

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu peneliti dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari peneliti. Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan dengan tema/gejala yang diteliti dihimpun untuk dijadikan data dan referensi pendukung guna mempertegas teori-teori yang telah ada.

Pada bagian ini peneliti mencatumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, dan sebagainya).

Pertama, Widhiastiti.dkk, “Implementasi Program Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online (Studi Kasus Program Inovasi Capil Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar).” Penelitian ini ujuan dilakukan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui implementasi program pencatatan akta kelahiran berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. Analisis data dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program inovasi capil online pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar tidak berjalan dengan baik dan efektif dikarenakan hanya indikator disposisi

yang menunjukkan hasil cukup baik, sedangkan indikator komunikasi, sumberdaya dan struktur birokrasi masih belum efektif. Selain itu, program ini masih terkesan sekedar wacana dan tidak dipertanggung jawaban secara menyeluruh oleh instansi terkait sehingga masyarakat belum dapat merasakan manfaatnya. Persamaan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Widhiastiti, Pascarani dan Wismayanti (2016) dengan penelitian yang dilakukan peneliti sekarang adalah sama-sama membahas tentang program pencatatan akta kelahiran secara online oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada fokus penelitian, di mana penelitian Widhiastiti, Pascarani dan Wismayanti (2016) fokus pada implementasi program pencatatan akta kelahiran berbasis online dan penelitian yang dilakukan peneliti sekarang fokus pada pembahasan tentang adanya e-lampid (elektronik lahir, mati, pindah, datang) pada pelayanan pengurusan akta kelahiran dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, perbedaan penelitian tampak pada lokasi penelitian, di mana penelitian terdahulu dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar dan penelitian sekarang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Kedua, penelitian ini ditulis oleh Verent Nadya Chrimonita. dkk, yang berjudul “Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance).” Penelitian ini bertujuan mengetahui dalam mengoptimalkan pelayanan daring sebagai

upaya mewujudkan tata pemerintahan yang baik dilihat dari teori efektivitas hukum antara lain faktor hukumnya sendiri, faktor penegak hukum, faktor sarana atau fasilitas pendukung, faktor masyarakat, faktor kebudayaan, dan prinsip good governance yang terdiri dari prinsip profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efektivitas, efisiensi, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah: 1). Bagaimana efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring khususnya di Disdukcapil Kota Magelang dalam rangka mewujudkan good governance, 2). Apa hambatan dalam pelaksanaan sistem pelayanan administrasi kependudukan melalui daring dan bagaimana solusinya. Metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis empiris, serta analisis menggunakan metode kualitatif dengan sifat deskriptif. Adapun data yang dipergunakan adalah data primer maupun data sekunder. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa dalam pelaksanaan pelayanan daring belum efektif diterapkan dalam mewujudkan good governance mengingat terbatasnya sumber daya manusia, masih perlunya pembenahan sarana dan fasilitasnya, serta bentuk sosialisasi kepada masyarakat yang belum maksimal

Ketiga, penelitian ini ditulis oleh Binter Adensyah.dkk, yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem Paduko” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas sistem paduko dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan dokumen

kependudukan melalui paduko sistem di kantor kependudukan dan pencatatan sipil Padang Panjang serta untuk menentukan kendala yang terjadi pada saat menerapkan sistem paduko di kota padang Panjang. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yang dilakukan oleh pengambilan sampel yang bertujuan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan studi dokumentasi dengan informan dari beberapa Kependudukan dan Sipil Kota Padang Panjang Kantor Pendaftaran dan beberapa orang yang pernah menggunakan paduko. Paduko adalah populasi online layanan dokumen yang dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam mengelola dokumen kependudukan dengan paduko dapat mengelola dokumen kependudukan kapan saja dan di mana saja semudah belanja online tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan kependudukan, tapi di prakteknya masih banyak orang yang belum paham cara menggunakan paduko terutama orang yang sudah lanjut usia karena tidak semua orang melek tentang teknologi yang ada.

