

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Peneliti mengawali dengan menelaah penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Dengan demikian, peneliti mendapatkan rujukan pendukung, pelengkap serta pembanding yang relevan sehingga penulisan skripsi ini lebih memadai.

Hal ini dimaksudkan untuk memperkuat kajian pustaka berupa penelitian yang ada. Selain itu, karena pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang menghargai berbagai perbedaan yang ada serta cara pandang mengenai subjek-subjek tertentu, sehingga meskipun terdapat kesamaan maupun perbedaan adalah hal yang wajar dan untuk dapat saling melengkapi.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk membandingkan kenyataan yang ada di lapangan dengan teori yang relevan, pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Efektivitas Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Provinsi Jawa Barat

Salaman merupakan aplikasi pemberi layanan *online* pengajuan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), dan Surat Pindah Keluar yang diterbitkan guna memudahkan masyarakat dalam pembuatan dokumen

kependudukan serta membuat pelayanan semakin efektif dan efisien di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Tujuan: untuk mengetahui efektivitas pelayanan Akta Kematian melalui aplikasi Salaman, hambatan serta upaya mengatasi hambatan dalam pelayanan Akta Kematian melalui aplikasi Salaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Metode Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Akta Kematian melalui aplikasi Salaman sudah berjalan efektif dalam indikator menurut teori efektivitas menurut Steers (1997) dalam Sutrisno (2011: 149) produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi dan perkembangan. Hambatan dalam pelaksanaan dijadikan sebagai bahan evaluasi dan akan terus di benahi demi terwujudnya pelayanan yang baik. Kesimpulan: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Akta Kematian melalui aplikasi Salaman sudah berjalan efektif dalam indikator produksi, efisiensi, kepuasan, dan adaptasi. Perlu ditingkatkan secara berkala pada indikator perkembangan dan terdapat hambatan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana, ketidaktahuan masyarakat mengenai aplikasi Salaman dan masyarakat yang belum melek akan teknologi. Penulis menyarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung lebih mengembangkan inovasi pelayanan pada aplikasi Salaman, memperbaharui sarana dan prasarana secara berkala, serta lebih aktif dalam berkoordinasi dengan operator pusat dan mensosialisasikan inovasi pelayanan kepada masyarakat.

2. Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Administrasi kependudukan merupakan suatu kebutuhan publik yang sangat mendasar, maka dari itu publik berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung membuat suatu inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, sehingga melalui inovasi tersebut diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien sesuai dengan harapan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang Inovasi Pelayanan Publik melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN), dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, melalui teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk mengukur sejauh mana inovasi pelayanan publik yang diterapkan peneliti menggunakan teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam Ladiatno (2013:9) yang meliputi dimensi: *Relative Advantage*, *Compability*, *Complexity*, *Triability*, *Observability* Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman sudah berjalan baik, dan sudah dapat meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. namun disamping keberhasilan tersebut, pelayanan administrasi kependudukan secara *online* mengalami hambatan dikarenakan pola pikir sebagian masyarakat yang menganggap bahwa pelayanan secara *offline* dapat memberikan informasi yang lebih jelas, selain itu hambatan bersal dari jaringan yang tidak stabil jika banyak

pengguna dari masyarakat, sehingga menghambat pelayanan administrasi kependudukan secara *online*.

3. Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Dalam Sosialisasi Aplikasi Salaman Kepada Masyarakat Kota Bandung

Maksud penelitian ini ialah memberi gambaran - gambaran secara mendalam dan terinci tentang bagaimana Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam Sosialisasi Aplikasi SALAMAN kepada Masyarakat Kota Bandung, peneliti menggunakan sub fokus penelitian yaitu, tujuan, rencana, pesan, kegiatan, dan media. Pada penelitian ini memakai metode kualitatif studi deskriptif, informan penelitian terdiri dari 6 (enam) orang, yaitu 2 orang informan kunci dan 4 orang informan pendukung yang dipilih dengan menggunakan Purposive Sampling. Data penelitian ini didapat melalui wawancara mendalam, studi pustaka, internet searching , dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung melakukan strategi komunikasi dengan menentukan Tujuan untuk menyampaikan pesan melalui sosialisasi tentang Aplikasi SALAMAN kepada masyarakat Kota Bandung. Rencana untuk menyusun strategi komunikasi yang tepat dalam melakukan sosialisasi – sosialisasi yang akan dilakukan untuk memperkenalkan fungsi dan kegunaan dari Aplikasi SALAMAN, sehingga Pesan dari sosialisasi tersebut dapat tersampaikan dan masyarakat mendapatkan kemudahan dari Aplikasi yang telah

