

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR PENELITIAN DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti untuk melakukan penelitian, dan juga dapat menjadi referensi dalam teori yang bisa digunakan untuk mengkaji penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penelitian yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Pada Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Terpadu (SAKEDAP) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung" berikut terdapat beberapa pembandingan sebagaimana yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sebagai acuan untuk peneliti :

1. Penelitian yang pertama yang di lakukan oleh Abdur Rajab A Koli; Firman Firdausi (2019) tentang Efektivitas Pelayanan Publik Di Bidang Kependudukan Berbasis Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, sumber data yaitu ada dua yaitu data primer yang berasal dari wawancara terhadap informan dan data sekunder ini berupa buku, jurnal serta sumber dokumen, teknik sampel yang digunakan peneliti yaitu purposive sampling, teknik analisa data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, dan teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis

elektronik di dinas kependudukan dan pencacatan sipil Kota Batu sudah berjalan dengan baik dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu kompetensi petugas, biaya pelayanan, waktu penyelesaian, sarana prasarana, prosedur, dan produk pelayanan.berserta indikatornya, Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya faktor pendukung dan faktor penghambat yang ada di instansi tersebut. (1) Faktor pendukung yaitu tersedianya sarana prasarana yang memadai dalam menunjang proses pelayanan publik, dan sudah tersedia sumberdaya manusia (SDM) yang berkompeten dan mempunyai keahlian di bidangnya masing-masing. Untuk (2) faktor penghambat yang ada di dinas kependudukan dan pencacatan sipil kota batu yaitu, sering terjadinya gangguan pada jaringan server SIAK pusat, dan kurangnya penyediaan bahan material untuk pembuatan e-ktp.

2. Penelitian kedua yang dilakukan (Irma Sari Yuni dan M. Fachri Adnan, 2022) Efektivitas Pelayanan Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile Dalam Upaya Mendukung Pemerintahan Berbasis Elektronik Government (E-Government).

Penelitian yang dilakukan ini beranjak dari permasalahan masih sedikitnya jumlah masyarakat yang memanfaatkan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile ini serta kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat dalam penggunaan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile ini sehingga mengakibatkan masih terdapat masyarakat yang menggunakan jasa calo. Penelitian ini sendiri bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas penerapan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile yang diterapkan di Padang Pariaman dalam upaya mendukung Pemerintahan berbasis E-

Government. Serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas program Dukcapil Ceria Mobile. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, dimana data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Uji keabsahan data dilakukan dengan Teknik triangulasi sumber. Hasil penelitian ini mengungkapkan fakta bahwa Secara keseluruhan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile ini bisa dikatakan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile ini bisa dikatakan belum efektif dalam upaya mendukung pemerintahan berbasis elektronik (E-government) di Kabupaten Padang Pariaman karena masyarakat masih awam dengan aplikasi ini, masih terdapat kendala-kendala seperti sosialisasinya yang dinilai masih kurang yang membuat masyarakat sebagai sasaran utama dari adanya aplikasi Dukcapil Ceria Mobile belum memahami mengenai aplikasi ini begitu juga dengan langkah-langkah menggunakannya secara mandiri dirumah serta terdapat juga kendala jaringan internet yang masih kurang memadai. Di sisi lain juga masih terdapatnya masyarakat yang masih menggunakan jasa calo untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukannya.

1. Penelitian yang ketiga dilakukan oleh Resti Apriliani, 2022 tentang “Efektivitas Pelayanan Online Dalam Pendaftaran Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi”

Intansi pemerintah berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi dan informasi. Salah satunya yaitu Dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sukabumi melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan, yaitu dengan pelayanan

online Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan kartu keluarga(KK) di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sukabumi. Dengan metode penelitian kualitatif deskriptif, penelitian ini ingin menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan dalam pendaftaran pembuatan KK di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sukabumi belum berjalan efektif. Fenomena yang peneliti temukan dilapangan yang pertama, pengguna pelayanan online dalam pendaftaran KK masih rendah yaitu hanya berjumlah 238 sedangkan untuk pemohon yang datang langsung sebanyak 40.719, fenomena masalah yang kedua adalah terjadinya antrian panjang dalam verifikasi data pembuatan KK. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dalam penelitian ini yang dilakukan bersifat deskriptif yang menggambarkan fenomena sebenarnya yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Online dalam Pendaftaran Pembuatan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi Sudah berjalan dengan baik. Namun masih belum optimal dalam bentuk sosialisasi yang dilakukan sehingga pengguna pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan kartu keluarga masih rendah.

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Nama (Name)	(Abdur Rajab A Koli; FirmanFirdausi 2019)	(Irma Sari Yuni dan M. Fachri Adnan 2022)	(RestiApriliani,2022)
Jenis Luaran Laporan Penelitian	Jurnal Ilmu Sosial DanIlmu Politik (JISIP)	Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)	Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humanior a
Tahun	2019	2022	2022
Universitas (University)	Universitas Tribhuwana Tunggadewi	Universitas Negeri Padang	Universitas Muhamma diyah Sukabumi
Judul (Title)	Efektivitas Pelayanan Publik Di Bidang Kependudukan Berbasis Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu.	Efektivitas Pelayanan Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile Dalam Upaya Mendukung Pemerintahan Berbasis Elektronik Government (E-Government).	Efektivitas Pelayanan Online Dalam Pendaftaran Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi
Latar Belakang (Historical background)	Dilatar belakang oleh adanya proses pelayanan yang berbelit- belit yang menyebabkan antrian cukup panjang dan memakan waktu yang cukup lama. Maka dari itu disdukcapil kota batu menerapkan pelayanan berbasis elektronik sesuai dengan perkembangan teknologi informasi pada saat ini.	Dilatar belakang oleh adanya instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan elektronik government menjadi salah satu upaya yang dilakukan dukcapil kabupaten padang untuk mewujudkan e-government dengan aplikasi dukcapil ceria mobileguna mentransnformasikan pelayanan publik ke ranah digital.	Dilatarbel akangi oleh adanya permenda gri nomor 7 tahun2019 tentang pelayanan administra si kependudukan secara daring untuk menguran gi tingkat antrian panjang dan mengurangi adanya pungutan liar atau calo yang tidak bertanggung jawab, maka dariitu disdukcapil kabupaten sukabumi membuat inovasi pelayanan secara online khususnya dalam pembuatan kartu keluarga