Tabel 2.1

PEMETAAN PENELITIAN TERDAHULU

No	Nama, Judul, dan Tahun Penerbit	Temuan/Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian ini
1	Widhiastiti.dkk,“Implementasi Program Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online (Studi Kasus Program Inovasi Capil Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar).” 2016, Universitas Mahasaraswati Denpasar.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa program inovasi capil online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar tidak berjalan dengan baik dan efektif dikarenakan hanya indikator disposisi yang menunjukkan hasil cukup baik, sedangkan indikator komunikasi, sumber daya dan struktur birokrasi masih belum efektif. Selain itu, program ini masih terkesan sekedar wacana dan tidak dipertanggungjawabkan secara menyeluruh oleh instansi terkait sehingga masyarakat belum dapat merasakan manfaatnya	Perbedaan tersebut terletak pada lokasi penelitian, metode penelitian, hasil penelitian, dan program studi.
2	Verent Nadya Chrimonita. dkk, “Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance).”, 2020, Universitas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum efektif dilihat dari data pemohon pelayanan yang semenjak 2017 hingga 2019 kurang diminati masyarakat, sedangkan pada tahun 2020 saat memasuki pandemi Covid-19 layanan daring menjadi banyak diminati karena adanya paksaan kebijakan	Perbedaan tersebut terletak pada lokasi penelitian, metode penelitian, hasil penelitian, dan program studi.

	Muhammadiyah Magelang.	<p>sosial yang mengharuskan masyarakat untuk melaksanakan permohonan dokumen kependudukan secara daring. Hambatan dalam pelaksanaan sistem pelayanan administrasi kependudukan melalui daring. Keempat, kendala dari faktor teknis yaitu terjadinya eror pada alat perekam E KTP dan komputer yang usianya kurang lebih sudah 10 tahun</p>	
3	Binter Adensyah.dkk, "Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem Paduko". 2021, Universitas Negeri Padang.	<p>Pelayanan dokumen kependudukan melalui sistem PADUKO dapat dikatakan sudah berjalan baik dilihat dari indikator efektivitas yang dikemukakan oleh Ni Wayan Budiani meskipun dalam beberapa indikator dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas PADUKO masih terdapat hambatan dalam pelaksanaan PADUKO. Namun masyarakat sendiri memiliki keterbatasan dalam mengakses PADUKO karena tidak semua masyarakat paham akan teknologi yang ada terutama masyarakat yang sudah berusia lanjut, selain itu tidak semua masyarakat</p>	<p>Perbedaan tersebut terletak pada lokasi penelitian, metode penelitian, hasil penelitian, dan program studi.</p>

		memiliki HP android untuk mengakses layanan PADUKO.	
6	Ainun Nafisah, "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (Godigi) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo", 2022, Universitas Panca Marga Probolinggo.	Penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo yaitu Program GODIGI. Dengan adanya informasi layanan yang jelas akan mempermudah masyarakat untuk mengurus kebutuhannya. Pelayanan yang terjadi pun akan berjalan dengan lancar karena masyarakat sudah tahu hal apa saja yang harus mereka siapkan dan kemana membawa/mengurus dokumen yang mereka butuhkan	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, metode penelitian, hasil penelitian, tujuan penelitian dan program studi.

Sumber : Penulis, 2021

B. Kerangka Dasar Teoritik

1. Administrasi

Pemahaman yang tepat tentang pentingnya peran administrasi dalam kehidupan modern sangat tergantung pada defenisi yang digunakan sebagai titik tolak berfikir. Menurut Dunsire (dalam Kusdi, 2011:7) asal kata administrasi adalah bahasa latin, *administrare*, yaitu gabungan *ad* (to) + *ministrare* (serve). Kata ini selanjutnya membentuk kata *adnistratio* yang berarti cara membantu atau memberi bantuan.