dirancang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Kegiatan yang dilakukan berupa sosialisasi dan dapat berjalan dengan baik walaupun menemukan hambatan – hambatan selama proses sosialisasi tersebut, dengan strategi komunikasi yang tepat hambatan tersebut dapat dilalui. Media yang dimanfaatkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam melakukan sosialisasi berupa media *online* dan juga *offline* berupa Instagram, Youtube, *website*, koran, radio, dan Televisi. Simpulan penelitian berdasarkan hasil penelitian dalam Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam Sosialisasi Aplikasi SALAMAN kepada Masyarakat Kota Bandung ini telah dilakukan berdasarkan strategi dan tahapan – tahapan yang sudah dirancang dan direncanakan dengan baik.

Tabel 2.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori Yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	LAMSIHAR JOHN ENRICO	EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA KEMATIAN MELALUI APLIKASI SELESAI DALAM GENGAMAN (SALAMAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT	menurut Steers (1997) dalam Sutrisno (2011: 149)	Kualitatif Deskriptif	penelitian kualitatif	pengumpulan dengan studi pustaka, observasi, wawancara dan dokumentasi.

2	Yayu Purwanti	INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SELESAI DALAM GENGAMAN (SALAMAN) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG	menggunakan teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam Ladiatno (2013:9))	Kualitatif Deskriptif	Penelitian Kualitatif	pengumpulan dengan studi pustaka, observasi, wawancara dan dokumentasi.
3	Jovan Muliawan Putra	Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Dalam Sosialisasi Aplikasi Salaman Kepada Masyarakat Kota Bandung	Peneliti melakukan wawancara dengan cara metode <i>Purposive Sampling</i>	Kualitatif Deskriptif	penelitian kualitatif	Data penelitian ini didapat melalui wawancara mendalam, studi pustaka, internet searching , dan dokumentasi.

Sumber: Diolah dari berbagai Sumber, 2023

2.1.2. Kajian Terhadap Grand Theori

2.1.2.1 Definisi Administrasi

Administrasi bisa diartikan sebagai kerja sama. Administrasi berkaitan dengan bidang atau hal lainnya, seperti organisasi, manajemen, kebijakan, hubungan antar manusia, dan masih banyak lagi. Administrasi sebagai ilmu pengetahuan mulai berkembang pada awal abad ke-19. Seiring perkembangan zaman, administrasi beserta ilmunya terus bertumbuh, dan akhirnya banyak

digunakan di berbagai negara di dunia. Pengertian administrasi Menurut Alemina Henuk-Kacaribu dalam buku Pengantar Ilmu Administrasi (2020), secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa Yunani, yakni *administrare*, berarti melayani atau membantu. Administrasi adalah seluruh kegiatan, mulai dari pengaturan hingga pengurusan segala halnya, yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi tidak bisa dilakukan oleh satu orang saja, karena membutuhkan kerja sama antar dua orang atau lebih.

Lebih spesifiknya, administrasi bisa dipahami dalam artian sempit dan luas: Pengertian administrasi dalam arti sempit Mengutip dari buku Administrasi Perkantoran untuk Manajer & Staf (2009) karya Hendi Haryadi, administrasi merupakan kegiatan penyusunan dan pencatatan data serta informasi secara sistematis, untuk menyediakan keterangan dan memudahkannya untuk mendapat informasi itu kembali. Dalam pengertian luas, administrasi diartikan sebagai aktivitas kerja sama oleh sekelompok orang yang didasarkan pada pembagian kerja, sesuai yang telah ditentukan dalam struktur, dilakukan untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien. Administrasi dalam artian sempit bisa dikatakan juga sebagai tata usaha. Sedangkan dalam pengertian luas, administrasi mempunyai sejumlah unsur penting, yakni sekelompok orang, kerja sama, pembagian tugas, terstruktur, kegiatan yang runtut untuk mencapai tujuan, serta pemanfaatan berbagai sumber.

