BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Pada penyusunan laporan skripsi ini, dikemukakan teori – teori hasil pengembangan penelitian terdahulu dan publikasi umum yang berkaitan dengan masalah – masalah penelitian. tinjauan pustaka merupakan studi literatur melalui teori – teori para ahli yang akan sangat berguna sebagai dasar penelitian mencakup teori dasar ruang lingkup perkuliahan serta teori dasar judul yang diteliti. Tinjauan pustaka diperlukan agar laporan skripsi ini mempunyai dasar yang kuat dan membolehkan peneliti memastikan batas – batas wilayah penelitian.

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu merupakan cara peneliti dalam mendapatkan inspirasi untuk penelitian yang dilakukan. Disamping itu penelitiaan terdahulu mendukung peneliti peneliti dalam memposisikan penelitian dengan memperlihatkan orisinalitas dari penelitian.

**1. Penelitian Riski Primanda**

 Penelitian terdahulu pertama yang dilakukan Riski Primanda pada tahun 2017 dengan judul “Efektivitas Program SMS *Gateway* Pada Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan”

 Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah masyarakat yang semakin *modern* dan membuat teknologi informasi dan komunikasi tidak bisa dihindari dalam kehidupan sehari – hari, hal ini membuat instansi harus menyesuaikan dengan keadaan dan berinovasi membuat pelayanan berlandaskan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi, meningkatkan interaksi dengan masyarakat.

 Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menunjukan bahwa program ini kurang efektif karena dari sisi sosialisasi program, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil melakukan promosi di media massa. Namun kebanyakan masyarakat tidak memahami media massa selain itu server dari sms *gateway* sering mengalami kendala.

**2.** **Penelitian Wingfi Japami Dan Fitri Eriyani**

Penelitian terdahulu kedua yang dilakukan Wingfi Japami dan Fitri Eriyani pada tahun 2019 dengan judul “Efektivitas Pelayanan Keliling *Online* Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar”

 Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar yaitu Pelayanan Keliling *Online* masih terdapat keluhan dari masyarakat karena kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, dalam melayani masyarakat secara langsung ke tempat masyarakat ( jemput bola ) sudah seharusnya Dinas menyiapkan dengan matang sarana dan prasarana agar sebuah program berjalan dengan baik. Dinas juga dinilai kurang dalam memberikan sosialisasi karena partisipasi pada hari pertama program cenderung sedikit, sehingga di hari berikutnya terdapat penumpukan.

 Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menunjukan program ini kurang efektif karena terdapat sejumlah gangguan seperti koneksi internet yang tidak stabil, masyarakat yang tidak mengetahui pengisian formulir untuk pelayanan, dan sarana prasarana kurang memadai sehingga masyarakat kurang mendapatkan pelayanan maksimal.

**3.** **Penelitian Tania Soraya**

 Penelitian terdahulu ketiga yang dilakukan Tania Soraya pada Tahun 2019 dengan judul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara *Online* Di Kabupaten Pati”

 Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Pati ingin melakukan inovasi pelayanan publik dengan membuat aplikasi pelayanan *online* yang bernama “Tarjilu Okke” yang berarti “Daftar Siji Entuk Telu Online Akte Kelahiran Akte Kematian dan KTP Elektronik” yang bisa di akses dimana saja. Pelayanan berbasis digital dilakukan karena Pemerintah harus tanggap dengan memanfaatkan teknologi yang ada agar tidak tertinggal dengan kemajuan zaman. Tetapi dalam implementasinya terdapat beberapa masalah seperti masyarakat yang masih belum terbiasa dengan aplikasi tersebut

 Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menunjukan bahwa aplikasi Tarjilu Okke sudah dilaksanakan dengan baik dan efektif, masyarakat banyak mengakses aplikasi untuk melakukan beberapa pelayanan administrasi kependudukan atau sekedar berkonsultasi, hal ini berarti program pelayanan *online* sudah sesuai dengan tujuan Pemerintah Daerah Kabupaten Pati yang ingin memudahkan pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil.

**Tabel 2.1**

**Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama Peneliti** | **Judul Penelitian** | **Persamaan dan Perbedaan** |
| **Teori Yang Digunakan** | **Pendekatan** | **Metode** | **Teknik Analisis** |
| 1. | Riski Primanda | Efektivitas Program SMS *Gateway* Pada Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan | Efektivitas Program | Deskriptif | Kualitatif | Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan |
| 2. | Wingfi Japami ,Fitri Eriyani | Efektivitas Pelayanan Keliling *Online* Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar | Efektivitas, Pelayanan | Deskriptif | Kualitatif | Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan |
| 3. | Tania Soraya | Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara *Online* Di Kabupaten Pati | Inovasi, Pelayanan | Deskriptif | Kualitatif | Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan |

Sumber: Data di olah peneliti 2021

 Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat perbedaan dengan penelitian skripsi ini di antaranya dengan penelitian Tania Soraya yang berbeda di teori yang digunakan yaitu Inovasi, sementara peneliti memakai teori Efektivitas Program. Selebihnya sama karena fokus dengan pelayanan berbasis *Online*.

2.1.2 Konsep Administrasi

Eksistensi administrasi senantiasa dikembangkan oleh manusia dalam metode kegiatan dan semangat kerjasama manusia dan administrasi dilakukan supaya tidak terjadi kegagalan dalam implementasi berbagai aktivitas yang telah direncanakan sebelumnya. Dasar gagasan tersebut dikategorikan menjadi bagian daripada sebuah teori – teori yang dapat dimanfaatkan manusia dalam memperbesar keberhasilan dan meminimalisir kegagalan implementasi dalam aktivtas manusia ataupun pekerjaan manusia sehari – hari. Proses kelanjutan teori administrasi berjalan terus – menerus mengikuti ambisi dan keinginan manusia sebagai mahkluk sosial dan kelanjutan ini dilakukan manusia baik sebagai ilmuan administrasi maupun sebagai professional administrasi.