Secara konseptual administrasi dapat dibedakan dalam dua pengertian yaitu sebagai berikut:

“Administrasi terbagi atas dua pengertian yaitu : (1). Administrasi dalam arti sempit, diartikan terbatas sebagai kegiatan tata usaha (*clerical work* dan *office work*) yang berkenaan dengan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis tentang segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi. (2). Administrasi dalam arti luas berhubungan dengan kegiatan kerjasama dan upaya (organisasi dan manajemen) yang bersifat sistematis, rasional dan manusiawi yang dilakukan sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama.” (Nawawi. 2013:77)

Menurut siagian (2003; 2) mengemukakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang disadari atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Ada beberapa hal yang terkandung didalam defenisi diatas:

- a. Administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui permulaannnya akhirnya tidak diketahui.
- b. Administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang sama hendak dicapai,

adanya tugas atau tugas-tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu. Kedalam golongan peralatan dan perlengkapan termasuk pula waktu, tempat, peralatan, materi serta sarana lainnya.

Sedangkan menurut The Liang Gie administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu. (dalam Syafiie, 2006;14).

Menurut Syafri (2012;11) administrasi adalah rangkaian kegiatan (proses) usaha kerjasama sekelompok orang dalam wadah organisasi untuk mencapai tujuan dalam tertentu secara efisien.

Menurut Leonard D.White administrasi ialah proses yang selalu terdapat pada setiap usaha kelompok, publik atau privat, sipil atau militer, skala besar atau kecil (administration is a process common to all group effort, publik or private, civil or military, large scale or small scale) (dalam Syafri, 2012:9).

Atmosudirjo dalam Zulkifli (2005; 17) menyatakan bahwa administrasi merupakan seperangkat kegiatan tertentu dan terarah yang berlangsung untuk memimpin serta mengendalikan organisasi modern yang menjadi wahana suatu urusan sekaligus berlangsung didalamnya. Kerja yang teratur adalah ciri khas Administrasi maka Gulic mengatakan ilmu administrasi adalah suatu sistem pengetahuan dimana olehnya manusia dapat mengerti hubungan-hubungan, meramalkan akibat-akibat

dan mempengaruhi 20 hasil-hasil pada suatu keadaan dimana orang-orang secara teratur bekerjasama untuk tujuan bersama (dalam Syafiie, 2006:14).

2. Organisasi

Dalam pelaksanaan administrasi, Organisasi merupakan suatu tempat atau wadah dimana administrasi dijalankan sesuai dengan fungsi, tugas dan tujuan organisasi tersebut. Administrasi merupakan suatu proses yang melaksanakan setiap bentuk kegiatan dan aktivitas organisasi.

Menurut E.Wight Bakke (dalam Kusdi. 2009;5) Organisasi merupakan suatu system berkelanjutan dari aktivitas-aktivitas manusia yang terdiversifikasi dan terkoordinasi, yang mempergunakan, mentransformasi, dan menyatu padukan seperangkat khusus manusia, material, modal, gagasan, dan sumber daya alam menjadi satu kesatuan pemecahan masalah yang unik dalam rangka memuaskan kebutuhan-kebutuhan manusia dalam interaksinya dengan sistem-sistem lainnya dari aktivitas manusia dan sumber daya dalam lingkungannya.

Menurut Zulkifli (2005;16) Organisasi digunakan sebagai wadah pemenuhan kebutuhan atau pencapaian tujuan pribadi atau kelompok tertentu. Ia juga digunakan sebagai wadah atau proses sejumlah produk dan pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh orang banyak, dengan konsekuensi logis bahwa hanya organisasi yang mampu menata aspek-aspek pelayanan administrasi secara efektif dan efisien yang akan mendapat citra positif dari konsumen khususnya dan publik umumnya.

Menurut G.R terry organisasi berasal dari kata (organism) yaitu struktur dengan bagian yang demikaian di integrasi hingga hubungan mereka satu sama lain di pengaruhi oleh hubungan mereka dengan keseluruhan hubungan mereka jadi sebuah organisasi terdiri dari dua bagian pokok yaitu bagian-bagian dan hubungan yang saling ketergantungan antara satu sama yang lain nya (dalam zulkifli 2005:14).