2.1.2.2 Definisi Administrasi Publik

Administrasi publik adalah bagian daripada metode pemerintahan negara dalam proses politik yang dikenal dengan *administration of public, for public* dan

by public. Sehingga dapat dikatakan bahwa administrasi publik merupakan proses pemerintahan publik, untuk publik dan oleh publik.

Perwujutan pemakaian tersebut berasal dari istilah “Administrasi Publik” terdiri atas dua kata, yakni administrasi dan publik. Administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan atau kerjasama dalam rangka mencapai tujuan yang sudah ditentukan atau diarahkan. Administrasi juga dapat didefinisikan sebagai kegiatan implementasi kebijakan.

Sedangkan publik bisa diartikan sebagai negara, klien, konsumen, warga masyarakat, dan kelompok kepentingan. Tapi dalam wacana yang berkembang di Indonesia, administrasi publik disamakan dengan administrasi negara. Berdasarkan definisi dari dua kata tersebut, maka administrasi publik dapat didefinisikan sebagai sebuah proses menjalankan keputusan/kebijakan untuk kepentingan negara, warga masyarakat.

Adapun definisi administrasi publik menurut para ahli, antara lain:

1. Leonard D. White, Administrasi Publik ialah semua kegiatan atau usaha untuk mencapai tujuan dengan mendasarkan kepada kebijakan negara.
2. E.H. Litcfiled, Administrasi negara adalah bagian daripada suatu studi tentang bagaimana bermacam-macam badan pemerintah diorganisir, dilengkapi tenaga, tenaganya dibiayai, digerakkan dan dipimpin.
3. Chandler dan Plano (1988), Administrasi publik adalah suatu proses dimana sumberdaya dan personel publik di organisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan dan kebijakan publik. Mereka juga menjelaskan bahwa

administrasi publik ialah seni dan ilmu (*art and science*) yang bertujuan untuk mengatur kebijakan publik untuk memecahkan permasalahan publik yang terjadi dalam suatu organisasi atau yang lainnya.

4. Mc Curdy (1986), Pengertian administrasi publik ialah salah satu metode pemerintah suatu negara dan bisa dilihat sebagai suatu proses politik serta bisa juga dianggap sebagai cara prinsipil untuk melaksanakan berbagai fungsi negara. Artinya, administrasi negara bukan hanya mengurus soal administratif negara tapi juga persoalan politik. Orang biasa menyebutnya dengan istilah “ Birokrasi “.
5. Fesler (1980), Arti administrasi publik adalah penyusunan dan pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh birokrasi dalam skala besar untuk kepentingan publik. Dalam hal ini, pemegang kekuasaan memiliki wewenang atau tanggung jawab yang besar dalam setiap pengambilan kebijakan guna memenuhi kebutuhan publik. Pemegang kekuasaan diharapkan bisa lebih responsif dalam mengambil kebijakan publik.

2.1.2.3 Fungsi Administrasi Publik

Mengacu pada definisi administrasi publik yang dikemukakan oleh Gerald E. Caiden, secara umum terdapat 6 fungsi atau unsur-unsur administrasi publik, diantaranya yaitu:

2.1.2.3.1 Tradisional

Fungsi tradisional merupakan fungsi utama dari administrasi publik, yang setidaknya mencakup hubungan luar negeri, ketertiban dalam negeri, pertahanan dan keamanan, pekerjaan umum, perpajakan, dan kesejahteraan umum.

2.1.2.3.2 Pembangunan Bangsa

Fungsi pembangunan bangsa merupakan bagian daripada adanya fungsi administrasi publik yang bertujuan untuk menumbuhkan rasa cinta tanah air dan bangsa di tengah kehidupan dalam masyarakat Indonesia yang sangat heterogen.

2.1.2.3.3 Manajemen Ekonomi

Permasalahan ekonomi juga menjadi tanggungjawab dari administrasi publik dan tidak dapat diserahkan sepenuhnya kepada pihak swasta. Dalam hal ini administrasi publik bisa memiliki peran langsung maupun dalam pembuatan regulasi.

