

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah kajian secara rinci tentang berbagai istilah, fakta, definisi, variabel dan teori yang digunakan sebagai pedoman atau dasar untuk menemukan subjek penelitian yang menjadi dasar penelitian yang diteliti untuk mencapai kebenaran. Kajian Pustaka berisi teori kepustakaan yang melandasi penelitian untuk mendukung pemecah masalah sebagai dasar analisis yang akan digunakan pada bab selanjutnya yang sehubungan dengan fokus penelitian ini. Serta penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai acuan dasar teori untuk mengembangkan kerangka pemikiran dan proposisi.

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu/Relevan

Kajian penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti dalam mencari perbandingan dan mengidentifikasi sumber inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Kajian penelitian terdahulu adalah salah satu tolak ukur dasar ketika melakukan penelitian karena memiliki kemampuan untuk memperluas dan memperdalam teori yang digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan. Berikut ini hasil kajian penelitian terdahulu yang ada keterkaitannya dengan penelitian yang akan dilakukan sebagai perbandingan bagi peneliti :

1) Kajian terdahulu yang pertama, penelitian yang ditulis oleh Dini Siti Patimah yang berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Mepeling Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung” pada penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan metode deskriptif dengan teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah teori yang sangat relevan dengan permasalahan yang peneliti temukan yaitu menggunakan teori Emitai Etzioni dalam Indrawijaya (2014:187) yang dimana menyatakan model sistem efektivitas terdiri dari 4 dimensi, diantaranya adaptasi, integrasi, motivasi anggota dan produksi dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara, dan studi dokumen. Sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan Mepeling Akta Kelahiran yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, dan juga dalam rangka mengetahui kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam menjalankan program Mepeling Akta Kelahiran. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan Mepeling Akta Kelahiran oleh Disdukcapil Kota Bandung sudah berjalan dengan baik, namun masih belum efektif karena masih terdapat beberapa kendala dan hambatan. Kendala dalam pelaksanaan Mepeling Akta Kelahiran adalah kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia) yang menjadi petugas Mepeling Akta

Kelahiran, sering terjadinya jaringan *error* pada saat penginputan data, dan kesadaran masyarakat yang masih kurang terhadap pembuatan Akta Kelahiran.

- 2) Kajian terdahulu yang kedua, penelitian dari Mochtar Lotfi, Rahmi Hayati yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Mobil Keliling Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Di Kabupaten Tabalong”, pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif Kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu yang dikemukakan oleh Sugiyono yaitu wawancara, dengan *key informan* sebanyak 5 (lima) orang, yaitu 1 (satu) orang *Administrator Data Base* (ADB), 1 (satu) orang Operator SIAK, dan 3 (tiga) orang Masyarakat yang pernah melakukan pengajuan permohonan pembuatan akta kelahiran melalui mobil keliling. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang menggunakan model analisis interaktif dengan 3 (tiga) prosedur yaitu, Kondensasi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya mobil keliling masyarakat merasa dimudahkan karena tidak perlu lagi mendatangi kantor dinas pencatatan sipil, tidak perlu lagi mengantri saat pembuatan akta kelahiran, adanya pelayanan dihari libur, serta cepatnya proses pembuatan akta kelahiran yang selesai dalam satu hari. Secara otomatis efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui mobil keliling berpengaruh sangat tinggi terhadap kepemilikan akta kelahiran.

3) Kajian terdahulu yang ketiga, penelitian ini ditulis oleh Galih Rahmadilah dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Dokumen Kependudukan Melalui Memberikan Pelayanan Keliling (MEPELING) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung” pada tahun 2023, dengan pendekatan kualitatif, teori yang digunakan kualitas pelayanan Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:73). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembuatan dokumen kependudukan melalui paling di Disdukcapil kota Bandung sudah berjalan dengan baik namun dalam proses pelaksanaannya masih terdapat kendala seperti kurangnya sumber daya manusia yang menjadi petugas mepeling sering terjadinya jaringan *error* pada saat peninputan data dan *human error* yang terjadi pada petugas mepeling dan masyarakat.