Konteks kekinian terkait dengan Topik (<i>Current Context</i>)	Menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi	Menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi	Menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi
Teori-teori yang telah dan sedang dipergunakan penilitilain (<i>Theories Underpinn ing</i>)	<p>Dalam penelitian ini menggunakan pengukuran standard pelayanan publik dalam sadhana 2010 yang di jelaskan dalam Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 sebagai pengganti keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 yang terdiri dari :</p> <p>Prosedur pelayanan Waktu pelayanan Biaya pelayanan Produk pelayanan Sarana prasarana Kemampuan pegawai</p>	<p>Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut sutrisno yang dimana terdapat indikator sebagai berikut :</p> <p>Pemahaman Program Ketepatan Sasaran Ketepatan Waktu Tercapainya Tujuan Perubahan Nyata</p>	<p>Dalam penelitian ini pengukuran efektivitas menggunakan teorimenurut sutrisno tahun 2013 yang diantaranya terdapat produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi dan perkembangan.</p> <p>Produksi Menggambarkan kemampuan organisasi untuk memproduksi barang atau pun jasa yang sesuai dengan permintaan lingkungannya.</p> <p>Efisiensi Berhubungan secara langsung dengan kaluaran yang dikonsumsi oleh pelanggan</p> <p>Kepuasan Untuk dapat menunjukkan sampai seberapa jauh organisasi dapat memenuhi para karyawannya, sehingga mereka merasakan kepuasan dalam bekerja.</p> <p>Adaptasi Kemampuan adaptasi adalah sampai seberapa jauh organisasi mampu menerjemahkan perubahan - perubahan intern dan</p>

			ekstern yang ada, kemudian akan ditanggapi oleh organisasi yang bersangkutan. Perkembangan Merupakan suatu fase setelah keberlangsungan hidup terus (survive) dalam jangka panjang
Mendudukan terminologi-terminologi yang relevan yang dipergunakan dalam berbagai penelitian sejenis (Terminology) Metode Penelitian	Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengambilan informan menggunakan purposive sampling serta teknik analisa data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, dan teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi	Penelitian ini menggunakan uji keabsahan data menggunakan triangulasi sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan catatan harian, transkrip, koding, kategorisasi, tema dan memos	Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengambilan informan dengan cara nonprobability sampling dengan purposive sampling. Teknik pengambilan sampel secara sengaja dimana peneliti menentukan sendiri sampel yang akan diambil.
Penjelasan bukti-bukti terkait pentingnya topik riset ini (<i>significant</i>) Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis elektronik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Batu sudah berjalan dengan baik dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu kompetensi	Berdasarkan hasil penelitian aplikasi Dukcapil Ceria Mobile ini bisa dikatakan belum efektif dalam upaya mendukung pemerintahan berbasis elektronik (e-government) di Kabupaten Padang Pariaman karena	Berdasarkan temuan dan pembahasan mengenai efektivitas pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi, dapat dikatakan sudah baik.

	petugas, biaya pelayanan, waktu penyelesaian, sarana prasarana, prosedur, dan produk pelayanan. berserta indikatornya, namun ada beberapa Indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antarlain waktu penyelesaian pelayanan yang belum efektif halini disebabkan oleh sering terganggu jaringan server dari pusat, dan terkendala dengan masih sering kekurangan bahan material untuk pembuatan e-ktp	masyarakat masih awam dengan aplikasi ini, masih terdapat kendala- kendala seperti sosialisasinya yang dinilai masih kurang serta masyarakat sebagai Sasaran utama dari adanya aplikasi Dukcapil Ceria Mobile belum memahami mengenai aplikasi ini begitu juga dengan langkah- langkah menggunakannya secara mandiri dirumah. Disisi lain juga masih terdapatnya masyarakat yang menggunakan jasa calo untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukannya	
Penjelasan keunggulan yang kitalakukan (<i>Research Gap</i>)	Berfokus pada Efektivitas Pelayanan Publik Di Bidang Kependudukan Berbasis Elektronik	Berfokus pada efektivitas penerapan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile dalam upaya mendukung pemerintahan berbasis elektronik	Berfokus pada efektivitas pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan KK
	Terdapat penjelasan terkait hambatan dan upaya permasalahan yang ada	Terdapat penjelasan terkait hambatan dan upaya permasalahan yang ada	Terdapat penjelasan terkait hambatan dan upaya permasalahan yang ada
	Keunggulan dari pelayanan online ini adalah proses pembuatannya hanya membutuhkan waktu kurang dari 5 menit	Keunggulan dari pelayanan online ini adalah proses pembuatannya hanya membutuhkan waktu kurang dari 5 menit	Keunggulan dari pelayanan online ini adalah proses pembuatannya hanya membutuhkan waktu kurang dari 5 menit

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2023

2.1.2 Kajian Teori Administrasi, Organisasi dan Manajemen

2.1.2.1 Pengertian Administrasi

Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan pengolahan data dan informasi yang meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan secara tertulis yang diperlukan oleh suatu organisasi. Administrasi dalam arti luas dapat ditinjau dari sudut proses, fungsi dan dari sudut kepranataan (institution). Menurut **Siagian (2008)** yang dikutip oleh (**Kadir, 2020, p. 30**) dalam bukunya *Fenomena Kebijakan Publik*, administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang di dasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pengertian administrasi menurut **Leonard D. White** yang dikutip oleh (**Sahya Anggara, 2016, P. 135**) dalam buku *Ilmu Administrasi Negara* menyatakan bahwa administrasi adalah proses yang umumnya dijumpai disemua kegiatan kelompok, baik publik, maupun privat, sipil atau militer, dalam ukuran besar atau kecil.

Menurut **Dimock & Dimock (1992:20)** yang dikutip oleh (**Sahya Anggara, 2016, P. 134**) dalam buku *teori Administrasi Publik* mengatakan bahwa administrasi ialah suatu ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah dan cara mereka memperolehnya.