2.1.2.3.4 Kesejahteraan Sosial

Untuk meningkatkan kesejahteraan dalam keteraturan sosial, Pemerintah harus campur tangan dalam mewujudkannya. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan masyarakat seperti; pelayanan kesehatan, kesejahteraan sosial, jaminan sosial, dan perumahan umum.

2.1.2.3.5 Kontrol Lingkungan

Salah satu bentuk kontrol lingkungan adalah menjaga kelestarian alam. Untuk mencegah terjadinya kerusakan lingkungan sebagai akibat adanya eksploitasi alam, maka perlu dilakukan fungsi kontrol lingkungan seperti, riset dan pengembangan, konservasi, tata kota, dan kontrol lingkungan.

2.1.2.3.6 Hak Asasi Manusia

Negara yang memiliki ladsan tatanan dalam pemaknaan demokrasi haruslah terwujudnya sikap melayani dan melindungi publik secara adil. Beberapa fungsi HAM tersebut mencakup perlindungan HAM, privasi, dan pengendalian penduduk.

2.1.2.4 Tujuan Administrasi Publik

Secara umum administrasi publik memiliki beberapa tujuan, yaitu:

1. Memastikan keamanan publik
2. Memastikan kesejahteraan publik
3. Memastikan keadilan bagi seluruh masyarakat

Untuk mencapai tujuan tersebut, dibutuhkan kerjasama yang baik antara lembaga pemerintahan dan masyarakat dalam melaksanakan hal-hal berikut ini:

1. Partisipasi Sosial, yakni partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan administrasi publik.
2. Tanggungjawab Sosial, yakni pertanggungjawaban pelaksana administrasi publik kepada publik.
3. Dukungan Sosial, yakni dukungan dari masyarakat terhadap pelaksanaan administrasi publik.
4. Kontrol Sosial, yakni pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap kegiatan administrasi publik.

2.1.2.5 Ruang Lingkup Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan aspek terpenting dari birokrasi di seluruh dunia; baik itu negara dengan karakteristik demokrasi, sosialis, atau bahkan kapitalis. Apalagi, dalam negara sosialis, karena semua aspek kehidupan warga dipengaruhi dan ditentukan oleh pemerintah, peran pemerintah amat sangat kuat.

Namun, ada perubahan besar dalam cara administrasi publik diimplementasikan dari zaman kuno dan abad pertengahan saat inisiatif tidak lebih dari fungsi administratif sporadis seperti menjaga hukum dan ketertiban serta

mengumpulkan pendapatan dengan sedikit atau tanpa aktivitas untuk mencapai kesejahteraan.

Orang-orang yang melakukan kegiatan administrasi publik ini dipilih oleh raja-raja dan tidak lebih baik dari pelayan pribadi mereka saja. Seiring dengan perkembangan zaman, tujuan administrasi publik juga berubah dan di abad kesembilan belas; pendekatan terorganisir untuk melayani sipil dan administrasi publik diadopsi.

Pendekatan ini didasarkan pada kerangka hukum yang lengkap menggantikan fungsi patriarki dan turun-temurun dengan birokrasi yang telah mengakar dengan kuat. Adanya pendekatan baru bagi administrasi publik terjadi disebabkan sejumlah alasan. Salah satu alasan utama dan terpenting yaitu revolusi industri.

Dengan adanya revolusi industri, pemerintah di suatu negara memasuki perdagangan, yang kemudian diikuti oleh paham isme-isme, yaitu imperialisme, nasionalisme, dan internasionalisme yang menambah perluasan tugas dan tanggung jawab suatu pemerintahan.

Di zaman sekarang ini, sekali lagi jauh berbeda dengan yang terjadi seabad yang lalu. Selain itu, ruang lingkup administrasi publik juga telah mengalami pergeseran, termasuk susah untuk memutuskan apakah itu paradigma atau bukan.