**Ali Faried** **(2011:12)** dalam bukunya **Teori Konsep Administrasi** mengatakan bahwa pengertian administrasi adalah :**“Administrasi adalah kerja sama manusia yang tidak saja didasarkan pada pertimbangan rasio,tetapi juga atas dasar realitas empirik tentang esensi eksistensi manusia dalam pencapaian tujuan bersama”**

Adapun menurut **Gie** yang dikutip oleh **Anggara (2012:21)** dalam bukunya **Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori, Dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan *Good Governance***yaitu :**“Administrasi adalah segenap rangkaian perbuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu”**

Berdasarkan pengertian menurut ahli diatas peneliti bisa menangkap kesimpulan bahwasanya kegiatan administrasi merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan bersama untuk melaksanakan proses – proses kegiatan yang telah direncanakan dan disepakati sebelumnya.

 Teori administrasi yang masih sesuai pedoman manusia tersebut dikategorikan menjadi teori aktual, terutama yang berasosiasi dengan bentuk hubungan keabsahan dominasi, kekuasaan, tanggungjawab, jaringan komunikasi, tujuan yang ditetapkan dan disepakati sebelumnya.

**Makmur dan Rohana** dalam bukunya **Kerangka Teori dan ilmu Administrasi Negara (2017:28)** administrasi dalam arti luas yaitu :

**Usaha yang dilakukan secara sadar dan rasional untuk menciptakan instrumen pengaturan agar dapat melahirkan keteraturan proses pelaksanaan seluruh aktivitas fisik maupun nonfisik manusia dalam bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya secara efisien dan efektif**

Berdasarkan pengertian di atas bahwasanya administrasi diartikan secara luas merupakan kerjasama yang dilakukan manusia dalam memikirkan sesuai keputusan aturan sehingga bisa melahirkan kegiatan organisasi secara efektif dan efisien untuk memperoleh tujuan yang telah ditetapkan bersama.

 Realita administrasi memegang stratifikasi, mulai dari gambaran yang luas sampai gambaran yang sempit, baik kita memandang dari inti amatan dengan membutuhkan gagasan yang sifatnya keilmuan maupun kegiatan atau aktivitas yang hasilnya memenuhi tuntutan kegiatan manusia.

**Makmur dan Rohana** dalam bukunya **Kerangka Teori dan Ilmu Administrasi Negara (2017:29)** administrasi dalam arti sempit yaitu:

**Suatu bentuk proses usaha yang dimulai menciptakan instrumen pengaturan kemudian digunakan untuk melahirkan keteraturan dalam melaksanakan kegiatan pada manusia kelompok tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang telah disepakati bersama secara rasional,efisien dan efektif**

Berdasarkan pendapat ahli diatas tentang pengertian administrasi secara sempit peneliti menyimpulkan bahwa aktivitas organisasi yang dibuat dan dilaksanakan sebagai sebuah kebutuhan dalam menjalankan kegiatan administrasi berupa ketik – mengetik,pembuatan surat,pengarsipan,pengadaan file,perhitungan keuangan dll yang dilakukan secara efektif ,efisien dan bersinergi antara tugas satu dan lainya,tanggung jawab, dan karyawan satu dengan lainya sebagai subjek pelaksana dalam mncapai tujuan organisasi.

 Dalam proses operasi administrasi terdapat sejumlah unsur yang saling berkaitan antar satu dan lain,yang apabila salah satunya tidak ada,proses operasi administrasi akan pincang.Unsur – unsur tersebut meliputi **Anggara(2012:29)** dalam bukunya **Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori, Dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan *Good Governace***yaitu :

1. Organisasi

Wadah bagi segenap kegiatan usaha kerjasama

1. Manajemen

Kegiatan menggerakan sekelompok orang dan menggerakan fasilitas kerja

1. Komunikasi

Penyampaian berita dan pemindahan buah pikiran dari seseorang kepada yang lainya dalam rangka terwujudnya kerjasama.

1. Kepegawaian

Pengaturan dan pengurusan pegawai atau karyawan yang diperlukan

1. Keuangan

Pengelolaan segi – segi pembiayaan dan pertanggung jawaban keungan

1. Pembekalan

Perencanaan, pengadaan dan pengaturan pemakaian barang – barang keperluan kerja

1. Tatausaha

Penghimpunan,pencatatan,pengelolaan,pengirima dan penyimpan berbagai keterangan yang diperlukan.

1. Hubungan Masyarakat

Perwujudan hubungan yang baik dan dukungan dari lingkungan masyarakat terhadap usaha kerjasama

2.1.2.1 Pengertian Administrasi Publik

Keberadaan administrasi dalam sebuah negara merupakan sebuah kewajiban sebagai suatu perangkat pengaturan yang dapat memperlancar pelaksanaan seluruh aktivitas publik untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya,dengan tersedianya instrument pengaturan yang jelas dan benar seperti pelaksanaan seluruh aktivitas atau kegiatan dapat dipastikan berjalan dengan teratur.

 Menurut **Gordon** yang dikutip **Syafiie** dalam buku **Ilmu Administrasi Publik (2006:25)** sebagai berikut : **“Administrasi publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislative,eksekutif serta pengadilan”**

 Berdasarkan pernyataan ahli diatas peneliti dapat simpulkan bahwa administrasi publik berkaitan dengan eksekutif,yudikatif,dan legislatif.administrasi publik yang berkenaan dengan formulasi kebijakan publik serta berkaitan dengan berbagai usaha kerja sama dalam mengerjakan tugas – tugas aparatur dan pemerintahan.

 Sedangkan menurut **Felix A. Nigro** dan **Lloyd G.Nigro** dikutip dalam buku **Ilmu Administrasi Publik** oleh **Inu Kencana Syafiie** **( 2010:18 )**

 **(1). Administrasi Publik adalah suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan**

**(2). Administrasi Publik meliputi ketiga cabang pemerintah : legislative, eksekutif, dan yudikatif serta hubungan diantara mereka**

**(3). Administrasi Publik mempunyai peran penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah,dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik**

**(4). Administrasi Publik sangat erat kaitanya dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.5. Administrasi Publik dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan perseorangan**

Berdasarkan ahli tersebut administrai publik cenderung lebih kepada kenegaraan,dan administrasi publik penting untuk dipelajari untuk mengetahui tentang kegiatan administrasi di pemerintahan.