Berdasarkan pengertian administrasi menurut para ahli diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa administrasi ialah proses kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan. Sedangkan pengertian administrasi publik menurut para ahli adalah sebagai berikut :

Menurut **(Ibrahim, 2007)** dalam buku **Teori Administrasi dan Manajemen Publik** mendefinisikan administrasi publik sebagai berikut :

“Administrasi publik ialah seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pembangunan) dengan adanya sebuah mekanisme kerja atau dukungan sumber daya manusia.”

Menurut **Pfiffner & Presthus (1960 : 42)** yang dikutip oleh **(Kadir, 2020, p. 42)** dalam buku *Fenomena Kebijakan publik dalam Perspektif administrasi publik di Indonesia* Administrasi publik dapat didefinisikan sebagai upaya koordinasi dari individu atau kelompok untuk menjalankan kebijakan publik.

Lalu menurut **Nicholas Henry (1988)** dalam **(Pasolong, 2020, p. 19)** yaitu:

“Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.”

Dari beberapa definisi Administrasi Publik diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik ialah upaya yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga publik dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik. Dalam hal ini tentu saja melakukan kegiatan tersebut tidak bergerak sendirian melainkan bersama-sama dengan kelompok.

(Thoha, 2008) dalam buku *Ilmu administrasi Publik Kontemporer* juga mengemukakan batasan ciri-ciri administrasi publik yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan bersifat urgent (penting) dibandingkan dengan organisasi swasta
2. Pelayanan yang diberikan umumnya bersifat monopoli atau semi monopoli

3. Memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang akan mengacu pada peraturan perundang-undangan
4. Pelayanan yang diberikan tidak dikendalikan oleh pasar
5. Usaha yang dilakukan tergantung pada penilaian rakyat

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa ciri administrasi publik selalu berhubungan dengan politik dimana pelaksanaannya meliputi bidang pertahanan, sosial, politik dan ekonomi. Administrasi juga memiliki skala prioritas dimana terdapat kepentingan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang sesuai dan berdasarkan undang-undang yang berlaku.

Dalam ruang lingkup administrasi publik dapat diketahui bahwa sebenarnya dinamika masalah publik sangat kompleks dan hal ini dapat memberikan konsekuensi terhadap ruang lingkup administrasi publik. Menurut **Nicholas Henry (1995)** yang dikutip oleh (**Pasolong, 2020, p. 22**) dalam bukunya Teori Administrasi Publik memberikan rujukan tentang ruang lingkup administrasi publik yang dapat dilihat dari topik-topik yang dibahas selain perkembangan ilmu administrasi publik itu sendiri antara lain sebagai berikut :

1. Organisasi publik, pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi.
2. Manajemen publik, yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik serta manajemen sumber daya manusia.
3. Implementasi yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintah dan etika

birokrasi.

Sedangkan Lembaga administrasi Negara (**2003**) yang dikutip oleh (**Mustopadidjaja, 2003**) dalam buku Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia menyebutkan bahwa sebagai salah satu disiplin dan sistem, ruang lingkup administrasi publik meliputi hal-hal berikut :

1. Tata usaha, menyangkut nilai kultural, spiritual, etika, falsafah hidup yang menjadi dasar dan tujuan serta acuan perilaku dari sistem dan proses administrasi publik.
2. Organisasi pemerintahan terdiri dari organisasi lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif dan lembaga negara lainnya.
3. Manajemen pemerintahan negara, meliputi kegiatan pengelolaan pelaksanaan tugas pemerintahan umum dan pembangunan dalam berbagai bidang kehidupan dan wilayah pemerintahan.
4. Sumber daya aparatur, sumber daya manusia sebagai unsur dominan dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan negara, pengelola dan pembinaan.
5. Sistem dan kebijakan negara, meliputi beberapa unsur kebijakan perumusan kebijakan, penetapan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pengawasan dan pengendalian pelaksanaan kebijakan serta penilaian hasil.
6. Posisi dan peran masyarakat dalam bernegara, untuk mencapai tujuan bersama sehingga rakyatlah pemilik kedaulatan.
7. Hukum administrasi publik, menyangkut dimensi hukum yang bertalian dengan pengaturan dan sistem penyelenggaraan negara.

Dari beberapa unsur yang dikemukakan oleh para ahli, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik terdapat berbagai macam bahasan yang meliputinya mulai dari organisasi, pengolahan pemerintah, hubungan antar pemerintahan sampai pada etika perilaku parabirokrat.

2.1.2.2 Pengertian Administrasi Publik

Kehadiran administrasi dalam suatu negara merupakan suatu keharusan dan kebutuhan; administrasi adalah kumpulan norma dan keteraturan yang dapat digunakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat umum. Administrasi adalah kumpulan peraturan dan keteraturan yang dapat digunakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat umum. Namun, itu diubah menjadi layanan yang disponsori negara. Sekalipun Negara benar-benar diselenggarakan untuk kepentingan rakyat, masyarakat dapat dianggap sebagai Negara di satu pihak, dengan kepentingan masyarakat umum dilayani oleh pemerintah di pihak lain, sepanjang hal ini dilakukan sesuai dengan standar moral agama.

Menurut **Gordon**, sebagaimana diceritakan **Syafie** dalam buku Ilmu Administrasi Publik (2006:25), berikut komentarnya:

“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 legislatif, eksekutif serta pengadilan”.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa administrasi publik terhubung dengan eksekutif, yudikatif, dan legislatif karena saran yang diberikan oleh ahli yang bersangkutan. Berbagai macam masalah manusia dan upaya kolaboratif untuk melaksanakan tanggung jawab pemerintah adalah bagian dari fokus administrasi

publik pada pembuatan dan pelaksanaan kebijakan.

