

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Kajian Pustaka dimaksudkan agar dapat menggambarkan hubungan antara proposisi-proposisi, konsep-konsep, dan asumsi-asumsi yang mendasari penelitian ini dan secara runtut dimulai dari Kajian Penelitian Terdahulu, lalu teori utama (*grand theory*), *middle theory*), dan kepada operasional teori. Teori utama yang menjadi landasan dalam kegiatan penelitian ini adalah teori-teori dalam ilmu administrasi negara, kemudian diturunkan pada teori-teori pelayanan publik sebagai *middle theory*, sedangkan teori yang bersifat operasional yang menunjang pada kegiatan penelitian ini adalah teori yang berhubungan dengan konsep *e-government* dan implementasi kebijakan.

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian terdahulu diharapkan dapat terlihat perbedaan antara penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang dilakukan. Selain daripada itu, diharapkan dalam penelitian ini juga dapat diperhatikan mengenai kekurangan dan kelebihan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan.

1. Hasil Penelitian Muhammad Andi Septiadi (2019)

Tabel 1. Kajian Penelitian Terdahulu (1)

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori Yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknis Analisis
1	Muhammad Andi Septiadi (2019)	STRATEGI KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG	Teori yang digunakan dalam penelitian menggunakan teori Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, (2000: 70)	Menggunakan Pendekatan deskriptif	Menggunakan Metode Kualitatif	Teknik Pengelolaan dan analisis data menggunakan triangulasi dan SWOT.

(Sumber : Muhammad Andi Septiadi, 2019)

Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung menyediakan pelayanan kependudukan agar terdaftarnya seluruh elemen penduduk Kota Bandung di dalam data base dan ketepatan data menjadi hal yang paling berpengaruh, karena berkaitan dengan daftar pemilih dalam pemilu. Kualitas pelayanan di Kota Bandung sudah mulai memasuki tahap e-government dimana beberapa kegiatannya sudah menggunakan teknologi seperti menggunakan aplikasi untuk mendapat nomor antrian, namun dalam penerapannya belum berjalan dengan baik dikarenakan server yang masih mengalami gangguan di jam sibuk serta kurangnya sosialisasi kemasyarakat tentang tatacara penggunaan aplikasi, selain itu fasilitas juga menjadi faktor mengurangi motivasi masyarakat untuk melapor. Penelitian ini berupaya untuk menganalisis strategi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat, menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan didukung analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan strategi kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung masih belum optimal dikarenakan kurangnya sosialisasi dan fasilitas penunjang yang memberi kenyamanan kepada masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukan.

2. Hasil Penelitian Wening Galih Saputra (2019)

Tabel 2. Kajian Penelitian Terdahulu (2)

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori Yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Analisis
2	Wening Galih Saputra (2019)	KUALITAS PELAYANAN SISTEM E-PUNTEN DI KOTA BANDUNG	Teori yang digunakan yaitu teori pelayanan publik, dalam penelitian ini menggunakan teori Sinambela, (2006:6) dengan 6 Unsur Kualitas Pelayanan Prima yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban.	Menggunakan Pendekatan deskriptif	Menggunakan Metode Kualitatif	Teknik analisis yang digunakan yaitu teknik analisa deskriptif dengan pendekatan kualitatif

(Sumber : Wening Galih Saputra, 2019)

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan sistem e-PunTEN di Kota Bandung. Mengingat kesadaran penduduk nonpermanen untuk memiliki Surat Keterangan Tinggal Sementara masih minim, untuk mengatasi permasalahan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung mengeluarkan inovasi pelayanan pendaftaran penduduk nonpermanen e-PunTEN yang dapat di gunakan untuk mempermudah pendaftaran, pendataan dan menertibkan penduduk nonpermanen di Kota Bandung. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Sinambela (2006:6). Menurutnya terdapat enam unsur dalam kualitas pelayanan yaitu: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dan studi lapangan terdiri dari dokumentasi, observasi dan wawancara. Teknik analisa data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik penentuan informan yang digunakan, pertama adalah purposive yaitu aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Bandung dan yang kedua adalah accidental yaitu masyarakat pemohon pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara di Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur transparansi dalam kualitas pelayanan sistem e-PunTEN sudah cukup baik namun masih perlu adanya peningkatan pada sistem e-PunTEN, kemudian unsur akuntabilitas sudah berjalan dengan baik, untuk unsur Kondisional berupa efisiensi dan efektifitas pelayanan e-PunTEN sudah berjalan dengan cukup baik, partisipatif sudah cukup baik namun pelayanan e-PunTEN masih perlu di

tingkatkan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban sudah berjalan dengan baik dalam pelayanan e-PunTEN di Kota Bandung.

2.1.2 Administrasi dan Manajemen

2.1.2.1 Administrasi

Administrasi Secara etimologi berasal dari bahasa Latin *ad-* dan *ministrare* (*to serve*, melayani). Administrasi dalam arti sempit yaitu kegiatan tata usaha, seperti tulis-menulis, surat-menyurat.

Adapun pendapat beberapa ahli tentang Administrasi, menurut **Leonard D. White** dalam **Anggara (2012:21)** mendefinisikan Administrasi sebagai berikut :“Administrasi adalah suatu proses yang terdapat secara umum dalam segala usaha kelompok manusia, usaha negara atau swasta, usaha kecil ataupun besar”.