Menurut Siagian (2003;6) organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama secara formal terkait dalam yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang/sekelompok yang disebut bawahan. Defenisi diatas menunjukkan bahwa organisasi dapat ditinjau dari dua segi pandangan, yaitu sebagai berikut:

- a. Organisasi sebagai wadah dimana kegiatan-kegiatan administrasi dijalankan.
- b. Organisasi sebagai rangkaian hierarki dan interaksi antara orang-orang dalam suatu ikatan formal. (zulkifli 2005:14)

3. Efektivitas Pelayanan Publik

a. Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu effective yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan

di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat. Jadi suatu kegiatan organisasi dikatakan efektif apabila suatu kegiatan organisasi tersebut berjalan sesuai aturan atau berjalan sesuai target yang ditentukan oleh organisasi tersebut.

Menurut Richard M. Streers (dalam nawawi,2006:40) Efektifitas dinilai dari seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang seharusnya tercapai. Kreitner dan Kinicki (dalam Hendyat, 2012 : 57) menyebutkan empat pendekatan

multidimensional dalam mengukur keefektifan Organisasi.

Pendekatan tersebut antara lain :

- a. Pencapaian Tujuan Apabila organisasi berhasil merealisasikan sasaran program yang hendak dicapai.
- b. Tersedianya Sumber Daya Apabila organisasi dapat memenuhi sarana prasarana pendukung program sesuai kebutuhan.
- c. Proses Internal Upaya organisasi dalam melaksanakan program agar mencapai sasaran yang hendak dicapai.
- d. Kepuasan Anggota Keberhasilan organisasi merealisasikan program berdasarkan sasaran secara efektif.

b. Prinsip-prinsip Efektivitas

Menurut Pabundu (2010:135) mengemukakan bahwa ada empat prinsip intergratif mengenai efektivitas yang berhubungan dengan budaya organisasi dan kinerja organisasi. Keempat prinsip ini diberi nama empat sifat utama (*main cultural traits*) yang mencakup keterlibatan (*involment*), konsistensi (*consistency*), adaptabilitas (*adaptability*), dan misi (*mision*). Adapun penjelasan mengenai hubungan keempat sifat utama dapat dijelaskan sebagai berikut: a) keterlibatan (*involvement*), keterlibatan merupakan faktor kunci yang tampak dan dapat dirasakan dalam setiap budaya organisasi.

Adanya keterlibatan karyawan dalam budaya dan kaitannya dengan efektivitas sebenarnya bukan gagasan baru. Tentang topik mengenai ini dipublikasikan, meskipun sebagian dari fungsi keterlibatan dari partisipasi para anggota dalam sebuah organisasi;

b) konsistensi menekankan adanya dampak positif budaya yang kuat pada efektivitas organisasi, teori ini sistem keyakinan, nilai, simbol dan peraturan-peraturan yang dimengerti dampak positif terhadap pencapaian konsensus dalam dan pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang terkoordinasikan. Untuk itu adanya konsisten dalam suatu organisasi itu ditandai antara lain oleh: 1) para pegawai merasa terikat (committed) tinggi; 2) ada nilai-nilai inti sebagai kunci; 3) tendensi promosi dari dalam; 4) ada kejelasan tentang apa yang harus dilakukan dan apa yang harus tidak dilakukan; c) adaptabilitas, untuk memformulasikan teori budaya organisasi yang lebih proaktif tentang adaptabilitas organisasi, seseorang harus mampu menjabarkan sistem keyakinan-keyakinan dan norma-norma yang dapat mendukung kapasitas dari suatu organisasi agar dapat mendukung kapasitas dari suatu organisasi agar dapat menyelaraskan perubahan-perubahan perilaku internal yang terjadi di lingkungan organisasi yaitu: 1) kemampuan untuk menyadari dan beraksi pada lingkungan eksternal; 2) kemampuan untuk menyadari dari beraksi pada lingkungan internal; 3) kemampuan untuk menyadari dari beraksi pada lingkungan eksternal dan internal yang