2.1.2.3 Fungsi Administrasi

William H. Newman, menyebut “**The work of Administration**” yang dapat dibagi dalam 5 (lima) proses yaitu :

- a. Perencanaan (Planning)
- b. Pengorganisasian (Organizing)
- c. Pengumpulan Sumber (Assembling resources)
- d. Pengendalian Kerja (Supervising)
- e. Pengawasan (Controlling)

2.1.2.4 Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan merupakan jenis tindakan Administrasi Negara berasal dari kewenangan diskresi yang pada umumnya digunakan untuk menetapkan peraturan kebijakan pelaksanaan undang-undang. Kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Istilah ini dapat diterapkan pada pemerintahan, organisasi dan kelompok sektor swasta, serta individu. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah dalam hal ini bisa juga disebut sebagai kebijaksanaan.

Kebijakan menurut **Aminullah (dalam Muhammadi, 2001: 371-372)** yang dikutip oleh **Uddin B. Sore dan Sobirin (2017:2)** dalam bukunya yang berjudul Kebijakan Publik, kebijakan adalah suatu upaya atau tindakan untuk mempengaruhi sistem pencapaian tujuan yang diinginkan, upaya dan tindakan dimaksud bersifat strategis yaitu berjangka panjang dan menyeluruh.

Menurut **Dr Abd Halil** dan **Prof. Dr. Thaja (2019:118)** dalam buku Kebijakan Publik mendefinisikan kebijakan merupakan keputusan tetap yang ditandai oleh perilaku yang konsisten dan representatif dari pihak yang membuat dan pihak yang melaksanakan.

Menurut **Anderson (1994: 5)** yang dikutip dalam **Prof. Muchlis Hamdi (2014:36)** dalam buku yang berjudul “Kebijakan Publik” menyatakan bahwa :

“Kebijakan sebagai suatu rangkaian tindakan bertujuan yang diikuti oleh seseorang atau sekelompok aktor berkenaan dengan suatu masalah atau suatu hal yang menarik perhatian. Anderson mencatat lima implikasi dari konsepnya mengenai kebijakan publik tersebut. Pertama, kebijakan publik adalah tindakan yang berorientasi tujuan. Kedua, kebijakan publik berisikan rangkaian tindakan yang diambil sepanjang waktu. Ketiga, kebijakan publik merupakan tanggapan dari kebutuhan akan adanya suatu kebijakan mengenai hal-hal tertentu. Keempat, kebijakan publik merupakan gambaran dari kegiatan pemerintah senyatanya, dan bukan sekedar keinginan yang akan dilaksanakan. Kelima, kebijakan pemerintah dapat merupakan kegiatan aktif atau pasif dalam menghadapi suatu masalah”.

Sedangkan menurut **Cari V. Patton** dan **David S. Swawicki** yang dikutip oleh **Dr. Abd Halil** dan **Prof. Dr. Thaja** dalam bukunya Kebijakan Publik mengemukakan bahwa:

“Kebijakan (*policy*) adalah *a settled course of action to be followed by a government body or institution* atau serangkaian tindakan yang ditetapkan oleh pemerintah atau institusi. Setiap kebijakan mengandung ramalan yaitu prediksi dan proyeksi tentang sesuatu yang akan atau dapat terjadi dimasa yang akan datang, sehingga diperlukan tindakan, fungsi, usaha dan tanggungjawab dari badan publik atau swasta.”

Sedangkan menurut **Nugroho D. (2003:97-159)** dalam bukunya yang berjudul Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi menyatakan bahwa:

“Kebijakan-kebijakan seperti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, Peraturan Daerah, Keputusan Gubernur, Keputusan Walikota, Keputusan Bupati, misalnya, adalah kebijakan publik yang dapat

dibuat dengan memakan waktu tertentu. Kebijakan-kebijakan seperti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, Peraturan Daerah, Keputusan Gubernur, Keputusan Walikota, Keputusan Bupati, misalnya, adalah kebijakan publik yang dapat dibuat dengan memakan waktu tertentu. Kebijakan publik dalam bentuk Undang-Undang atau Perda adalah jenis kebijakan publik yang memerlukan kebijakan public penjelas atau yang sering diistilahkan sebagai peraturan pelaksanaan. Kebijakan publik yang bisa langsung operasional antara lain Keppres, Inpres, Kepmen, Keputusan Kepala Daerah, Keputusan Kepada Dinas, dan lain-lain.”

Menurut **Eulau** dan **Prewitt** yang dikutip dalam **Dr. Abd Halil** dan **Prof Dr. Thaja (2019:116)** bahwa terdapat beberapa komponen kebijakan yaitu:

1. Niat (*intention*)
2. Tujuan (*goals*)
3. Rencana atau usaha (*plan or proposal*)
4. Program (*programme*)
5. Keputusan atau pilihan (*decisions or choisis*) dan
6. Pengaruh (*effect*)

Kebijakan publik mengacu pada keputusan atau tindakan yang diambil oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memecahkan masalah sosial, ekonomi, politik, atau lingkungan yang dihadapi oleh masyarakat. Kebijakan publik melibatkan proses perumusan, implementasi, dan evaluasi tindakan pemerintah dalam rangka mencapai tujuan-tujuan tertentu dan mempengaruhi kehidupan masyarakat secara luas.

Kebijakan publik merupakan keputusan yang diambil oleh pemerintah untuk mengatasi masalah atau mencapai tujuan tertentu. Keputusan tersebut dapat berupa peraturan, undang-undang, program, atau langkah-langkah lain yang mempengaruhi cara kerja pemerintahan dan kehidupan masyarakat.

Kebijakan publik menurut **Carl Friedrich** yang dikutip oleh **Indiahono (2017:18)** dalam buku Kebijakan Publik Berbasis *Dynamic Policy Analysis*, kebijakan sebagai suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut **William Dunn (2001)** yang dikutip oleh **Dr Abd Halil** dan **Prof. Dr. Thaja (2019:123)** dalam buku Kebijakan Publik mengemukakan bahwa:

“Kebijakan publik adalah serangkaian pilihan Tindakan-tindakan pemerintah (termasuk pilihan untuk tidak bertindak) guna menjawab tantangan yang menyangkut kepentingan kehidupan masyarakat. Kebijakan publik dapat juga merupakan serangkaian pilihan yang lebih berhubungan (termasuk keputusan untuk tidak berbuat) yang dibuat oleh badan-badan publik atau lembaga - lembaga pemerintah, diformulasikan dalam bidang isu (issue areas) yaitu arah tindakan aktual atau potensial dari pemerintah yang di dalamnya terkandung konflik diantara kelompok”.

