

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan Wilda Astari (2023) dengan judul **“Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir”** bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi inovasi pelayanan jemput bola dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di wilayah tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi jemput bola yang dilakukan oleh Disdukcapil Indragiri Hilir memberikan dampak positif terhadap peningkatan aksesibilitas dan kemudahan pelayanan bagi masyarakat, terutama yang tinggal di daerah terpencil. Program ini dinilai efektif dalam mempersingkat waktu pengurusan dokumen kependudukan, mengurangi biaya transportasi masyarakat, dan memperkuat kedekatan antara pemerintah dan warga. Namun demikian, penelitian Wilda juga menemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan inovasi, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, jumlah petugas yang masih kurang, serta jadwal pelayanan yang belum merata di seluruh kecamatan. Selain itu, sosialisasi kepada masyarakat terkait jadwal kegiatan jemput bola masih perlu ditingkatkan agar seluruh lapisan masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara optimal.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Rayhan Ahmad Adimulyo (2023) dengan judul **“Efektivitas Program Jemput Bola (JEMPOL) dalam**

Penerbitan Akta Kelahiran di Kecamatan Medan Satria Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat” membahas tentang efektivitas pelaksanaan program jemput bola yang diinisiasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam meningkatkan angka kepemilikan akta kelahiran di masyarakat. Latar belakang penelitian terlihat masih adanya hambatan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan, terutama dalam penerbitan akta kelahiran yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan berbagai pelayanan publik lainnya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, melalui teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program jemput bola telah berjalan dengan baik namun belum maksimal. Hambatan yang ditemui berupa kurangnya informasi kepada masyarakat serta keterbatasan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan di lapangan. Meski demikian, program tersebut dinilai efektif karena mampu meningkatkan angka penerbitan akta kelahiran secara signifikan, melampaui target yang telah ditetapkan, dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan mobilitas.

B. Tinjauan Teoritis

1. Efektivitas

Efektivitas berasal dari bahasa Inggris yakni *effectiveness*'s yang berarti efektivitas, keefektifan, kemujaraban, kemanjuran dan

kemampuan. *Effectiveness's* berkaitan erat dengan kata *effect* dan *effective*. *Effect* merupakan berarti efek, akibat, kesan, kemanjuran, dampak, dan pengaruh. Sedangkan *effective* berarti efektif, manjur, ampuh, berlaku, mujarab, berpengaruh, dan berhasil.

Menurut Mahmudi dalam (Jarkasih, dkk, 2023) 'Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.'

Andisasmita dalam (Ratna Ekasari 2019:20) mengatakan bahwa, 'efektivitas merupakan suatu kondisi atau keadaan, dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sasaran atau peralatan yang digunakan, disertai tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan hasil yang memuaskan.'

Menurut Lysa Angrayni dan Yusliati (2020:13) menjelaskan bahwa "Efektivitas berasal dari kata "efektif" yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas mengandung arti "keefektif-an" (*effectiveness*) pengaruh/efek keberhasilan, atau kemanjuran/kemujaraban. Dengan kata lain efektivitas menunjukkan sampai seberapa jauh pencapaian hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan."

Hasan Sadili dalam (Nashar 2020:7) mengatakan bahwa, 'istilah efektivitas menunjuk pada taraf pencapaian suatu tujuan, suatu usaha dikatakan efektif apabila usaha tersebut tercapai secara ideal, efektivitas dapat dikatakan dengan ukuran-ukuran yang relatif pasti.'

Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah kemampuan kerja yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang di tentukan. Efektivitas tidak hanya mengacu pada hasil yang dicapai, tetapi juga mempertimbangkan cara, metode, dan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Program

Efektivitas suatu program atau kebijakan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang menentukan sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara optimal.

Menurut Budiani dalam (Amrizal, Dalimunthe, dan Yusriati, 2018) mengemukakan bahwa efektivitas suatu program di pengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu :

a. Ketepatan Sasaran program

Program dikatakan efektif apabila pelaksanaannya tepat sasaran, yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.

b. Sosialisasi Program

Efektivitas program juga ditentukan oleh sejauh mana program tersebut disosialisasikan kepada masyarakat. Sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program.

c. Tujuan Program

Program dikatakan efektif apabila mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Karena pencapaian tujuan itu penting dalam mengidentifikasi keberhasilan suatu program. Tujuan program yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

d. Pemantauan Program

Pemantauan yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

3. Program JELITA PARASMU

a. Pengertian Program Jelita Prasmu

Program Jelita Parasmu adalah inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten tabalong dalam rangka meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan administrasi kependudukan bagi seluruh masyarakat, khususnya yang tinggal di desa terpencil dan jauh dari kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten tabalong.