2.1.2.2 Ruang Lingkup Administrasi Publik

Ruang lingkup administrasi publik atau cakupan administrasi sangat kompleks tergantung masalah yang dihadapi masyarakat,bila kehidupan masyarakat yang semakin kompleks maka apa yang dikerjakan oleh pemerintah atau administrasi negara juga semakin kompleks.untuk mengetahui ruang lingkup administrasi negara maka bisa dikaji dari tulisan – tulisan teoritis dan praktisi administrasi negara untuk dijadikan sebagai dasar.

 **Inu Kencana Syafiie** dalam bukunya **Ilmu Administrasi Publik (2010:27-29)** mengatakan bahwa ruang lingkup administrasi negara dapat di uraikan sebagai berikut :

 Dibidang hubungan peristiwa, dan gejala perintah yang banyak ditulis banyak pakar pemerintahan meliputi:

1. Administrasi pemerintahan pusat
2. Administrasi pemerintahan daerah
3. Administrasi pemerintahan kecamatan
4. Administrasi pemerintahan kelurahan
5. Administrasi pemerintahan desa
6. Administrasi pemerintahan kotamadya
7. Administrasi pemerintah kota administrative
8. Administrasi departemen
9. Administrasi non departemen

Dibidang kekuasaan yang banyak ditulis oleh pakar ilmu politik meliputi:

1. Administrasi politik luar negeri
2. Administrasi politik dalam negeri
3. Administrasi partai politik,posisi masyarakat LSM
4. Administrasi kebijaksanaan pemerintah,*policy wisdom,*kondisi,peran pemerintah.

Dibidang peraturan perundang – undangan yang banyak ditulis para pakar ilmu hukum tata negara meliputi:

1. Landasan idil
2. Landasan Konstitusional
3. Landasan operasional

Dibidang kenegaraan yang banyak ditulis oleh pakar ilmu negara meliputi:

1. Tugas dan kewajiban negara
2. Hak dan kewenangan negara
3. Tipa dan bentuk negara
4. Fungsi dan prinsip negara
5. Unsur – unsur negara
6. Tujuan negara dan tujuan nasional

Dibidang pemikiran hakiki yang banyak ditulis oleh para pakar ilmu Filsafat:

1. Etika administrasi publik,tata nilai organisasi dan manajemen\
2. Estetika administrasi publik,cinta,rasa karsa administrator
3. Logika administrasi publik,disiplin ilmu,sumber daya manusia,hukum administrasi negara
4. Hakikat administrasi publik,pembentukan sistim,kultur dan struktur Dibidang ketatalaksanaan yang banyak ditulis oleh para pakar ilmu administrasi publik meliputi:
5. Administrasi pembangunan
6. Administrasi perkantoran
7. Administrasi kepegawaian
8. Administrasi militer
9. Administrasi kepolisian
10. Administrasi perpajakan
11. Administrasi pengadilan
12. Administrasi kepenjaraan
13. Administrasi perusahaan yang meliputi : administrasi penjualan,administrasi periklanan,administrasi pemasaran,administrasi perbankan,administrasi perhotelan,administrasi pengangkutan.

2.1.3 Konsep Efektivitas

Efektivitas berawal dari kata efektif. Kata efektif berawal dari Bahasa Inggris yakni *effective* yang artinya berhasil atau sesuatu yang dilakukan tuntas dengan baik. Efektivitas yaitu keadaan dimana aktivitas, agenda, sasaran, rencana dapat dilakukan dengan baik dan tujuan berhasil tercapai. Semakin banyak rencana yang berhasil, berarti semakin efektif juga aktivitas tersebut. Sehingga efektivitas bisa diartikan menjadi keberhasilan suatu program yang yang dicapai sesuai dengan rencana yang ingin dicapai. Efektivitas merupakan pemakaian sumber daya, baik alam ataupun manusia serta sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu untuk menciptakan barang dan jasa atas aktivtas yang dilakukanya

Keberhasilan suatu program atau kebijakan di institusi pemerintah maupun swasta pada umumnya diukur dengan konsep efektivitas, efektivitas biasanya dikaitkan dengan sumber daya manusia untuk memperlancar prosesnya. Dalam penelitian mengenai efektivtas, sumberdaya manusia dan perilaku manusia selalu muncul menjadi fokus primer, dan usaha – usaha untuk meningkatkan efektivitas seharusnya selalu dimulai dengan meneliti perilaku manusia di tempat kerja.

 **Steers** dikutip oleh **Edy Sutrisno** dalam bukunya **Budaya Organisasi (2018:89)** mengatakan bahwa yang terbaik dalam meneliti efektivitas ialah memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berkaitan :

1. Optimalisasi tujuan – tujuan.
2. Perspektif sistem
3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi.

Cara seperti ini disebut ancangan saja, misalnya hanya dari segi tujuan.

Dengan ancangan optimalisasi tujuan – tujuan memungkinkan dikenali bermacam – macam tujuan, meskipun tampaknya sering saling bertentangan. Dalam kaitanya dengan optimalisasi tujuan efektivitas itu dinilai menurut ukuran seberapa jauh suatu organisasi berhasil mencapai tujuan – tujuan yang layak dicapai yang satu sama lain saling berkaitan. Pemusatan perhatian pada tujuan – tujuan yang layak dicapai dan optimal, dan rupanya lebih realistis untuk maksud evaluasi, daripada menggunakan tujuan akhir atau suati tujuan yang diinginkan sebagai dasar ukuran.

Yang dimaksud dengan sistem ialah menggunakan sistem terbuka, yaitu pandangan terhadap suatu organisasi yang saling berkaitan dan berhubungan dengan lingkunganya. Dengan ancangan ini perhatian lebih diarahkan pada persoalan- persoalan mengenai saling berhubungan, struktur, dan saling ketergantungan satu sama lain. Sistem ini mencakup tiga komponen yaitu input, proses, dan output. Sebagai sistem suatu institusi menerima input dari lingkunganya, kemudian memprosesnya, dan selanjutnya memberikan output kepada lingkunganya. Tanpa adanya input dari lingkunganya, suatu institusi pemerintah akan tidak optimal, demikian juga tidak memberikan output kepada lingkunganya suatu institusi pemerintah akan berjalan tidak optimal, jadi efektivitas tidak hanya dilihat dari segi tujuan semata – mata, melainkan juga sistem.

