfaatan ADM oleh masyarakat dikarenakan masih sedikitnya informasi yang berkaitan dengan ADM, kurangnya arahan dari petugas terkait cara penggunaan ADM disaat jam sibuk. Penelitian ini di fokuskan pada Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Anjungan Dukcapil

Mandiri (ADM) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong dalam pendekatan yang diteorikan oleh Richard dan M. Steers dalam Armida Silvia Asriel (2018: 263) yaitu Kemampuan Menyesuaikan Diri, Prestasi Kerja, dan Kepuasan Kerja.

**GAMBAR 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