Pelaksanaan program ini dilatar belakangi karena masih adanya masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan secara lengkap. Kondisi geografis Kabupaten Tabalong yang cukup luas dan adanya wilayah pedesaan serta pelosok menjadi salah satu hambatan bagi masyarakat untuk

mengakses layanan kependudukan secara langsung ke kantor Disdukcapil . Oleh karena itu, melalui program ini, Disdukcapil melakukan pelayanan “jemput bola” langsung ke lapangan untuk membantu masyarakat dalam proses perekaman dan penerbitan dokumen kependudukan secara cepat.

Program JELITA PARASMU tidak hanya berfokus pada kegiatan perekaman KTP-el, tetapi juga mencakup pelayanan terpadu seperti lainnya seperti Perekaman dan pencetakan KTP elektronik, Penerbitan Kartu Keluarga, Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian, Pelayanan KIA (Kartu Identitas Anak), dan Pembaruan data kependudukan bagi masyarakat yang mengalami perubahan status atau alamat.

Dengan pendekatan jemput bola ini, Disdukcapil berupaya menghadirkan pelayanan yang cepat, mudah, dan dekat dengan masyarakat, sehingga tidak ada lagi alasan bagi warga untuk tidak memiliki dokumen kependudukan yang sah.

Melalui inovasi ini, pemerintah daerah berupaya memberikan pelayanan prima berbasis kebutuhan lokal dengan memperhatikan prinsip aksesibilitas, efektivitas, efisiensi, dan keberlanjutan.

Pelaksanaan JELITA PARASMU melibatkan kerja sama lintas sektor, seperti pemerintah kecamatan, desa, serta lembaga pendidikan dan kesehatan yang menjadi titik pelaksanaan kegiatan.

b. Manfaat Inovasi Jelita Parasmu

1. Manfaat bagi masyarakat

Melalui program ini, masyarakat merasakan langsung kehadiran pemerintah daerah dalam memberikan kemudahan layanan administrasi kependudukan. Pelayanan dilakukan secara gratis, mudah, cepat, ramah, dan tuntas menggunakan aplikasi SIAK Terpusat, sehingga masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya dan waktu tambahan untuk datang ke kantor Disdukcapil

2. Manfaat bagi pemerintah

a. Program ini sangat bermanfaat bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan akurasi data kependudukan serta menertibkan administrasi kependudukan. Selain itu, inovasi ini membantu memastikan bahwa seluruh penduduk usia 17 tahun di Kabupaten Tabalong telah memiliki KTP elektronik, terutama untuk mendukung kesuksesan Pemilu 2024.

b. Melalui inovasi ini, pemerintah daerah dapat mencapai target kinerja RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kabupaten Tabalong.

c. Turut mendukung terwujudnya SMARTCITY pada dimensi SMART GOVERNANCE dan Kota Layak Anak

(KLA) untuk klister hak sipil dan kebebasan secara spesifik adalah hak mendapatkan identitas.

c. Tujuan Inovasi Jelita Parasmu

1. Memberikan pelayanan kepada W-KTP Pemula yang mengalami kesulitan dalam mengurus KTP karena pada jam pelayanan Disdukcapil (pukul 08.00–15.30 WITA) mereka masih berada di sekolah. Melalui program ini, proses perekaman data biometrik dan sidik jari dilakukan secara langsung di sekolah-sekolah tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil.
2. Mempermudah masyarakat desa yang jauh dari pusat pelayanan, melalui kegiatan inovasi Lapat Kaka KIA yang terintegrasi dengan JELITA PARASMU. Inovasi ini memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), dan dokumen lainnya.
3. Meningkatkan progres capaian kepemilikan dokumen kependudukan seperti KTP-el, KK, Akta, dan KIA bagi seluruh masyarakat di Kabupaten Tabalong.

C. Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik merupakan kewajiban utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dari masyarakat, termasuk pelayanan administrasi kependudukan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong meluncurkan

Program JELITA PARASMU. Program ini merupakan bentuk inovasi pelayanan jemput bola yang bertujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pada penelitian ini, peneliti memutuskan menggunakan teori menurut Budiani dalam (Amrizal, Dalimunthe, dan Yusriati, 2018) yang menyatakan bahwa efektivitas program dapat diukur melalui empat indikator utama, yaitu:

1. Ketepatan Sasaran Program,
2. Sosialisasi Program,
3. Tujuan Program
4. Pemantauan Program (Monitoring)

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