Pengertian kebijakan publik menurut **George C. Edward III** dan **Ira Sharkansky** yang dikutip oleh **Uddin B. Sore** dan **Sobirin (2017:34)** dalam bukunya yang berjudul Kebijakan Publik, kebijakan publik adalah apa yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. Kebijakan publik itu berupa sasaran atau tujuan program-program pemerintah.

2.1.2.5 Pengertian Organisasi

Organisasi adalah sarana untuk mencapai tujuan, karena organisasi terdiri dari unsur manusia yang selalu aktif dan bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut (**Mariane, 2018,p . 3**) dalam buku Azas-Azas Manajemen organisasi ialah menggambarkan pola-pola, skema, bagan yang menunjukkan garis-garis perintah, kedudukan karyawan, hubungan-hubungan yang

adadan lain sebagainya.

Sedangkan menurut **Mc.Farland** yang dikutip oleh (**Handayani**, **1990**) dalam buku Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen menyatakan bahwa organisasi adalah suatu kelompok manusia yang dapat dikenal yang menyumbangkan usahanya terhadap tercapainya suatu tujuan.

Menurut **Weber** yang dikutip dalam (**Thoha, 2014, p. 113**) dalam buku **Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasinya** menyatakan bahwa organisasi merupakan suatu batasan-batasan tertentu dengan demikian seseorang yang melakukan hubungan interaksi dengan lainnya tidak atas kemauan sendiri, mereka dibatasi oleh aturan-aturan tertentu.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa organisasi ialah kegiatan kerjasama yang dilakukan dua orang atau lebih yang memiliki struktur berdasarkan kewenangan serta batasan tertentu dan memiliki tujuan yang ingin dicapai oleh sekelompok orang dalam suatu organisasi tersebut.

2.1.2.6 Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata manage yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen. Pengertian manajemen menurut (**Mariane, 2018, p. 98**) dalam buku Azas-Azas Manajemen yaitu :

“ Manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, permotivasi, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan, sehingga akan menghasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.”

Menurut **Stoner & Wankel** yang dikutip oleh (**Pasolong, 2020, p. 95**) dalam buku Teori Administrasi Publik mengatakan bahwa manajemen secara harfiah adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut (**Malayu S.P Hasibuan, 2016, p. 9**) dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia mengemukakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Berdasarkan definisi para ahli diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa manajemen adalah kemampuan dan keterampilan untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan melalui berbagai kegiatan.

2.1.3 Kajian Teori Manajemen Pelayanan Publik

2.1.3.1 Pengertian Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik ialah suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya mengarahkan kepada penyelesaian aktivitas pelayanan publik agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Menurut (**Moenir, 2002**) dalam buku Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia menyatakan bahwa manajemen pelayanan publik adalah manajemen yang proses kegiatannya diarahkan secara khusus pada proses terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan publik atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.

Menurut **Erika Revida dkk (2021, 82)** dalam buku Manajemen Pelayanan

Publik, manajemen pelayanan publik adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran serta memuaskan bagi pihak yang dilayani.

2.1.4 Kajian Teori Efektivitas dan Pelayanan Publik

2.1.4.1 Pengertian Teori Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut (**Pasolong, 2020, p. 4**) Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu variabel lain.

Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas.

Menurut **James L. Gibson** dkk. (**1996:38**) yang dikutip oleh (**Pasolong, 2020, p. 4**) dalam buku Teori Administrasi Publik mengatakan bahwa efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Unsur penting dalam konsep efektivitas adalah pencapaian tujuan yang sesuai dengan apa yang sudah disepakati, tujuan merupakan harapan yang dicita-citakan melalui serangkaian proses.

Efektivitas menurut **Hidayat (1986)** adalah ukuran yang dilihat dari seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai. Semakin

besar presentase target yang dicapai, maka semakin tinggi juga efektivitasnya.

Menurut (Silalahi, 2017, p. 416) dalam buku Asas-Asas Manajemen, efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran yang tepat dan mencapainya, karena efektivitas menunjuk pada kaitan antara output atau apa yang sudah dicapai atau hasil sesungguhnya dicapai dengan tujuan atau apa yang sudah ditetapkan dalam rencana atau hasil yang diharapkan.

Efektivitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai suatu kegiatan dalam melakukan pelayanan atau melayani yang berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Adapun pengukuran efektivitas yang dimana mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Oleh sebab itu, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal tersebut tidak efektif.

Adapun kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan yang digunakan, seperti yang dikemukakan oleh **Martani dan Lubis (1987)** ialah sebagai berikut :

- a. Pendekatan Sumber (*resource Approach*) yaitu mengukur efektivitas dari input. Pendekatan ini mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

- b. Pendekatan proses (*proses Approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
- c. Pendekatan sasaran (*goals approach*) ialah dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Menurut (Soekanto, 2021) tolak ukur efektivitas dalam penegakan hukum ada 5, diantaranya yaitu :

1. Faktor hukum Faktor hukum dalam pelaksanaannya dibatasi oleh Undang-undang yang berfungsi untuk keadilan, kepastian dan kemanfaatan. Dalam praktik penyelenggaraan hukum di lapangan ada kalanya terjadi pertentangan antara kepastian hukum dan keadilan. Kepastian hukum sifatnya konkret atau berwujud nyata, sedangkan keadilan bersifat abstrak.
2. Faktor Penegakan Hukum Faktor ini meliputi pihak-pihak yang membentuk maupun yang menerapkan hukum yaitu aparatur penegak hukum. Dalam penegakan hukum ini dibatasi pada kalangan yang secara langsung berkecimpung dalam bidang penegakan hukum yang tidak hanya mencakup law enforcement, akan tetapi juga peace maintenance.
3. Faktor Sarana atau Fasilitas Pendukung Faktor pendukung secara sederhana dapat dirumuskan sebagai sarana untuk mencapai tujuan. Sarana atau Fasilitasnya mencakup tenaga manusia yang

berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, keuangan yang cukup dan sebagainya. Jika hal tersebut tidak terpenuhi, maka mustahil penegakan hukum akan mencapai tujuannya.