Seiring dengan meningkatnya kesadaran di kalangan masyarakat terutama di negara yang berkembang dan memperoleh ilmu pengetahuan tentang hak, hak istimewa, dan hukum di antara orang-orang di negara maju (misalnya saja perdebatan tentang Undang-Undang Rekonsiliasi Perawatan Kesehatan dan

Pendidikan tahun 2010) telah memunculkan tantangan baru bagi para administrator publik dan pembuat/pemangku kebijakan dalam suatu pemerintahan.

Permintaan untuk layanan nasional yang bersatu, konflik kepentingan antara berbagai bagian ekonomi dalam suatu masyarakat dan dengan migrasi global serta kemudian globalisasi; perlindungan kepentingan kelompok multi- etnis masyarakat telah menyebabkan administrator publik sibuk.

Administrasi ini sangat penting karena tidak cukup untuk membuat kebijakan dan undang-undang di atas kertas putih saja. Penafsiran, penerjemahan kebijakan, dan undang-undang tersebut menjadi tindakan dan pelaksanaannya merupakan bagian yang tidak mudah.

Penyelenggara publik wajib memainkan peran penting dalam menjalankan pemerintahan sebagai mesin yang berjalan. Adanya birokrasi mungkin sering diejek oleh kalangan masyarakat, akan tetapi apabila pekerjaan administratif dihentikan, tidak ada yang benar-benar terjadi.

Di hampir seluruh negara di dunia, jumlah orang yang dipekerjakan dalam pekerjaan administrasi publik tergolong sangat banyak, contohnya negara adidaya Amerika Serikat, angkanya kira-kira mencapai 2.036.000 warga sipil, tidak termasuk pegawai Kongres dan pengadilan Federal. Selain di Amerika Serikat, di Inggris angkanya mencapai beberapa ribu dan di India juga ada ujian untuk menjadi pegawai negeri.

Berbagai peran penting yang dimainkan administrasi negara, yang paling penting yaitu melaksanakan hukum dan kebijakan dengan baik, optimal, dan patuh, serta bertindak sebagai *adjudicator*.

2.1.3. Kajian Terhadap Middle Theori

2.1.3.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti apa yang dilaksanakan pada instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Seperti yang dikemukakan oleh (Agung Kurniawan, 2005:6) 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.

Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu.

Pendapat lain seperti yang dijelaskan (Kotler dalam Sampara Lukman 2000:4) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Adapun layanan yang umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda. (Moenir, 2000:190), menyatakan bahwa bentuk pelayanan umum dibagi menjadi tiga jenis yaitu :

a) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya menerbitkan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan :

1. Memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
2. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat, dan jelas.
3. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
4. Memiliki kedisiplinan.

b) Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan tulisan terbagi atas dua bagian yaitu :Pertama, layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan

dengan instansi. Kedua, layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian dan pemberitahuan.

c) Layanan bentuk perbuatan

Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan lisan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

2.1.3.2. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011:6) mengemukakan asas-asas pelayanan publik tercermin dari:

a. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Alasan mendasar mengapa pelayanan publik harus diberikan adalah adanya publik interest atau kepentingan publik harus dipenuhi oleh pemerintah karena memiliki tanggung jawab atau *responsibility*. Dalam memberikan pelayanan ini pemerintah diharapkan secara profesional melaksanakan dan harus mengambil keputusan.

2.1.3.3. Pengertian Publik

Publik bukan merupakan kata yang asing bagi kita. Hampir di berbagai media kita melihat dan mendengar kata publik. Kata kunci publik sebenarnya identik

dengan khalayak atau masyarakat, namun banyak definisi publik yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya akan di kemukakan sebagai berikut ;

Publik didefinisikan oleh Cutlip, Center dan Broom (Cutlip,2006) sebagai unit social yang terdiri dari semua pihak yang terlibat mengenali problem bersama yang akan mereka cari solusinya bersama-sama.

Kriyantono (2012) mendefinisikan publik sebagai sekumpulan orang atau kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap suatu hal. Menurut Gruth & Marsh dalam Estawara (2012) mendefinisikan publik sebagai *“Any group of people who share common interests or values in a particular situations especially interests or values they might be willing act upon”*.