membutuhkan kemampuan untuk mengatur dan melembagakan kembali sejumlah perilaku dan proses dalam organisasi untuk beradaptasi. Ketiga aspek tersebut merupakan hasil dari perkembangan asumsi nilai-nilai dan norma-norma dasar yang memberikan struktur dan arah bagi organisasi; d) misi, penghayatan misi memberi dua pengaruh besar pada fungsi organisasi yaitu: 1) menentukan manfaat dan makna dengan cara mendefinisikan peran individu yang dengan peran institusi; 2) memberikan kejelasan dan arah/aturan. (Pabundu (2010:135)

Kesadaran akan misi memberikan arah dan sasaran yang jelas yang berfungsi untuk mendefinisikan serangkaian serangkaian tindakan yang tepat bagi organisasi dan anggota-anggotanya. Bagi tingkat individu kesadaran akan adanya misi, meyakinkan bahwa kesuksesan kemungkinan bisa terjadi ketika setiap individu didalam organisasi mempunyai tujuan terarah sedangkan pada tingkat organisasi berasal dari koordinasi bersama dalam mencapai sasaran.

Dari beberapa prinsip tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas dapat dihasilkan dari adanya keterlibatan dan partisipasi para anggota dalam sebuah organisasi dalam mencapai tujuan sasaran yang diinginkan, adanya konsistensi dengan ditandai rasa terikat (*committed*) yang tinggi dari setiap pegawai, adanya kemampuan menyelaraskan perubahan perilaku internal dan

eksternal yang terjadi dilingkungan organisasi, serta adanya kejelasan dan arah sasan dalam mencapai tujuan sebuah organisasi.

(Pabundu (2010:135)

c. Faktor yang mempengaruhi efektivitas

Gie (2001:29) , mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas antara lain:

- a) Waktu, ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama, semakin lama tugas dibebankan itu dikerjakan maka semakin banyak tugas lain yang menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit;
- b) Tugas, bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas tugas yang didelegasikan kepada mereka;
- c) Produktivitas, seorang pegawai mempunyai produktivitas yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas yang baik. Demikian pula sebaliknya;
- d) Motivasi, pimpinan dapat mendorong bawahannya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitive. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan;

- e) Evaluasi kerja, pimpinan memberikan dorongan bantuan dalam informasi kepada bawahannya, harus melakukan dengan baik atau tidak;
- f) Pengawasan, dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko dalam pelaksanaan tugas;
- g) Lingkungan tempat kerja, menyangka tata ruang cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang pegawai dalam bekerja;
- h) Perlengkapan dan fasilitas, suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.

Winardi (2001:75) menyatakan keefektifan dapat dilakukan dengan menspesifikasin sarana untuk seluruh organisasi, dan individu serta kelompok kelompok pada organisasi perlu koordinasi.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwasanya proses efektivitas dapat berjalan efektif apabila kemampuan untuk memilih tujuan tepat atau terarah sehingga kegiatan dapat berjalan relative singkat. Suatu pelaksanaan kerja tersebut diproses mendekati kepada unsur-unsur dari apa yang dimaksud dalam defenisi efektivitas itu sendiri.

d. Pelayanan Publik

1. Pelayanan

Konsep pelayanan dalam kamus bahasa Indonesia diartikan sebagai memberikan sesuatu kepada seseorang dalam bentuk jasa. Menurut Poerwadarminto (1989: 573), pelayanan berasal dari kata layan atau melayani yang berarti menolong, menyediakan segala sesuatu yang diperlukan orang lain.

Menurut Moenir (1995: 17), pada dasarnya manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya membutuhkan orang lain. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung ini yang disebut sebagai pelayanan. Jadi pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sehingga pelayanan senantiasa dengan kepentingan publik atau umum.