4. Faktor Masyarakat Penegak hukum berasal dari masyarakat dan bertujuan untuk mencapai kedamaian di dalam masyarakat. Adanya derajat kepatuhan hukum masyarakat terhadap hukum, merupakan salah satu indikator berfungsinya hukum yang bersangkutan. Hal ini ada kaitannya dengan faktor-faktor terdahulu yaitu undang-undang, penegak hukum dan sarana atau fasilitas.
5. Faktor Kebudayaan Kebudayaan pada dasarnya mencakup nilai-nilai yang mendasari hukum yang berlaku, nilai-nilai mana yang merupakan konsepsi-konsepsi yang abstrak mengenai apa yang dianggap baik sehingga diikuti dan apa yang dianggap buruk maka dihindari.

Menurut **Richard M. Steers** yang dikutip oleh (**Rumpia et al., 2019**) mengungkapkan ada 3 indikator dalam efektivitas. Ia mengatakan indikator efektivitas sebagai berikut :

- a. Pencapaian tujuan Pencapaian tujuan yaitu keseluruhan upaya organisasi dalam pencapaian tujuan harus dipandang sebagai bentuk suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam segi

pentahapan pencapaian bagian-bagiannya ataupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari 2 sub-indikator, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret dalam pencapaian tujuan suatu organisasi.

- b. Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, komunikasi dan pengembangan konsensus di tengah masyarakat. Integrasi menyangkut proses sosialisasi dilapangan.
- c. Adaptasi Adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program yang akan dilaksanakan dengan menyesuaikan keadaan di lapangan.

Alasan peneliti menggunakan teori ini ialah karena keseluruhan indikator efektivitas dalam teori ini sesuai. Dari sejumlah definisi pengukuran efektivitas yang telah dikemukakan diatas, bahwa penelitian ini menggunakan teori pengukuran efektivitas sebagaimana yang dikemukakan oleh **Richard M. Steers** yang dikutip oleh (**Rumpia dkk, 2019**) yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Karena teori **Richard M. Steer (1985)** yang ada di kutip oleh (**Rumpia dkk,2019**) sesuai dengan penelitian saya yang dimana teori tersebut mengukur pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

Alasan menggunakan teori ini karena keseluruhan indikator efektivitas dalam teori ini sesuai dengan fokus penelitian yang peneliti lakukan terkait Efektivitas Pelayanan Pada Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Terpadu

(SAKEDAP) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

2.1.4.2 Pengertian Teori Pelayanan Publik

Untuk memulai, peneliti akan menjelaskan perbedaan antara layanan publik dan swasta dan apa itu layanan dan bukan. Kata “pelayanan publik” dicetuskan sebagai respon terhadap isu kepentingan publik yang menjadi pendorong terbentuknya istilah tersebut. Kegiatan-kegiatan berikut ini termasuk dalam pelayanan publik,

Menurut **Dwiyanto Agus (2006:136)**. “Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna”. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Sementara pelayanan publik menurut **Sinambela dkk (2010 : 128)** adalah:

“sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Pendapat lain dari **Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:4)**

“Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab

dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.”

Pekerja industri jasa nonkomersial dan komersial sama-sama terutama peduli dengan memberikan layanan kepada orang lain, terlepas dari apakah mereka komersial atau nonkomersial. Akan tetapi, ada perbedaan yang jelas antara layanan yang diberikan oleh pihak swasta dan layanan yang ditawarkan oleh organisasi nirlaba, yang biasanya ditangani oleh pemerintah.

Berbeda dengan kegiatan jasa komersial, kegiatan jasa non-komersial terutama berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat (pelayanan umum atau umum) yang bukan untuk mencari keuntungan, melainkan diarahkan untuk melayani masyarakat. Kegiatan jasa yang tidak dimaksudkan untuk menghasilkan keuntungan tetapi berfokus pada penyediaan barang atau jasa dikenal sebagai "non-komersial." Semua bentuk pelayanan publik, baik yang diberikan oleh pemerintah dan instansinya, maupun yang disediakan oleh pihak swasta, dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik, menurut beberapa ahli. Mereka yang menguasai BUMD berbasis daerah dan berfungsi dalam rangka penegakan hukum dan peraturan.

2.1.4.3 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Karena masyarakat bersifat dinamis dan kritis, pelayanan publik harus mampu beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan publik pada waktu tertentu.

Pemerintah harus bekerja dengan berbagai pemangku kepentingan dalam situasi ini, agar harapan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat terpenuhi.

Serangkaian tindakan terpadu yang sederhana, jelas, lancar, tepat, menyeluruh, wajar, dan ekonomis dapat digunakan untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, penyedia layanan harus mematuhi standar layanan secara ketat. Untuk mencapai tingkat kepuasan ini, pelayanan publik yang terampil harus digunakan.

Prinsip-prinsip untuk memberikan pelayanan publik dapat diringkas dengan cara berikut oleh **Lijan Sinambela et al. (2011:6)**:

- a. Keterbukaan dan transparansi Semua pihak yang menginginkan informasi dapat mengaksesnya, dan disajikan dengan cara yang memadai dan mudah dipahami.
- b. Transparansi dan Akuntabilitas Pengurangan yang diizinkan secara hukum dari penghasilan kena pajak, sebagaimana didefinisikan oleh undang-undang saat ini.
- c. Bersyarat: Tergantung pada kondisi dan kemampuan penyedia dan penerima layanan, sambil memastikan bahwa efisiensi dan efektivitas tetap diperhatikan
- d. Penting untuk mempertimbangkan tujuan, kebutuhan, dan harapan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan publik. Terlibat dalam proses Meningkatkan pelayanan publik dengan memasukkan masukan dan tujuan masyarakat, kebutuhan, dan harapan ke dalam proses implementasi

- e. Ini berarti bahwa "persamaan hak" berarti "tidak diskriminatif" dalam arti tidak membedakan ras atau agama atau warna kulit atau status sosial atau status ekonomi.
- f. Merupakan tanggung jawab kedua belah pihak untuk memastikan terpenuhinya hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam kemitraan pelayanan publik.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh **Eny Kusdarini (2011)**, yang memuat 12 asas, antara lain sebagai berikut:

- a. Asas kepentingan umum,
- b. Asas kepastian hukum,
- c. Asas kesamaan hak,
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban,
- e. Asas keprofesionalan
- f. partisipasif
- g. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif,
- h. Asas keterbukaan
- i. Asas akuntabilitas
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Asas ketepatan waktu

l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Sebagaimana tertuang dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi standar sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan dan kejelasan sangat penting Di sektor publik, prosedurnya jelas, dapat dimengerti, dan mudah diterapkan.
- b. Kesederhanaan dan kejelasan Di antara tempat-tempat di mana klarifikasi ini diperlukan adalah sebagai berikut:
 - 1) Pada bagian ini, Anda dapat menemukan persyaratan teknis dan administratif untuk layanan publik.
 - 2) Yang dimaksud dengan "unit kerja" atau "pejabat" adalah mereka yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik dan menangani pengaduan/masalah/perselisihan.
 - 3) Rincian tentang biaya layanan publik dan pilihan pembayaran.
- c. Prediktabilitas masa depan, Pelayanan publik dapat diberikan dalam batas waktu yang telah ditentukan dengan gangguan seminimal mungkin.
- d. Semua komoditas pelayanan publik diterima sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku, dan tepat waktu.
- e. kesehatan dan kesejahteraan seseorang Mereka merasa aman dan terlindungi ketika mereka menggunakan layanan publik, berkat teknik dan hasil mereka.

- f. Kewajiban dan tanggung jawab Keluhan atau kesulitan yang timbul selama pemberian layanan publik ditangani oleh manajemen atau pejabat yang ditunjuk dari penyedia layanan publik.
- g. Termasuk di dalamnya sarana dan prasarana kerja, beserta perlengkapan kerja dan sistem pendukung lainnya seperti fasilitas teknologi komunikasi (telematika), guna menjamin organisasi dapat melaksanakan tugasnya
- h. Penting agar fasilitas tersebut berada di area yang umumnya dapat diakses oleh masyarakat umum, serta memiliki fasilitas layanan yang dapat diakses dengan cepat melalui telekomunikasi dan teknologi informasi
- i. Penyedia layanan perlu mempertahankan tingkat disiplin yang tinggi untuk mempertahankan kesopanan, kesopanan, dan keramahan. Bersikap sopan dan menyenangkan, bersikap baik, dan memberikan layanan dengan kejujuran
- j. Kemudahan Penggunaan Lingkungan layanan yang terorganisir dengan baik harus menawarkan fasilitas seperti ruang tunggu yang menyenangkan dan sehat; parkir; kamar mandi; tempat salat; dan kemudahan lainnya bagi pelanggan.

Pelayanan publik berkualitas baik jika memenuhi prinsip-prinsip berikut: keterbukaan dan akuntabilitas; partisipasi dan kesetaraan; perimbangan hak individu dengan tanggung jawab masyarakat; profesionalisme; aksesibilitas, dan

kenyamanan. Ingat juga, bahwa cita-cita pelayanan publik harus dipatuhi.

2.1.4.4 Standar Pelayanan Publik

Pejabat pemerintah menempatkan prioritas tinggi pada kualitas layanan yang ditawarkan kepada masyarakat. Standar layanan harus didefinisikan dan tersedia untuk umum agar dapat memberikan tingkat kepercayaan kepada penerima layanan. Menurut SK MENPAN 63 Tahun 2004 (**Hardiyansyah, 2011:28**), standar pelayanan publik yang dilaksanakan paling kurang meliputi ketentuan:

- a. Proses pelayanan standar untuk penyedia layanan dan konsumen, serta pengadaan.
- b. Perkiraan waktu penyelesaian Sejak aplikasi diajukan hingga layanan selesai, termasuk keluhan, angka ini ditentukan.
- c. Ketika pelanggan menerima layanan, biaya atau tarif ditempatkan, bersama dengan rincian mereka.
- d. Produk dan layanan yang berfokus pada kebutuhan pelanggan Sesuai dengan parameter yang ditentukan, hasil layanan diharapkan dapat terpenuhi.
- e. Agar penyelenggara pelayanan publik dianggap efektif, maka harus memiliki sarana dan prasarana yang memadai. Bangunan dan struktur
- f. kapasitas penyedia layanan untuk menyediakan layanan Ketika menilai kompetensi penyedia layanan, sangat penting untuk memperhitungkan tingkat pengetahuan, keahlian, dan kemampuan mereka, serta sikap dan sifat perilaku mereka.

Dalam rangka menciptakan standar pelayanan, diperlukan persyaratan tertentu yang diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Contoh komponen standar pelayanan antara lain sebagai berikut:

- a. Aturan dan peraturan yang menjadi dasar dari sistem hukum.
- b. Indikasi apa yang harus dilakukan Persyaratan teknis dan administratif harus dipenuhi agar dapat mengelola jenis layanan tertentu dengan benar
- c. Sistem, teknik, dan proses menguraikan prosedur untuk penyedia dan penerima layanan, termasuk keluhan, mengenai layanan yang dibekukan
- d. Kapan proyek akan selesai. Untuk setiap layanan, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh prosedur layanan dinyatakan.
- e. Biaya dan biaya Anggota komunitas setuju untuk membayar biaya kepada penyedia layanan sebagai imbalan untuk mengelola dan/atau menerima layanan dari penyedia.
- f. Produk layanan: Layanan yang diberikan dan diterima memenuhi persyaratan kontrak.
- g. Peralatan dan fasilitas pelayanan bagi penduduk rentan termasuk dalam kategori infrastruktur, peralatan, dan fasilitas ini.
- h. Kemampuan untuk berhasil mengimplementasikan suatu rencana
Beberapa kompetensi pelaksana meliputi penguasaan keahlian, bakat,

dan pengalaman

- i. Saya mengacu pada kontrol internal saya. Pengendalian proses menjadi tanggung jawab ketua kelompok atau atasan langsung pelaksana.
- j. Terdapat protokol yang ditetapkan untuk memastikan keamanan dan tindak lanjut pengaduan, serta untuk memastikan bahwa pengaduan ditangani dengan segera.