Tabel 2.1.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1.	Dini Siti Patimah (2020)	Efektivitas Pelaksanaan Mepeling Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	Efektivitas Emitai Etzioni dalam Indrawijaya (2014:187)	Deskriptif	Kualitatif	observasi, wawancara, dan studi dokumentasi
Perbedaan : peneliti lebih membahas tentang ke Efektivitas bidang pendaftaran penduduk yang ada pada Program Memberikan Pelayanan Keliling dengan menggunakan teori Efektivitas Richard M. Strees dalam Tangkilisan (2005:141)						
2.	Mochtar Lotfi, Rahmi Hayati (2020)	Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Mobil Keliling Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Di Kabupaten Tabalong	Analisis interaktif	Deskriptif	Kualitatif	wawancara, dengan <i>key</i> informan sebanyak 5 (lima) orang
Perbedaan : peneliti lebih membahas tentang ke Efektivitas pelayanan bidang pendaftaran penduduk yang ada pada Program Memberikan Pelayanan Keliling dengan menggunakan teori Efektivitas Richard M. Strees dalam tangkilisan (2005:141), serta menggunakan teknik analisis observasi, wawancara dan studi dokumentasi, dengan Dinas yang berbeda, pada penelitian peneliti di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Bandung.						
3.	Galih Rahmadilah (2023)	Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Dokumen Kependudukan Melalui Memberikan Pelayanan Keliling (MEPELING) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	kualitas pelayanan Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:73)	Deskriptif	Kualitatif	observasi, wawancara, dan studi dokumentasi
Perbedaan : peneliti yang dilakukan menggunakan variabel Efektivitas dengan membahas lebih tentang semua pelayanan yang ada pada Program Memberikan Pelayanan Keliling di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.						

(sumber : Peneliti,2024)

2.1.2 Konsep Administrasi Publik

Pengertian administrasi publik diuraikan secara etimologis, maka publik berasal dari bahasa latin *poplicius* yang semula dari kata *populous* atau *people* dalam bahasa inggrisnya yang berarti rakyat. Administrasi juga berasal dari bahasa latin, yang terdiri dari kata “*ad*” artinya *intensif* dan *ministrare* artinya melayani, jadi secara etimologis administrasi berarti melayani secara *insentif*. Objek dari administrasi publik adalah keseluruhan proses administrasi di bidang kenegaraan dalam rangka pencapaian tujuan negara. Administrasi dalam arti sempit menurut Ulbert, dalam bukunya “Studi tentang ilmu Administrasi” (2016:5) menyatakan pengertian administrasi, yaitu :

“Merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta mempermudah memperoleh kembali secara keseluruhan dan di dalam hubungannya satu sama lain”

Berdasarkan uraian di atas, maka secara etimologis administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan memberikan bantuan dalam mengelola informasi, mengelola manusia, mengelola harta benda ke arah suatu tujuan yang terhimpun tata usaha dan di lain pihak administrasi diartikan sebagai kegiatan pengelolaan *human resources* dan *material resources* termasuk pengelolaan informasi atau kegiatan tata usaha.

Definisi administrasi dalam buku filsafat administrasi bahwa administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian 2008,3). Ada beberapa hal yang terkandung dalam definisi

tersebut, pertama, administrasi sebagai seni adalah proses yang diketahui hanya permulaannya sedang akhirnya tidak diketahui. Kedua, administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu. ke dalam golongan peralatan dan perlengkapan termasuk pula waktu, tempat, peralatan materi serta sarana lainnya. Ketiga, bahwa administrasi sebagai proses kerja sama bukan merupakan hal yang baru karena ia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia.

Setelah mengetahui beberapa definisi administrasi, maka ciri-ciri administrasi menurut Handayani (1995:3) tersebut dapat digolongkan atas

“adanya kelompok manusia, yaitu kelompok yang terdiri atas 2 orang atau lebih, adanya kerja sama dari kelompok tersebut, adanya bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan, adanya tujuan.”