Komponen yang ketiga ialah perilaku aparatur dalam institusi. Ancangan ini digunakan karena atas dasar kenyataan bahwa tiap – tiap institusi pemerintahan dalam mencapai tujuanya selalu menggunakan perilaku aparatur sebagai alatnya atau suatu instisusi berjalan tidak efektif, tetapi juga karena faktor aparaturnya suati institusi tidak efektif. Untuk membuat suatu institusi pemerintahan berjalan efektif maka pemerintah harus mengadakan suatu pelatihan kepada aparatur dalam rangka membuat pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan efektif dan efisien, hal ini penting karena masyarakat di zaman sekarang adalah masyarakat yang menuntut keterbukaan untuk pelayanan maksimal dan cepat

**Sedarmayanti** dalam bukunya yang berjudul **Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja (2009 : 59)** mengartikan efektivitas sebagai berikut :

**Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat**

Berdasarkan teori diatas, efektivitas dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana yang diharapkan, maka rencana itu sudah berjalan secara efektif dan efisien dan sesuai dengan tujuan, yang artinya informasi harus sesuai beserta dengan kepentingan masyarakat. Tujuan instansi pemerintah bisa dicapai andaikan setiap instansi dapat bekerja dengan efektif dan efisien.

**Mahmudi (2010:143)** mendefinisikan pengertian efektivitas sebagai berikut:“**Efektivitas merupakan hubungan antara output dan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”**

Efektivitas berpusat terhadap *outcome*, hasil, program atau kegiatan yang efektif andaikata *output* dihasilkan sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Efektivitas merupakan gambaran segala proses *input* dan *output* yang berfokus pada hal yang telah dihasilkan suatu instansi, program atau kegiatan yang melaporkan bagus atau tidaknya tujuan yang telah dicapai, serta sejauhmana instansi berhasil memenuhi target yang dicapai.

**Peter F. Drucker** yang dikutip **H.A.S Moenir** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Umum Di Indonesia (2010:166)** mengartikan efektivitas :**“Efektivitas pada sisi lain, menjadi kemampuan untuk memilih sasaran hasil sesuai. Seorang manajer efektif adalah salah satu yang memilih kebenaran”**

Menurut pendapat ahli di atas, efektivitas merupakan suatu ilmu dengan yang berbeda sesuai dengan dasar ilmu yang memakainya meskipun tujuan yang sebenarnya dari efektivitas ialah pencapaian tujuan. Kata efektif kerap disamakan dengan efisien padahal mempunyai arti yang berbeda karena apa yang dikerjakan secara efisien belum tentu efektif

**Supriyono** dalam bukunyayang berjudul **Sistem Pengendalian Manajemen (2009:29)** mendifinisikan efektivitas sebagai berikut :

**efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut**

Dari pengertian ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu aktivitas yang mempunyai pengertian tentang terjadinya suatu efek maupun dampak yang dikehendaki dan memfokuskan pada hasil akhir yang dapat mencapai suatu tujuan. Efektivitas dapat di definisikan menjadi suatu pengukuran dalam batasan dan aktivitas suatu organisasi dalam mencapai suatu tujuan yang ditetapkan sebelumnya, dan efektivitas sangat penting dalam perananya dalam suatu pemerintahan untuk mencapai perkembangan dan kesuksesan yang dicapai oleh organisasi pemerintahan itu sendiri.

 **Kurniawan** dalam bukunya yang berjudul **Transfortasi Pelayanan Publik (2005 : 19)** mengartikan efektivitas :**“efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau tegangan diantara pelaksanaanya”**

Pada pengertian di atas, untuk memperoleh arahan atau tujuan instansi perlu adanya penyelarasan kapabilitas sumber daya dengan memakai sarana lain sehingga tujuan akan mudah diperoleh dan menjadi jelas. Pencapaian tujuan tersebut dapat dikatakan efektif bila suatu elemen instansi tersebut dapat bekerja secara harmonis antar bagian – bagianya.

Setiap kewajiban para aparatur sangat penting untuk pencapaian instansi tersebut dan perlu adanya perencanaan terlebih dahulu. Faktor keefektifitasnya banyak tergantung pada aparatur dalam instansi tersebut dalam melaksanakan tugas dan kewajibanya. Suatu tujuan yang telah ditetapkan pemerintah sebelumnya dapat dicapai dan efektif apabila aparatur dapat memberikan hasil yang bermanfaat.

 **McLeod** yang dikutip **Susanto** dalam bukunya yang berjudul **Sistem Informasi Manajemen (2007:41)** mengatakan bahwa efektivitas merupakan :

**efektivitas artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk di dalamnya informasi tersebut harus disajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat, sehingga dapat dipahami, konsisten dengan format sebelumnya, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan**

Menurut pengertian ahli di atas, efektivitas bisa dikatakan suatu aktivitas yang memiliki definisi mengenai terjadinya suatu peristiwa atau akibat yang dikehendaki dan mementingkan pada hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan. Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti suatu tujuan, target atau pencapaian telah tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan sebelumnya.

Efektivitas juga bisa didefinisikan sebuah kegiatan atau aktivitas yang telah dicapai sesuai apa yang ditetapkan sebelumnya oleh pemerintah, dan peranan efektivitas sangat penting bagi instansi pemerintahan dalam rangka melayani masyarakat sesuai dengan bidangnya masing – masing.

**Campbell** yang dikutip oleh **Starwaji (2009:47)** mengemukakan pengertian efektivitas program sebagai berikut :

**efektifitas program dapat dijalankan berdasarkan dengan kemampuan operasionalnya dalam melaksanakan program yang sesuai dengan tujuan yang telah tetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektifitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditentukam sebelumnya**

 Menurut pengertian diatas efektivitas harus berjalan sesuai dengan operasional suatu organisasi atau instansi. Karena operasional organisasi merupakan hal penting dalam menjalankan suatu program dan harus sesuai dengan kemampuanya.

 **Budiani (2007:53)** menguraikan efektivitas program sebagai berikut:**“efektivitas adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan”**

Menurut pendapat tersebut efektivitas program merupakan kaitan antara output dengan tujuan yang ditetapkan, semakin efektif suatu program maka output dapat sesuai dengan apa yang diharapkan.