Dalam definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa Administrasi selalu ada dan selalu berkaitan dalam setiap kegiatan yang dijalankan oleh dua orang atau lebih atau dapat dikatakan sebuah kelompok atau organisasi kecil maupun besar yang dalam pelaksanaannya memiliki tujuan tertentu dan administrasi merupakan bagian dalam proses pencapaian tujuan tersebut.

The Liang Gie dalam **Anggara (2012:21)** mengatakan bahwa “Administrasi adalah segenap rangkaian perbuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu”.

Dalam pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebuah kelompok atau organisasi yang memiliki tujuan dalam prosesnya terdapat rangkaian kegiatan kerja sama orang-orang di dalamnya demi mendukung tujuan bersama, rangkaian kegiatan tersebut yaitu dikatakan sebagai kegiatan administrasi.

Administrasi dalam pengertian secara luas menurut **Siagian** dalam **Anggara (2012:21)** mengatakan :

“Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor – faktor terjadinya administrasi ialah:

1. Kelompok orang: beberapa orang yang sepakan untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan yang sama.
2. Kerja sama : rangkaian kegiatan atau perbuatan yang dilakukan dua orang atau lebih secara teratur.
3. Tujuan (*goal*) : nilai hajat hidup manusia, baik dalam bentuk fisik, materil maupun dalam bentuk mental spiritual

2.1.2.2 Administrasi Negara

Administrasi Negara secara umum dapat diartikan sebagai suatu proses kerjasama yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk melaksanakan tugas sesuai dengan Kebijakan Negara yang telah ditentukan. Administrasi Negara juga banyak didefinisikan oleh para ahli sebagai berikut :

Pengertian Administrasi Negara menurut **Waldo (1996:17)** dalam **Anggara (2012:134)** mendefinisikan bahwa :“Administrasi Negara sebagai organisasi dan manajemen manusia dalam pemerintahan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Berdasarkan pengertian diatas artinya administrasi Negara merupakan gabungan dari organisasi dan manajemen yang saling berhubungan dalam rangka mencapai tujuan pemerintah.

Menurut **Dimock dan Dimock** dalam **Anggara (2012:134)** mengemukakan bahwa :

“Administrasi Negara merupakan bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan lebih luas, yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari satu keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa disusun, digerakkan, dan dikemudikan”.

Selanjutnya **Dimock dan Dimock** dalam **Anggara (2012:134)** juga menambahkan bahwa :“Administrasi Negara adalah ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya”.

Oleh karena itu, Ilmu Administrasi Negara tidak hanya mempersoalkan apa yang dilakukan pemerintah, tetapi juga bagaimana melakukannya.

Siagian dalam bukunya **Filsafat Administrasi (2008:7)**, memberikan pengertian bahwa :“Administrasi Negara adalah kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur Pemerintahan dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara”

Dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa untuk mencapai suatu tujuan Negara perlu dilakukan oleh seluruh Aparatur Pemerintah yang dibarengi dengan kemampuan dan dukungan motivasi sebagai dorongan bagi diri sendiri maupun kelompok untuk melaksanakan dan menggerakkan organisasi pemerintah mencapai tujuan Negara.

2.1.2.3 Manajemen

Manajemen berasal dari kata *manage* (bahasa lainnya yaitu *manus*) yang berarti memimpin, mengatur, menangani, atau membimbing. Manajemen merupakan sebuah proses yang atau suatu kerangka kerja, yang melibatkan pengarahan atau bimbingan sekelompok orang ke arah tujuan organisasi.

Menurut **Stoner (1982:4)** dalam **Satibi (2012:2)** menterjemahkan manajemen sebagai berikut :

“Proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan”.

Dalam pengertian tersebut menegaskan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang dilakukan untuk mengelola suatu organisasi, yang terkait dengan perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengendalian dan sumber daya yang ada di dalam organisasi, dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Pengertian lain dikemukakan oleh **Makharita** dalam **Handayaniingrat (1980:19)** yang dikutip **Satibi (2012:3)** dalam bukunya **Manajemen Publik** menterjemahkan manajemen sebagai :“Pemanfaatan sumber-sumber yang tersedia atau yang berpotensi dalam pencapaian tujuan”.

Dalam pengertian tersebut lebih menjelaskan bahwa manajemen merupakan suatu upaya untuk mencapai tujuan dari organisasi, dengan memanfaatkan seluruh sumber daya yang ada di dalam organisasi.

Selanjutnya menurut **Satibi (2012:3)** dalam bukunya **Manajemen Publik** berpendapat bahwa manajemen merupakan :

“Proses pengelolaan yang dilakukan oleh seorang pimpinan, dengan menggunakan seluruh potensi sumber daya organisasi, baik menyangkut sumber daya manusia, dana, perlengkapan, metode (tata cara), maupun teknologi dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan”.

Dalam pengertian tersebut semakin memberikan penjelasan lebih mendalam mengenai pengertian manajemen, bahwa manajemen merupakan usaha mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan proses pengelolaan seluruh sumber daya organisasi, dan dilakukan oleh pimpinan organisasi, dalam hal ini potensi sumber daya organisasi yang dimaksud adalah sejauh mana pimpinan di dalam organisasi mampu mengolah sumber daya tersebut sehingga dapat mencapai tujuan organisasi yang unggul.

2.1.3 Pelayanan Publik

2.1.3.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan dapat dikatakan sebagai ujung tombak bagi kepuasan pelanggan atau pengguna layanan, sudah menjadi keharusan untuk organisasi maupun individu mengoptimalkan pelayanan bagi pengguna layanan, oleh karenanya pelayanan dapat mencerminkan bagaimana kualitas individu maupun organisasi. Dalam kata