Selanjutnya administrasi publik terdiri dari dua kata yaitu administrasi dan publik. Administrasi berasal dari Bahasa Yunani yang terdiri dari dua kata yaitu *ad* yang artinya intensif dan *ministrare* yang berarti melayani. Dengan demikian, administrasi ialah melayani dengan intensif. Sedangkan publik mengandung arti umum, masyarakat atau orang banyak. Jefkins (2004) dalam Malawat (2022:74) mengatakan bahwa publik sebagai sekelompok orang atau orang-orang yang berkomunikasi dengan suatu organisasi baik secara internal maupun eksternal. Selanjutnya menurut Ruslan (1997) dalam Malawat (2022:74) mendefinisikan publik merupakan sekumpulan individu-individu yang terikat suatu ikatan solidaritas tertentu.

Menurut Pasolong dalam Malawat (2022:75) mendefinisikan :

“Administrasi publik adalah bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif”.

Administrasi publik menurut Ibrahim (2007) dalam Malawat (2022:75), menyatakan bahwa :

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

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik ialah sekelompok orang atau orang-orang yang bekerja sama melaksanakan tugas-tugas penyelenggaraan pemerintah yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pembangunan) untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan dan kebijakan publik dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

2.1.2.1 Persepsi Administrasi Publik

Persepsi administrasi publik sangatlah bervariasi, variasi ini dapat dilihat dari pendapat-pendapat yang dikutip oleh Stillman (1990) sebagai berikut:

1) Dimock, & fox berpendapat bahwa :

“Administrasi merupakan produk barang-barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat ekonomi, atau serupa dengan *business* tetapi khusus dalam menghasilkan barang dan pelayanan publik.”

2) Barton & chapple bahwa administrasi publik sebagai “*the work of government*” atau pekerjaan yang dilakukan pemerintah.

3) Nigro & Nigro mengatakan bahwa :

“Administrasi publik adalah usaha kerja sama kelompok dalam suatu lingkungan publik, yang mencakup ketiga cabang yaitu yudikatif, legislatif dan eksekutif. Mempunyai suatu peranan penting dalam memformulasikan kebijakan publik sehingga menjadi bagian dari proses politik sangat berbeda dengan cara-cara yang ditempuh oleh administrasi. Definisi ini lebih menekankan proses kelembagaan yang melibatkan usaha kerjasama kelompok sebagai kegiatan publik yang berbeda dari kegiatan swasta.”

4) Nicholas Henry memberi batasan bahwa :

“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. Administrasi publik berusaha melembagakan praktek-praktek manajemen agar sesuai dengan efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.”

2.1.2.2 Unsur-Unsur Administrasi Publik

Menurut The Liang Gie dalam dalam Malawat (2022:75) ada 8 unsur administrasi, yaitu :

(1) Organisasi, pentingnya organisasi dalam administrasi publik ialah untuk mengelompokkan pekerjaan yang harus dilakukan setiap orang serta membagikannya kepada pihak yang terkait, termasuk dalam menetapkan wewenang serta tanggungjawabnya masing-masing. Sehingga bisa diartikan bahwa organisasi yang dimaksud adalah kerjasama suatu kelompok guna mencapai tujuan yang telah ditentukan bersama. (2) Manajemen, manajemen di sini berperan untuk menggerakkan orang-orang yang terkait dalam organisasi guna mengerjakan tugasnya masing-masing, hal ini sangat penting demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. (3) Komunikasi, kegiatan ini bertujuan untuk mengatur penyampaian berita dari suatu orang ke pihak yang lain mengenai perkembangan kerja sama yang sedang dilakukan, dengan adanya komunikasi melalui suatu media yang dilakukan oleh pihak yang berkaitan, maka akan timbul timbal balik serta pengertian di antara semua pihak yang berguna untuk mencapai tujuan tertentu. (4) Kepegawaian, rangkaian yang berkaitan dengan penghimpunan, pencatatan, pengolahan, penggandaan, pengiriman, penyimpanan, pemeliharaan, penyusutan dan pemusnahan suatu informasi dalam organisasi. Tujuannya adalah untuk memelihara potensi yang ada dalam diri manusia guna tercapainya tujuan tertentu. (5) Pembekalan, pembekalan yang dimaksud disini ialah kegiatan yang menyangkut mengenai sarana dan prasarana yang