2.1.3.1 Pendekatan Efektivitas

Pendekatan efektivitas dilakukan bersama referensi berbagai bagian yang berbeda dari instansi, dimana instansi memperoleh data yang di dalamnya aktivitas dari lingkungan sekitar. Aktivtas dan metode internal yang terjadi di instansi mengubah input menjadi output dan kegiatan yang akhinya diserahkan kembali ke lingkungan sekitar.

**Robbins** yang dikutip **Indrawijaya** dalam bukunya **Teori, Perilaku, Dan Budaya (2010:177)** mengungkapkan pendekatan efektivitas organisasi yaitu :

1. Pendekatan pencapaian tujuan (*goal attainment approach*)

Pendekatan ini memindai bahwa efektivitas dapat dilihat dari bagaimana suatu organisasi dapat mencapai tujuan (ends) yang telah ditetapkan daripada caranya (*mean*).

1. Pendekatan sistem

Pendekatan ini memfokuskan pada kelangsungan hidup suatu instansi, untuk membuatnya tetap aktif seperti biasa, maka wajib memperhatikan sumber daya manusia di instansi tersebut yang berarti aparautr dalam melindungi diri secara internal dan membenahi struktur instansi dan pemakaian teknologi supaya dapat menyatu dengan lingkungan.

1. Pendekatan konstituensi strategis

Pendekatan ini memfokuskan pada pemenuhan arahan konstituensi dalam lingkuangan kerja, sumber daya manusia membutuhkan dukungan dari lingkungan kerja sekitar untuk menjadi efektif dan efisien dalam bekerja

1. Pendekatan nilai – nilai bersaing

Pendekatan ini memfokuskan dan mencba mempersatukan ketiga pendekatan di atas menjadi satu nilai, masing – masing pendekatan di atas didasarkan atas kelompok nilai, masing – masing berikutnya kian disukai berlandaskan hidup dimana organisasi tersebut berada.

Berdasarkan uraian ahli tentang pendekatan efektivitas tersebut dapat disimpulkan bahwa instansi harus memperhatikan keseimbangan di beberapa bagian sistem dengan memberi mereka kebutuhan pada bagian – bagian organisasi ( individu dan kelompok)

**Matini & Lubis (2007:55)** menguraikan pendekatan efektivitas sebagai berikut :

1. Pendekatan sasaran ( *goals approach* )

Pengukuran sasaran dalam pengkuran efektivitas bermula dengan pengenalan tujuan dari instansi pemerintah dan menimbang tingkat keberhasilan instansi dalam mencapai tujuanya. Berdasarkan hal tersebut penedekatan ini mencoba menimbang sejauh mana tujuan hendak dicapai.

1. Pendekatan sumber ( *system resource approach* )

Pendekatan sumber menimbang efektivitas melewati keberhasilan organisasi dalam memperoleh beragam sumber daya yang dibutuhkanya. Organisasi wajib mendapatkan beragam sumber daya yang dibutuhkan untuk memelihara sistem dalam suatu organisasi agar berjalan efektif

1. Pendekatan proses ( *internal process approach* )

Pendekatan proses memandang efektivitas menjadi efisiensi dan keadaan kesehatan dari instansi pemerintah. Pendekatan ini tidak memandang aktivitas lingkungan instansi dan memfokuskan ketertarikan terhadap aktivitas yang dilakukan tentang sumber – sumber yang dimiliki oleh instansi yang menggambarkan tingkat efisiensi dan kesehatan organisasi tersebut.

2.1.3.2 Pengukuran Efektivitas

Efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah terhadap masyarakat bisa direalisasikan andaikan terdapat beberapa indikator dalam melihat ukuran efektivitas. Oleh karena itu, untuk mengukur efektivtas di dalam organisasi dapat dilihat dari seberapa besar instansi pemerintah dalam melakukan inovasi, kababilitas instansi dalam beradaptasi di lingkungan, kapabilitas instansi dalam belajar dari kegagalan maupun keberhasilan dalam kebijakan terdahulu dan ketanggapan instansi untuk mengatur perubahan yang terjadi.

**Gibson Ivacevich Donnelly** dikutip **Bungkaes (2013:46)** menguraikan ukuran efektivitas sebagai berikut :

1. Produksi

Produksi adalah kapabilitas instansi dalam memproduksi jumlah mutu putput sesuai dengan lingkungan.

1. Efisiensi

Efisiensi adalah sebuah perbandingan antara output dan input dalam mengerjakan suatu aktivitas.

1. Kepuasan

Kepuasan adalah parameter dalam memperlihatkan dimana instansi bisa memenuhi kepentingan masyarakat umum.

1. Keadaptasian

Keadaptasian adalah suatu keadaan dimana instansi benar – benar bisa menyesuaikan terhadap lingkungan dan tanggap tentang perubahan internal dan eksternal

1. Pengembangan

Pengembangan adalah keadaan dimana kapabilitas organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam rangka melayani masyarakat.

**David Krech, Richard S. Cruthfield** dan **Egerton L. Ballachey** dikutip oleh **Sudarwan** dalam bukunya yang berjudul **Motivasi kepemimpinan dan efektivitas kelompok (2012:119-120)** menguraikan ukuran efektivitas sebagai berikut :

1. Jumlah hasil yang dikeluarkan

Jumlah hasil yang dikeluarkan yang berarti hasil tersebut merupakan kuantitas atau bentuk fisik dari aktivitas yang dilakukan instansi tersebut yang berupa program atau kegiatan. Hasilnya bisa dilihat dari perbandingan antara input dan output

1. Tingkat kepuasan yang diperoleh

Tingkat kepuasan yang diperoleh merupakan hasil dari kebijakan atau program yang sudah dijalankan, apakah mendapat kepuasan dari masyarakat sebagai pemakai pelayanan atau mendapat penolakan.

1. Produk kreatif

Produk kreatif merupakan hubungan – hubungan di dunia kerja instansi yang kondusif yang nantinya akan menumbuhkan kreativitas dalam setiap aparatur pemerintah.