Dapat diartikan bahwa yang dimaksud dengan publik adalah setiap kelompok orang memiliki minat atau nilai-nilai bersama dalam situasi tertentu, terutama kepentingan atau nilai-nilai mereka mungkin bertindak atas kesediaan.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan *public* pada dasarnya adalah sekumpulan orang yang memiliki kepentingan yang sama untuk tertarik dalam aktivitas dan perilaku organisasi atau perusahaan. Dengan demikian, publik adalah sejumlah orang yang berminat dan merasa tertarik terhadap suatu masalah dan berhasrat mencari suatu jalan keluar dengan mewujudkan tindakan yang konkret.

2.1.3.4. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat disebut sebagai inti dari penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini dikarenakan salah satu fungsi pemerintah yaitu sebagai penyedia pelayanan publik bagi warga atau masyarakatnya. Bahkan Dwiyanto menyebutkan bahwa literatur terdahulu menyebutkan bahwa “*what government does is public service*”.

Dengan kata lain, tugas dari pemerintah seyogyanya merupakan upaya dalam melaksanakan pelayanan bagi masyarakat. Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik.

Pelayanan publik memiliki beragam *define* atau makna. Pelayanan publik secara sederhana dapat dimaknai sebagai suatu layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negara atau masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pelayanan publik dapat juga dilimpahkan wewenangnya oleh pemerintah dengan dilaksanakan kepada pihak lain seperti masyarakat atau pun pihak swasta. Selain itu, pelayanan publik juga dapat diartikasikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk tindakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang pelaksanaannya berdasar pada ketentuan perundang-undangan.

Dengan kata lain, suatu pelayanan publik dalam pelaksanaannya harus mengacu pada aspek regulasi yang telah mengatur. Sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penyediaan layanan yang dilakukan oleh pemerintah secara langsung dilaksanakan melalui istilah yang disebut *public sector* atau sektor publik, yakni badan-badan pemerintah, kantor pos, sekolah milik pemerintah, perusahaan listrik milik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya. Penyediaan layanan oleh pemerintah bertujuan agar tidak timbul penyalahgunaan. Akan tetapi, pemerintah harus menunjukkan sikap profesionalisme dalam rangka melakukan perannya dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik.

Secara regulasi, penyelenggaraan pelayanan publik telah didukung dengan adanya Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kebijakan ini mengharuskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa serta pelayanan administratif.

Mengacu pada pendapat ini, pelayanan publik memuat penyediaan kebutuhan masyarakat dalam konteks barang dan jasa serta pelayanan dibidang keadministrasian. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah harus mampu mewujudkan kepuasan dari masyarakat, agar tidak terjadi penurunan kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah dan cenderung memutuskan untuk mengakses pelayanan melalui sektor lain, yakni sektor swasta.

2.1.3.5. Prinsip Pelayanan Publik

2.1.3.5.1 Kesederhanaan Pelayanan

Prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2.1.3.5.2 Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

- a. Prosedur/tata cara pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. Unit kerja dan atau penjabatan yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
- c. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
- d. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan

2.1.3.5.3 Keamanan dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

2.1.3.5.4 Keterbukaan dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib

diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

2.1.3.5.5 Efisien dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti : Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

2.1.3.5.6 Ekonomis dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran; kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayara; dan ketentuan peraturan perundang- undangan yang berlaku.

2.1.3.5.7 Keadilan yang Merata dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti cakap/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

2.1.3.5.8 Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat disesuaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

2.1.4. Kajian Terhadap Operational Theori

2.1.4.1. Pengertian Efektivitas

Menurut Drucker dalam Nurdin menyatakan bahwa *“effectiveness is to do the right things : while efficiency is to do the right”* (efektifitas berarti melakukan sesuatu yang benar, sementara efisiensi berarti melakukan sesuatu dengan benar). Atau juga *“effectiveness means how do we mix various resources properly”*. Efektifitas berarti sejauhmana kita mencapai tujuan, sementara efisiensi berarti bagaimana kita mengelola sumber daya yang ada dengan cermat. Efektif tetap tidak efisien berarti dalam mencapai suatu tujuan menggunakan sumber daya yang berlebih atau biasa disebut ekonomi biaya tinggi. Sementara efisien tidak efektif berarti dapat mengelola sumber daya yang ada dengan baik namun sasaran tidak tercapai.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti mempunyai nilai efektif, pengaruh atau akibat, bisa diartikan sebagai kegiatan yang bisa memberikan hasil yang memuaskan, dapat dikatakan juga bahwa efektivitas merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai. Jadi pengertian efektivitas adalah pengaruh yang ditimbulkan atau disebabkan oleh adanya suatu kegiatan tertentu untuk mengetahui sejauh mana