ada, berupa kerja sama antar anggota organisasi dalam memproses pengadaan dan pemeliharaan peralatan yang dipakai hingga memilah-milah barang yang sekiranya sudah tidak terpakai. (6) Keuangan, keuangan sangatlah penting guna mengatasi masalah-masalah yang berkaitan dengan pembiayaan, biaya yang dimaksud bisa berupa penataan maupun pengelolaan dalam perkantoran atau perusahaan. (7) Ketatausahaan, kegiatan dalam penyediaan layanan usaha kerja sama, baik itu berupa catatan keluar masuknya barang yang diperlukan, serta pengiriman dan penyimpanan fasilitas maupun informasi yang terkait. (8) Hubungan Masyarakat, hubungan masyarakat dalam administrasi publik ialah menjaga relasi yang terjalin antar pihak internal dan eksternal, tujuannya agar penyampaian keputusan yang telah ditetapkan bisa diterima secara sukarela.

2.1.3 Konsep Manajemen

Menurut H. Koontz & O'Donnel, dalam bukunya yang berjudul "*Principles of Management*", mengemukakan definisi manajemen sebagai berikut "*Management involves getting things done through and with people*" (manajemen berhubungan dengan pencapaian sesuatu tujuan yang dilakukan melalui dan dengan orang-orang lain).

Menurut Ir. Tom Degenars, *expert* PBB yang diperbentukan pada Lembaga administrasi Negara, tahun 1978-1979 memberikan definisi

"Manajemen sebagai suatu proses yang berhubungan dengan bimbingan kegiatan kelompok dan berdasarkan atas tujuan yang jelas yang harus dicapai dengan menggunakan sumber-sumber tenaga manusia dan bukan tenaga manusia."

Manajemen sebagai suatu sistem atau suatu rangka kerja yang terdiri dari berbagai bagian atau komponen yang secara keseluruhan saling berkaitan yang di organisasi sedemikian rupa dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau

keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi karena memang manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi.

Menurut George R. Terry, dalam bukunya yang berjudul “*Principles of Management*”, memberikan definisi manajemen sebagai berikut :

“Manajemen adalah suatu proses yang membeda-bedakan atas : perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pelaksanaan dan pengawasan, dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni, agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya”

Pada definisi ini manajemen dipandang sebagai suatu proses mulai dari tahap perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, pelaksanaan dan sampai pada pengawasannya. Manajemen sebagai kegiatan yang terpisah, manajemen mempunyai kegiatan tersendiri, jelas terpisah dari pada kegiatan teknis lainnya.

Dalam hubungan ini perlu di perhatikan bahwa manajemen dalam arti kelompok pimpinan tidak melaksanakan sendiri kegiatan-kegiatan yang bersifat operasional, melainkan mengatur tindakan pelaksanaan oleh sekelompok orang yang disebut bawahan (Siagian, 2016:5). Dengan perkataan lain, dapat dikatakan bahwa administrasi dan manajemen tidak dapat dipisahkan. Hanya kegiatan-kegiatannya yang dapat dibedakan. Apabila dilihat dari segi fungsional, administrasi mempunyai dua tugas utama, yakni

- 1) Menentukan tujuan menyeluruh yang hendak dicapai (*organizational goal*)

- 2) Menentukan kebijaksanaan umum yang mengikat seluruh organisasi (*general and over all policies*).