1. Intensitas yang dicapai

Intensitas yang dicapai merupakan suatu kondisi dimana aparatur bekerja secara intens dengan ketaatan yang tinggi dan rasa saling memiliki antar aparatur.

Berdasarkan deskripsi di atas, ukuran efektivitas perlu adanya perbandingan antara input dan output. Ukuran efektivitas harus memiliki input dan output serta adanya pembentukan hubungan kerja yang harmonis dan kesungguhan yang tinggi, artinya ada keadaan rasa saling memiliki dan bekerjasama yang baik.

**Sutrisno (2007:125-126)** menguraikan alat ukur efektivitas program sebagai berikut :

1. Pemahaman program

Pemahaman program ialah suatu kondisi dimana program pemerintah dapat dipahami oleh masyarakat. Hal ini dimaksudkan program pemerintah akan berjalan efektif dalam pelaksanaanya.

1. Ketetapan sasaran

Ketetapan sasaran merupakan kondisi dimana program yang sedang dijalankan harus terlebih dahulu mengetahui sasaran yang dituju. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah program sudah sesuai dengan sasaran yang ditetapkan atau belum.

1. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan hal yang penting dalam pengukuran efektivitas. Dengan adanya ketepatan waktu sebuah program akan terlaksana dengan efektif dan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

1. Tercapainya tujuan

Suatu program akan dinilai berhasil bila sudan mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Tercapainya tujuan bisa dilihat apakah program dapat memenuhi kriteria yang sudah menjadi aturan sejak awal program diluncurkan.

1. Perubahan nyata

Untuk mengukur tingkat efektifvitas program, bisa dilihat dengan perubahan nyata yang diberikan. Suatu program yang bisa berdampak luas kepada masyarakat dan memberikan manfaat positif dapat dikatakan efektif.

**Campbell** yang dikutip oleh **Mutiarin Dyah** dan **Zainudin Arif (2014:96-97)** menguraikan alat ukur efektivitas program sebagai berikut :

1. Keberhasilan program

Efektivitas program disa dilihat dari kemampuan sebuah instansi atau organisasi dalam melaksanakan program sesuai dengan tujuan yang ditetapkan, keberhasilan program dapat dilihat dari tercapai atau tidaknya tujuan program sebelumnya.

1. Keberhasilan sasaran

Keberhasilan sasaran dapat dicapai dengan seberapa besar output yang telah dicapai. Keberhasilan sasaran mengukur seberapa jauh output yang dihasilkan dari program tersebut untuk mencapai tujuan program.

1. Kepuasan terhadap program

Kepuasan program merupakan kriteria untuk mengukur apakah masyarakat atau pengguna jasa sudah puas dengan program yang diberikan. Semakin berkualitas suatu program maka semakin puas pengguna jasa pelayanan dan akan memberi nilai positif ke lembaga yang bersangkutan.

1. Tingkat input dan output

Tingkat input dan output merupakan suatu pengukuran yang melihat perbandingan antara input dan output, jika output lebih besar daripada input dapat dikatakan suatu program telah berjalan dengan baik, sebaliknya bila input lebih besar dari output maka suatu program tidak berjalan dengan efektif.

1. Pencapaian tujuan menyeluruh

Pencapaia tujuan menyeluruh merupakan sebuah indikator yang mengukur sejauh mana instansi atau organisasi melaksanakan tugasnya sehingga bisa mencapai tujuan menyeluruh.

**Budiani (2007:53)** menguraikan alat ukur efektivitas program sebagai berikut :

1. Ketepatan sasaran program

Ketepatan sasaran program merupakan indikator yang mengukur sejauh mana program sudah mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

1. Sosialisasi program

Sosialisasi program menjelaskan bagaimana suatu instansi atau organisasi melakukan penyuluhan tentang program yang dijalankan, sehingga informasi tentang program yang dijalankan dapat tersampaikan kepada pengguna layanan program.

1. Pencapaian tujuan progam

Pencapaian tujuan program menjelaskan bagaimana suatu tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat dicapai dan mengukur kesesuaian antara pelaksanaan dengan hasil yang dicapai. Hal ini penting untuk mengukur suatu efektivitas program.

1. Pemantauan program

Pemantauan program adalah suatu kegiatan dari organisasi atau instansi yang melakukan pelaksanaan program sebagai bentuk perhatian kepada pengguna layanan program.

Berdasarkan beberapa teori indikator tentang pengkuran efektivitas di atas, peneliti memilih menggunakan teori efektivitas program menurut **Budiani (2007:53)** karena peneliti ingin mengetahui efektivitas program pelayanan online melalui proses ketetapan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program.

2.1.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Suatu instansi atau organisasi akan bekerja dengan terarah bila memiliki suatu tujuan yang jelas. Adanya tujuan yang jelas akan memberikan motivasi untuk untuk aparatur dalam melaksanakan kewajibanya. Tujuan instansi memiliki berbagai fungsi diantaranya, yaitu memberikan bimbingan dengan cara menggambarkan dengan detail keadaan sekarang dan harus dicapai di masa yang akan datang

**Richard M. Steers** dalam bukunya yang berjudul **Efektivitas Organisasi (2005:209)** menguraikan faktor yang mempengaruhi efektivitas sebagai berikut :

1. Karakteristik organisasi

Karakteristik organisasi merupakan suatu hubungan yang bersifat tetap seperti daftar sumber daya manusia yang terdapat di organisasi tersebut. Struktur merupakan sistem yang meletakan manusia dalam rangka mengadakan sebuah instansi atau organisasi.

1. Karakteristik lingkungan

Karakterisrik lingkungan terdisi dari dua bagain, bagian yang pertama adalah lingkungan eksternal, lingkungan eksternal merupakan lingkungan yang berada di luar instansi atau organisasi, bagian kedua adalah lingkungan internal, lingkungan internal merupakan lingkungan yang berada di dalam instansi atau organisasi tersebut dan berada dalam naungan organisasi.

1. Karakteristik pekerja

Faktor karakteristik pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam efektivitas suatu organisasi. Dalam setiap pekerja akan ditemukan banyak perbedaan sikap, dan organisasi mempunyai tugas untuk menyelaraskan tujuan individu dan organisasi dalam rangka pencapaian tujuan

1. Karakteristik manajemen

Faktor karakteristik manajemen merupakan strategi organisasi yang dibangun untuk mengkoordinasikan bagian – bagian di dalam organisasi sehingga mencapai efektivitas yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan.