tingkat keberhasilan yang dicapai dalam setiap tindakan yang dilakukan Starawaji, (2009). Penjelasan di dalam Ensiklopedia Agama dan Filsafat yang disalin dari Starawaji (2009) bahwa efektivitas adalah menunjukkan taraf tercapainya tujuan. Suatu program atau usaha dikatakan efektif kalau usaha mencapai tujuannya.

Secara ideal efektivitas dapat dinyatakan dengan ukuran yang dapat dihitung seperti dalam persentase. Dapat disimpulkan bahwa pengertian efektivitas adalah keberhasilan suatu aktifitas atau kegiatan dalam mencapai tujuan dan target, sesuai dengan yang telah ditentukan sebelumnya, dan apabila tujuan dan target dapat tercapai sesuai dengan yang telah ditentukan sebelumnya, dikatakan efektif dan sebaliknya apabila tujuan dan target tidak dapat tercapai sesuai dengan yang telah ditentukan sebelumnya maka aktifitas itu dikatakan tidak efektif.

2.1.4.2. Cara Pengukuran Efektivitas

Menurut Starawaji (2009) yang mengutip pendapat Campbell, J. P. (1989) pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output* dan pencapaian tujuan menyeluruh. Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

2.1.4.3. Pendekatan Efektivitas

Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktivitas itu efektif. Ada beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas yaitu:

2.1.4.3.1 Pendekatan Sasaran

Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkatan keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut. Selain tercapainya tujuan, efektivitas juga selalu memperhatikan faktor waktu pelaksanaan. Oleh karena itu dalam efektivitas selalu terkandung unsur waktu pelaksanaan. Tujuan tercapai dengan waktu yang tepat maka program tersebut efektif (Starawaji, 2009).

2.1.4.3.2 Pendekatan Sumber

Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. Suatu lembaga harus dapat memperoleh berbagai macam sumber dan juga memelihara keadaan dan sistem agar dapat efektif. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dengan lingkungannya dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang merupakan *input* lembaga tersebut dan *output* yang dihasilkan juga dilemparkannya pada lingkungannya Starawaji, (2009).

2.1.4.3.3 Pendekatan Proses

Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber- sumber yang dimiliki lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.

2.2. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah penjelasan mengenai hal-hal yang dijadikan objek masalah, dalam penyusunannya kerangka konsep berpikir dari peneliti yang berdasarkan tinjauan atau teori yang berasal dari pendapat para ahli dan hasil penelitian yang relevan. Jadi, kerangka pemikiran ini akan menjelaskan masalah penelitian mengenai Efektivitas Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman), objek penelitian yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Efektivitas adalah ukuran hasil tugas atau keberhasilan dalam mencapai tujuan. Masalah pada Efektivitas Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ini masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Pada dasarnya masalah muncul dari belum efektifnya program dan sasaran pada Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman). Masalah pada aplikasi dapat terlihat seperti kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi masih kurang, sasaran masyarakat yang masih terbatas, terbatasnya fitur pelayanan dalam aplikasi, dan kurangnya koordinasi antara daerah dengan pemerintah pusat.

Hal utama yang akan dilihat untuk mengetahui apakah Aplikasi Salaman ini efektif adalah dengan melihat keberhasilan program. Keberhasilan program menurut Campbell J. P. adalah merupakan pengukuran efektivitas dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Keberhasilan sasaran merupakan pengukuran efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan sasaran.

Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan. Artinya efektivitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat sasaran dalam program atau kebijakan dari pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mengetahui apakah aplikasi Salaman sudah sesuai dengan tujuannya adalah dengan melihat apakah aplikasi ini bisa digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Menurut Campbell kepuasan merupakan kriteria efektivitas mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan penerima program tersebut. Kepuasan dirasakan oleh para penerima terhadap kualitas program yang diterima. Semakin berkualitas program yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh penerima semakin tinggi, maka dapat menimbulkan penilaian yang baik terhadap pembuat dan pelaksana program atau kebijakan tersebut dalam hal ini pemerintah.