Masih menurut Moenir, bahwa kepentingan umum merupakan kepentingan yang menyangkut masyarakat, tidak bertentangan dengan norma norma dan aturan yang bersumber dari kebutuhan hidup masyarakat. Kepentingan ini bersifat kolektif dan dapat pula bersifat individual. Kepentingan umum muncul dari kepentingan individual dan karena bersamaan kepentingan maka kepentingan individual berkembang menjadi kepentingan umum. Kegiatan pelayanan umum diharapkan pada terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan

perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Supaya pelayanan umum berhasil baik unsure pelaku sangat menentukan, Pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggungjawab atas terselenggaranya pelayanan dan manusia sebagai pegawai.

Kotler dalam Napitupulu (2007:163) mengatakan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan dalam pengertian Kotler, mengemukakan bahwa pelayanan itu tidak memiliki bentuk secara nyata sehingga pelayanan itu dapat dirasakan oleh pengguna jasa atau pemakai jasa.

Kotler dalam Paimin Napitupulu (2007: 164) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut :

- a) Intangibility (tidak berwujud) yaitu tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan sebelum pelayanan dikonsumsi.
- b) Inseparability (tidak dapat dipisahkan) yaitu dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersama karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati

terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli.

Keduanya mempengaruhi hasil layanan.

- c) Variability (berubah-ubah dan bervariasi) yaitu jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya kapan serta dimana disediakan.
- d) Perishability (cepat hilang, tidak tahan lama) yaitu jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Tjiptono (2008:174) mengidentifikasi dimensi pokok dalam layanan, yaitu:

- a) Reliabilitas Reliabilitas mengandung dua makna yaitu konsistensi kerja dan sifat terpercaya.
- b) Responsivitas Adanya kesediaan dan kesiapan karyawan untuk melayani kebutuhan pelanggannya.
- c) Kompetensi Keterampilan dan pengetahuan yang dapat digunakan oleh karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya.
- d) Akses Akses merupakan kemudahan dalam dihubungi ataupun ditemui

- e) Kesopanan Berupa sikap santun, respek, atensi dan keramahan karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan.
- f) Komunikasi Informasi yang disampaikan kepada pelanggan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan mendengarkan saran ataupun keluhan dari pelanggan.
- g) Kredibilitas Kredibilitas merupakan sifat jujur dan dapat dipercaya.
- h) Keamanan Keamanan secara fisik, keamanan finansial, privasi dan kerahasiaan
- i) Kemampuan memahami pelanggan Karyawan berupaya untuk memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual dan mengenal pelanggan reguler.
- j) Bukti fisik Bukti fisik berupa fasilitas fisik, peralatan personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan.

2. Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan dalam Sinambela (2008 : 5) Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah segala

kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Menurut Sinambela dalam Harbani (2011:126) “pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Sedangkan menurut Kurniawan dalam Harbani (2011:126) “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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. Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh paratur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dalam suatu organisasi atau instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang pelaksanaannya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik ada prinsip-prinsip yang harus diperhatikan. Dalam Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan publik ialah:

- a) Kepastian hukum Adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- b) Keterbukaan Setiap penerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

- c) Partisipatif Untuk mendukung peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d) Akuntabilitas Proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
- e) Kepentingan umum Dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- f) Kesamaan hak Dalam pemberian layanan tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- g) Keseimbangan hak dan kewajiban Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

Untuk mendapatkan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat maka suatu perusahaan diperlukan untuk membuat standar pelayanan yang harus dipatuhi oleh setiap pemberi pelayanan. Standar pelayanan ini dapat menjadi jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Dalam Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI

komponen standar pelayanan sebagaimana di atur dalam UU No.25

Tahun 2009 dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur
- 3) Jangka waktu pelaksana
- 4) Biaya/tarif Produk pelayanan
- 5) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

b) Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:

- 1) Dasar hukum
- 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
- 3) Kompetensi pelaksana
- 4) Pengawasan internal
- 5) Jumlah pelaksana
- 6) Jaminan pelayanan
- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana

Sedangkan asas-asas pelayanan umum dalam UU RI No. 25 tahun 2009 yang harus dipatuhi dalam pelaksanaan pelayanan umum yaitu:

- 1) Kepentingan Umum
- 2) Kepastian hukum
- 3) Kesamaan hak
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 5) Keprofesionalan
- 6) Partisipatif
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- 8) Keterbukaan
- 9) Akuntabilitas
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- 11) Ketepatan waktu dan
- 12) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

3. Standar Pelayanan

Dalam organisasi, setiap orang hendaknya memandang masyarakat sebagai mitra kerjanya sehingga berhasilnya organisasi itu dapat dilihat seberapa besar dihargainya hasil dari organisasi tersebut melaksanakan kewajibannya. Dalam rangka melaksanakan suatu pekerjaan, di samping jelasnya urutan atau langkah-langkahnya, diperlukan juga suatu standar kerja yaitu dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mengukur mutu dan pelaksanaan pelayanan.

Menurut (Atmoko,2010:2) Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan

sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Standar Operasional Prosedur tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena SOP selain digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan ketepatan program dan waktu, juga digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

Hasil kajian menunjukkan tidak semua satuan unit kerja instansi pemerintah memiliki SOP, karena itu seharusnya setiap satuan unit kerja pelayanan publik instansi pemerintah memiliki standar operasional prosedur sebagai acuan dalam bertindak, agar akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dapat dievaluasi dan terukur. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan; dan standar pelayanan tersebut harus ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut Ratminto dan Atik (2005:24) standar ini merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, meliputi:

- a. Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- b. Waktu pelayanan Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- d. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang telah memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

4. Administrasi Kependudukan

Administrasi dalam arti sempit berasal dari kata *administratie*, yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan lain sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Dalam arti luas, Leonard D.White menjelaskan administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar dan kecil. Administrasi pada intinya melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki

diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Administrasi dapat berjalan dengan beberapa atau banyak orang terlibat di dalamnya.

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 Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 23 Tahun 2006). Menurut Rusli,Said (1985:37), Administrasi Kependudukan bukan saja sebagai bagian integrative dari masalah kependudukan tetapi bahkan merupakan pilar untuk menentukan keberhasilan penanganan pembangunan. Sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan Administrasi Negera. Dari segi kepentingan penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

a. Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Dokumen Kependudukan

Dalam UU No.23 Tahun 2006, pelayanan administrasi kependudukan terdiri dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

- 1) Pendaftaran Penduduk Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.
- 2) Pencatatan Sipil Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan. 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. Bentuk-bentuk dokumen kependudukan adalah sebagai berikut:

- a) Biodata Penduduk Biodata penduduk memuat keterangan tentang nama, tempat dan tanggal lahir, alamat dan jati diri lainnya secara lengkap, serta perubahan data sehubungan dengan peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialami.
- b) Kartu Keluarga Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.
- c) Kartu Tanda Penduduk Kartu Tanda Penduduk adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- d) Surat Keterangan Kependudukan Surat Keterangan Kependudukan memuat keterangan tentang nama lengkap, NIK (Nomor Induk Kependudukan), jenis kelamin, tempat tanggal lahir, agama, alamat, peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialami oleh seseorang..
- e) Akta Pencatatan Sipil Akta pencatatan sipil terdiri dari register akta pencatatan sipil; dan kutipan akta

pencatatan sipil. Register akta pencatatan sipil memuat seluruh dataperistiwa penting sedangkan kutipan akta pencatatan sipil terdiri dari akta kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, dan pengakuan anak.

5. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 26 Ayat (2) hal-hal mengenai Syarat-syarat yang mengenai kewarganegaraan ditetapkan dengan undang-undang.
- b. Undnag-Undnag Nomor 24 Tahun 2013 Tentang perubahan Undang – Undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
 - a) Bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk dan/atau Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
 - b) Bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, memenuhi standarteknologi informasi,dinamis, tertib,dan tidak diskriminatif dalampencapaian

standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan, perlu dilakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

- c. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 - a) Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - b) Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
 - c) Bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;
 - d) Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi

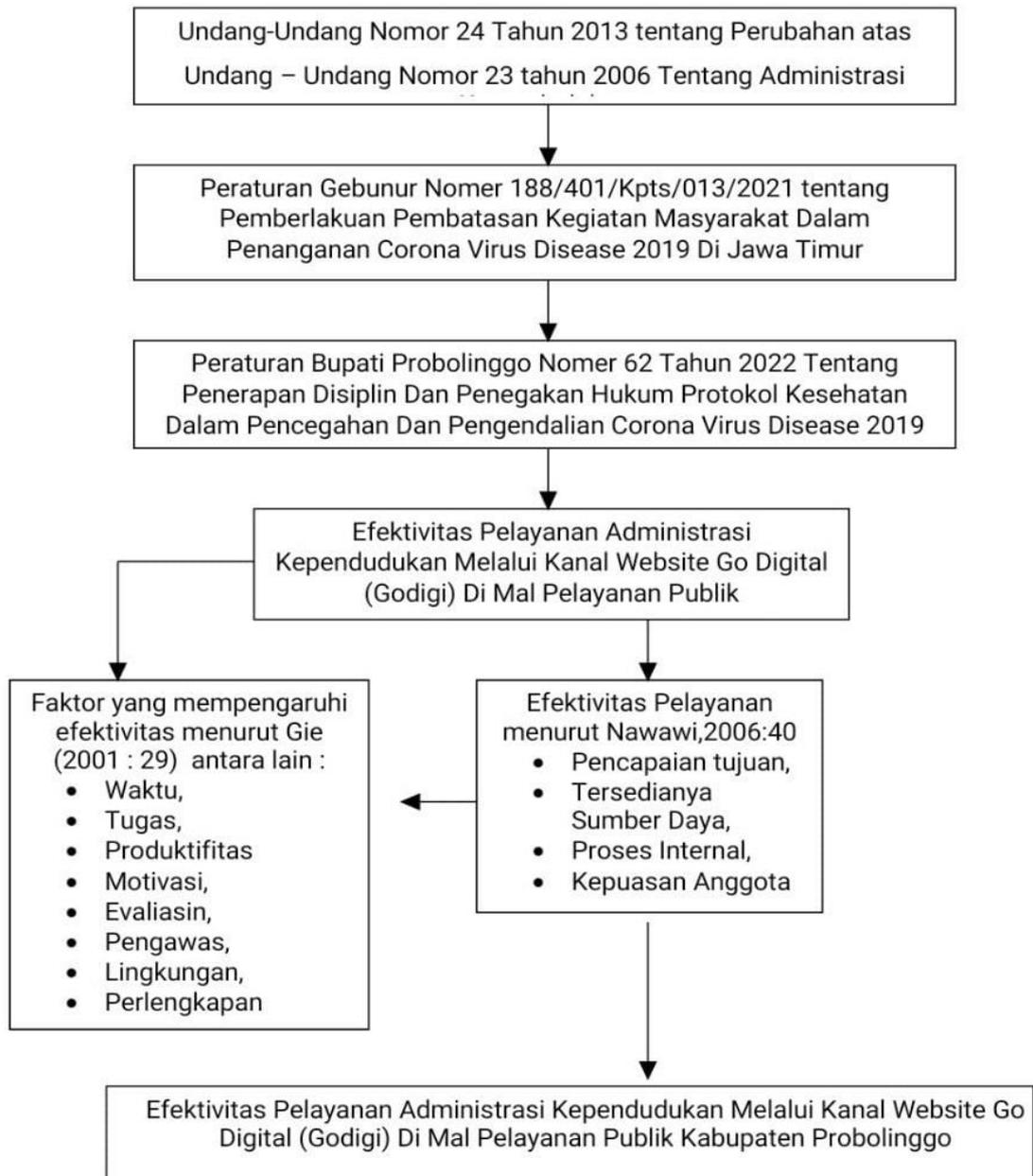
perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya

C. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagan 2.1

Kerangka Pemikiran



Sumber: Penulis, 2021