2.1.4 Konsep Pelayanan

Pelayanan kepada masyarakat adalah sebuah kewajiban dari instansi pemerintah, masyarakat semakin hari semakin menuntut pelayanan maksimal dari birokrasi sebagai penyedia layanan. Karena pada dasarnya masyarakat adalah manusia yang memerlukan pelayanan, manusia dan pelayanan pada hakikatnya adalah hal yang tidak dipisahkan, berdasarkan hal tersebut pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah perlu adanya sinkronisasi dengan masyarakat, karena pelayanan merupakan pengadaan kepuasan bagi masyarakat.

Pelayanan merupakan fokus keberhasilan beragam usaha aktivitas dalam penyediaan jasa. Pelayanan instansi pemerintahan melekat pada kepentingan umum, justru dalam pengertian luas melekat pada kepentingan masyarakat, karena pelayanan instansi pemerintahan membawa seluruh aparatur pemerintah. Dan sudah menjadi hak masyarakat untuk menunut pelayanan kepada pemerintah.

**Moenir** dalam bukunya **Manajemen pelayanan umum di Indonesia (2010:17)** mengartikan pelayanan sebagai berikut :**“proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung”**

Pengertian tersebut dapat diartikan yaitu pelayanan merupakan aktivitas yang produktif dalam suatu himpunan yang hasilnya kepuasan, meski hasilnya tidak selalu sesuai dengan hal tersebut. Selain itu pelayanan bisa diartikan sebagai pemenuhan kepentingan secara langsung yang diberikan seseorang kepada yang memerlukan pelayanan secara langsung.

**Sinambela** dalam bukunya yang berjudul **Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan Dan Implementasi (2006:5)** mengartikan pelayanan sebagai berikut :**“Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh masyarakat tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat”**

Pelayanan menurut **Undang – Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik**

 Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintahan untuk memenuhi kepentingan yang dibutuhkan oleh publik, karena pada dasarnya instansi pemerintahan dibangun oleh publik dengan tujuan untuk melayani publik dan kesejahteraan masyarakat secara umum.

2.1.4.1 Indikator Pelayanan

Dalam menentukan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka perlu adanya indikator – indikator dalam mengukur sebuah kualita pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau instansi pemerintahan

**Fitzsimmons** yang dikutip **Sinambela** dalam bukunya **Reformasi pelayanan publik teori, kebijakan dan implementasi (2006:7)** menguraikan indikator pelayanan sebagai berikut :

1. *Realibility*, yang artinya pelayanan diberikan secara cepat dan tepat
2. *Tangibles*, yang artinya pelayanan berdasarkan sumber daya yang dimiliki organisasi
3. *Responsivennes*,yang artinya pelayanan berdasarkan melayani dengan cepat
4. *Assurance*, yang artinya pelayanan berdasarkan etika dan moral
5. *Empathy,* yang artinya pelayanan berdasarkan kebutuhan bersama

Menurut **Tangkilisan (2005:219)** menguraikan indikator pelayanan sebagai berikut :

1. Kenampakan fisik, yang artinya apakah fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan.
2. Reabilitas, yang artinya apakah informasi yang diberikan kepada masyarakat sudah tepat.
3. Responsivitas, yang artinya apakah instansi pemerintah sudah tanggap dalam menanggapi keluhan masyarakat
4. Kompetensi, yang artinya apakah aparatur sudah mendapatkan pelatihan dalam rangka perkembangan tugas
5. Kesopanan, yang artinya apakah aparatur dalam melayani masyarakat sudah menerapkan sikap kesopanan
6. Kredibilitas, yang artinya meliputi prinsip reputasi instansi pemerintahan dan aparatur selama jam kerja
7. Keamanan, yang artinya apakah masyarakat mendapat jaminan keamanan dalam mekanisme tersebut
8. Akses, yang artinya kemudahan masyarakat dalam mendapat informasi, kemudahan dalam mencapai kantor instansi, kemudahan dalam prosedur
9. Komunikasi, yang artinya bagaimana aparatur menjelaskan secara detail terkait pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat segara mendapat respon dalam keluhanya, apakah komplain bisa dijawab dengan cepat.
10. *Understanding the costumer* merupakan pertanggungjawaban instansi pemerintah kepada publik, apa saja yang perlu dipertanggungjawaban, bagaimana pihak lain dalam memutuskan kebijakan.

2.1.4.2 Konsep Pelayanan *Online*

Seiring berkembangnya zaman, penggunaan teknologi berkembang dengan sangat cepat, interaksi komunikasi secara *online* mulai diterapkan ke berbagai hal seperti bisnis dan lain – lain. Dengan adanya teknologi informasi membuat para penggunanya mengakses sesuatu dengan mudah dan hanya bermodalkan gadget. Instansi pemerintah sebagai instansi yang bertanggungjawab dalam hal pelayanan, harus mengikuti perkembangan zaman dan mulai menerapkan teknologi informasi kedalam pelayanan yang disediakan, hal ini juga akan memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan dan akan membuat pelayanan semakin efektif dan efisien.

**Akadun (2009:114)** menguraikan **“teknologi informasi merupakan rangkaian informasi dari kepingan pengirim kepada penerima untuk untuk mengirim informasi secara cepat dan membuat informasi dapat tersimpan lebih lama.”**

Teknologi informasi bertujuan untuk mengerjakan data dalam rangka memperoleh informasi yang cepat dan akurat. Data yang diperoleh dapat disebarkan melalui sms, telepon, portal blog dan internet.

2.1.4.3 Manfaat Penerapan Teknologi Informasi Dalam Pengelolaan Pengurusan Negara

1). Transparasi

Dengan adanya transparasi, semua kegiatan yang dilakukan sebuah instansi pemerintah dapat terbuka dan publik bisa mengaksesnya, hal itu bertujuan untuk mempersempit praktik illegal dan mengurangi kecuragaan di masyarakat.