Menurut Campbell pada efektivitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*). Jika *output*

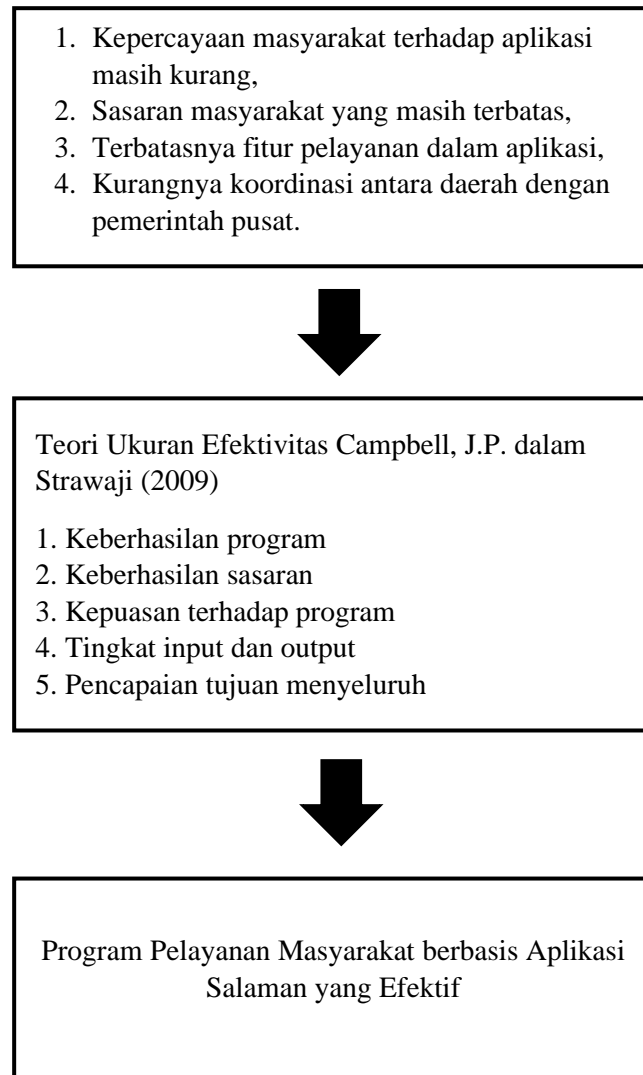
lebih besar dari *input* maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika *input* lebih besar dari *output* maka dapat dikatakan tidak efisien. Untuk mengukur efektivitas salah satu hal yang paling penting yaitu mengukur tingkat *input* dan *output* dari suatu program.

Dalam aplikasi Salaman peneliti mencoba memberikan beberapa pertanyaan yang sama kepada informan untuk melihat apakah aplikasi Kinalang ini sudah efektif atau belum.

Indikator pengukuran efektivitas yang terakhir yaitu pencapaian tujuan menyeluruh dimana menurut Campbell J. P. bisa dilihat dari sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan banyak kriteria dan menghasilkan penilaian umum efektivitas organisasi.

Peneliti menggunakan teori Pengukuran Efektivitas dari Starawaji (2009) yang mengutip pendapat Campbell, J. P. (1989). Secara umum dan yang paling menonjol adalah keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output* dan pencapaian tujuan menyeluruh. Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Maka dari itu peneliti membuat kerangka berpikir sebagai berikut :



Gambar 2.1
Paradigma Model Kerangka Pikir

Sumber: peneliti, 2023

2.3. Proposisi

Proposisi adalah dugaan sementara dari sebuah penelitian terhadap fenomena yang terjadi. Berdasarkan kerangka berpikir tersebut, maka proposisi penelitian adalah sebagai berikut:

1. Analisis Efektifitas pada Aplikasi Salaman perlu diketahui dan penting peranannya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
2. Faktor-faktor yang dapat menghambat pelaksanaan pelayanan *online* pada Aplikasi Salaman dapat teridentifikasi.