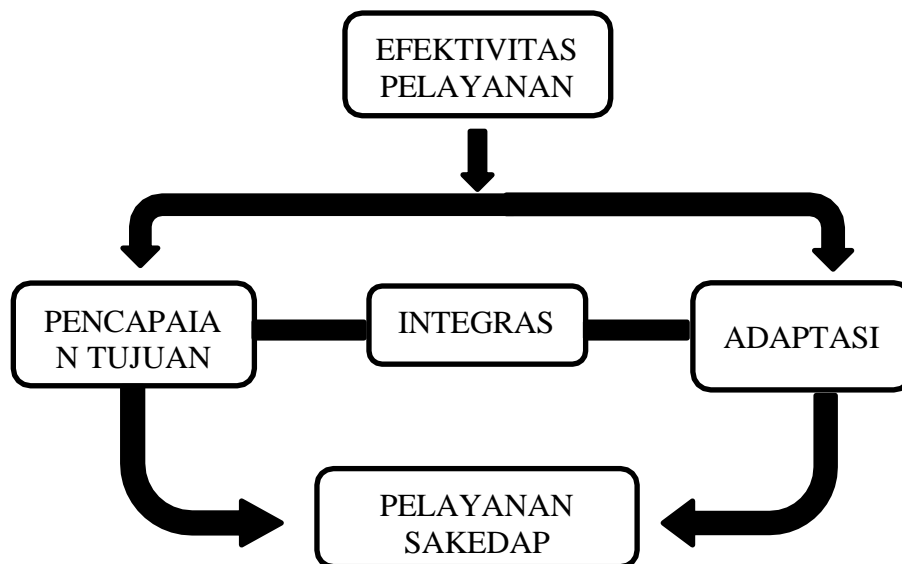
2.2 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran yaitu teori-teori yang digunakan oleh peneliti sesuai dengan pedoman atau landasan dalam penelitian yang disusun dalam suatu pola pemikiran untuk memecahkan masalah penelitian. Berdasarkan masalah-masalah penelitian yang telah dikemukakan, maka peneliti mengemukakan teori-teori dari para ahli yang selanjutnya akan ditetapkan sebagai kerangka berpikir.

Menyadari efektivitas pelayanan pada sistem layanan administrasi kependudukan terpadu (SAKEDAP) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bandung belum mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan. Maka dari itu, efektivitas pelayanan pada sistem layanan administrasi kependudukan terpadu (SAKEDAP) tidak bisa dikatakan sudah optimal karena adanya permasalahan yang diduga menghambat pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan seperti kurangnya jumlah pegawai di Disdukcapil khususnya di bidang pelayanan yang menyebabkan pelayanan online menggunakan

SAKEDAP menjadi slowrespon.

Hal tersebut yang kemudian mendasari untuk dilakukannya penelitian ini, yaitu mengenai efektivitas pelayanan pada sistem layanan administrasi kependudukan terpadu (SAKEDAP) karena perlu dilakukan analisis secara mendalam agar bisa mendapatkan outcomes yang sesuai dengan yang diharapkan. Untuk memudahkan dalam memahami penelitian ini, peneliti membuat kerangka berpikir yang disajikan pada gambar dibawah ini :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Adapun deskripsi kerangka berpikir diatas yaitu sebagai berikut :

1. Pencapaian tujuan, dapat diukur dengan melihat adanya pencapaian pelayanan dan tata kelola pemerintah yang baik kepada masyarakat terkait kependudukan dan pencatatan sipil. Ada dua sub indikator untuk mengetahui pencapaian tujuan dalam pelayanan, antara lain sebagai berikut :
 - a. Waktu, dapat dilihat dari adanya ketepatan dalam proses penyelesaian

dokumen kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung

- b. Sasaran, dilihat dari sejauh mana proses pelayanan menggunakan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan terpadu (SAKEDAP) tersebut tepat pada sasaran.
2. Integrasi, dapat diukur dengan melihat adanya penyampaian informasi antara pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dengan masyarakat agar terintegrasi dengan baik dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Terdapat sub indikator untuk mengetahui integrasi dalam pelayanan yaitu :
 - a. Sosialisasi, dilihat dari sejauh mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyampaikan informasi atau sosialisasi terkait Sistem Layanan Administrasi kependudukan terpadu (SAKEDAP) kepada masyarakat di Kabupaten Bandung.
 - b. Prosedur, dilihat dari fungsi dan tata kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bandung yang memberikan tugas serta pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya tumpang tindih antara satu dengan yang lainnya. Hal tersebut dapat mengefisienkan kinerja pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang ada.
3. Adaptasi, dapat dilihat dari kemampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan. Sub indikator dari adaptasi terdiri dari sebagai berikut :
 - a. Sarana dan Prasarana, dilihat dari fasilitas yang disediakan oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan pelayanan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan terpadu (SAKEDAP) apakah sudah mencukupi atau belum

2.3 PROPOSISI

Berdasarkan kerangka berpikir yang sudah peneliti kemukakan diatas, maka peneliti akan merumuskan proposisi yang merupakan dugaan sementara dari sebuah penelitian dari fenomena yang terjadi. Dengan begitu peneliti memfokuskan pada efektivitas pelayanan pada sistem layanan administrasi kependudukan terpadu (SAKEDAP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung bisa dapat berjalan dengan optimal sesuai teori yg di gunakan oleh penulis yang dikemukakan oleh **Richard M. Steers** yang dikutip oleh (**Rumpia dkk, 2019**) yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Jika mengacu kepada dimensi efektivitas pelayanan yang sudah ditetapkan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dan sesuai dengan amanat Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

1. Pada Implementasi Kebijakan program layanan administrasi kependudukan

terpadu (SAKEDAP) di Disdukcapil Kabupaten Bandung sudah berjalan dengan baik dan terus meningkatkan pelayanan dalam sistem aplikasi.

2. Terdapat faktor pendorong yang menjadikan efektivitas pelayanan pada sistem administrasi kependudukan terpadu (SAKEDAP) di Disdukcapil Kabupaten Bandung.