2). Partisipasi

Partisipasi bisa dilihat dari bagaimana masyarakat dapat menyampaikan pendapatnya, kebebasan berpendapat bisa ditingkatkan lagi dengan adanya teknologi informasi, karena membuat informasi bisa dikirimkan dengan cepat dan akurat.

 3). Efisiensi

Teknologi informasi bisa membuat pelayanan kepada masyarakat menjadi cepat karena informasi bisa di akses dengan cepat dan akurat dan waktu yang dibutuhkanpun menjadi lebih singkat. Hal itu membuat aktivitas menjadi efektif dan efisien.

2.2 Kerangka berpikir

Peneliti mengambil teori mengenai efektivitas program yang secara garis besar menurut Budiani ( 2007:53) menyatakan bahwa :

“Efektivitas adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan”

Pendapat tersebut menurut peneliti bahwa efektivitas program merupakan kaitan antara output dengan tujuan yang ditetapkan, semakin efektif suatu program maka output dapat sesuai dengan apa yang diharapkan dan semakin efektif juga program yang dijalankan suatu organisasi atau instansi. efektivitas program memiliki alat ukur sebagai berikut :

“(1). Ketepatan sasaran program

 (2). Sosialisasi program

 (3). Pencapaian tujuan program

 (4). Pemantauan program”

Menurut Campbell yang dikutip oleh Starwaji (2009:47) menguraikan efektivitas program sebagai berikut:

“Efektifitas program dapat dijalankan berdasarkan dengan kemampuan operasionalnya dalam melaksanakan program yang sesuai dengan tujuan yang telah tetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektifitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditentukam sebelumnya”

Menurut pengertian diatas efektivitas harus berjalan sesuai dengan operasional suatu organisasi atau instansi. Karena operasional organisasi merupakan hal penting dalam menjalankan suatu program dan harus sesuai dengan kemampuanya. Karena bila menjalankan suatu program sesuai dengan kemampuan, maka program tersebut akan lebih efisien dan tidak akan membebani terhadapa organisasi atau instansi Adapun alat ukur efektivitas program menurut Campbell yaitu :

“(1). Keberhasilan program

 (2). Keberhasilan sasaran

 (3). Kepuasan terhadap program

 (4). Tingkat input dan output

 (5). Pencapaian tujuan menyeluruh

Menurut Sutrisno 2007 ( 125-126) menguraikan efektivitas program sebagai berikut :

“Efektivitas program dapat diukur dengan melihat sejauhmana pencapaian tujuan sesuai dengan sasaran yang ditetapkan”

Menurut pengertian diatas, efektivitas harus sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya, bila sudah sesuai dengan apa yang direncanakan, maka sebuah program bisa dikatakan efektif, sebaliknya bila tidak sesuai dengan apa yang direncanakan, bahwa program tidak bisa dikatakan efektif

Ada 5 faktor pengukuran efektivitas program yaitu sebagai berikut :

“(1). Pemahaman program

 (2). Ketepatan sasaran

 (3). Ketepatan waktu

 (4). Tercapainya tujuan

 (5). Perubahan nyata

Berdasarkan teori diatas, peneliti mengambil satu teori menurut **Budiani (2007:53)** sebagai alat ukur karena lebih relevan dan mudah dipahami untuk peneliti

.

**Gambar 2.1**

**Kerangka Keterhubungan Konsep dan Teori**

**Administrasi Publik**

**Gordon dalam Syafiie (2006:25)** menguraikan bahwa :

 “Administrasi publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislative,eksekutif serta pengadilan”

**Efektivitas**

Mahmudi (2010:143)

**Administrasi dan Efektivitas**

Admisnistrasi pada dasarnya merupakan suatu usaha untuk mencapai tujuan. Dan untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan konsep efektivitas supaya usaha yang dijalankan bisa efektif dan efisien hal ini sesuai dengan pendapat Mahmudi (2010:143) yaitu “Efektivitas merupakan hubungan antara output dan tujuan,semakin efektif suatu kontribusi,maka semakin efektif suatu program

**Efektivitas**

**Budiani (2007:5)** menguraikan efektivitas yaitu “efektivitas adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan”

**Efektivitas Program**

Alat ukur efektivitas program menurut **Budiani (2007:53)** 1. Ketepatan sasaran program 2. Sosialisasi program 3. Tujuan program 4. Pemantauan program

**Pelayanan**

**Moenir (2010:17)** menguraikan pelayanan yaitu “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang langsung”

Sumber : Data di olah peneliti Tahun 2021

**Gambar 2.2**

**Kerangka Berpikir**

***FEED FORWARD***

Sosialisasi program pelayanan *online* yang belum efektif mengakibatkan antrean yang lama bagi masyarakat yang berkunjung ke Dinas.

***FEED BACK***

Keberlanjutan Efektivitas Program Pelayanan *Online* Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis

***Output***

Tercapainya efektivitas pelayanan *online* pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis

**Proses**

Alat ukur efektivitas program Budiani (2007:53)

1. Ketepatan sasaran program
2. Sosialisasi program
3. Tujuan program
4. Pemantauan program

***Input***

Penelitian Terdahulu

Administrasi Publik menurut Gordon dalam Syafiie (2006:25)

Efektivitas menurut Budiani (2007:53)

Pelayanan menurut Moenir (2010:17)

Undang – Undang Tahun 2014 Tentang Pemanfatan Teknologi Informasi dalam pelayanan publik

Peraturan Bupati Ciamis Nomor 35 Tahun 2017 tentang pemanfaatan izin data, akses no induk kependudukan, data kependudukan

Sumber : Data diolah peneliti Tahun 2021

2.3 Proposisi

Analisis Efektivitas Program Pelayanan Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis Untuk mencapai Efektivitas Program pelayanan online di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis maka peneliti memakai teori efektivitas program Budiani (2007:53) yaitu Ketetapan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program, Pemantauan Progam.

Proposisi merupakan dugaan jawaban sementara dari penelitian yang dilakukan.

1. Efektivitas program Pelayanan *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis nampaknya belum berjalan dengan maksimal dan efektif.
2. Faktor penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam program Pelayanan *Online* yaitu banyak masyarakat yang kurang mengerti tentang tata cara dalam mengakses, dan masyarakat banyak yang kurang melek teknologi.