Sebaliknya, manajemen pada hakikatnya berfungsi untuk melakukan semua kegiatan-kegiatan yang perlu dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan dalam batas kebijaksanaan umum yang telah ditentukan pada tingkat administrasi. Jelas hal ini tidak berarti bahwa manajemen tidak boleh menentukan tujuan, akan tetapi tujuan yang ditentukan pada tingkat manajemen hanya boleh bersifat departemental atau sektoral. Sekaligus hal ini di bidang penentuan kebijaksanaan tidak pula berarti bahwa pada tingkat manajemen tidak ada proses penentuan *policy*. Hanya saja kebijaksanaan yang ditentukan pada tingkat manajemen hanya boleh bersifat khusus dan/ pelaksanaan (operasional).

2.1.3.1 Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan cabang keilmuan dari administrasi publik yang membahas mengenai rekruturisasi organisasi, sistem penganggaran, manajemen sumberdaya dan evaluasi program. Konsep manajemen publik sangat bergantung pada situasi dan kondisi lingkungan yang ada sehingga dapat berfungsi dengan baik. Menurut Pasolong dalam bukunya “Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” (2012:12) menyatakan manajemen publik sebagai “manajemen instansi pemerintah”, pengertian semacam ini mengandung makna yang sangat umum, namun esensinya menyentuh kepada, bagaimana upaya untuk mengelola suatu instansi pemerintah.

Iwan Satibi (2012:13) manajemen publik dapat disebut sebagai pengelolaan sektor-sektor publik yang dilakukan oleh institusi publik (pemerintah), baik terkait dengan aspek perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, strategi maupun

strategi maupun evaluasi terhadap sumber daya lainnya yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Nor Ghofur (2014) mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Manajemen publik menurut Shafrits dan Russel dalam (keban, 2008:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi.

Manajemen publik bukanlah “*policy analysis*”, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi politik kebijakan di pihak yang lain. Manajemen Publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik.

Dalam suatu organisasi diperlukan manajemen untuk mengatur proses penyelenggaraan organisasi hingga tercapainya tujuan dari organisasi tersebut. Pada instansi pemerintah khususnya menyangkut soal pelayanan publik, diperlukan manajemen yang efektif dan efisien dalam proses penyelenggaraan pelayanan agar tercapainya tujuan dari pelayanan itu sendiri yakni kepuasan masyarakat. Menurut Handoko (2009:23) manajemen adalah proses perencanaan pengorganisasian, pengerahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dari penjelasan para ahli yang telah mengemukakan pengertian manajemen publik di atas dapat disimpulkan bahwasannya manajemen publik ialah studi interdisipliner dari aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* dengan sumber daya manusia, keuangan, informasi dan publik.

2.1.3.2 Manajemen Sumber Daya

Manajemen adalah proses pendayagunaan seluruh sumber daya yang dimiliki organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses dimaksud melibatkan organisasi, arahan, koordinasi dan evaluasi orang-orang guna mencapai tujuan yang ditetapkan. Istilah “Manajemen” mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya mengelola sumber daya manusia.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) menurut Marwansyah (2010:3) mengemukakan bahwa :

“Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial.”

Sedangkan menurut Hasibuan (2019:10) mengatakan bahwa :

“Manajemen sumber daya manusia adalah seni mengatur hubungan dan peran tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan/pemerintah, tenaga kerja, dan masyarakat.”

Sejalan dengan definisi yang mempunyai kesamaan diatas Hamili (2016:2) mengatahan bahwa :

“Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian tenaga kerja”.

Berdasarkan dari definisi beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan komponen penting dalam kehidupan yang akan menunjang kebutuhan manusia baik dalam organisasi maupun individual. Manajemen sumber daya manusia disebut sebagai suatu proses yang dilakukan oleh atasan untuk memperoleh, mempertahankan, dan mengembangkan tenaga kerja, baik dari segi kualitas maupun kuantitas agar tenaga kerja dapat di dayakan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan bersama.

Pada keterkaitan manajemen sumber daya manusia dengan efektivitas program yaitu manajemen merupakan suatu alat yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi, dibantu dengan sumber daya manusia seperti organisasi, karyawan dan masyarakat. Dalam mewujudkan suatu tujuan maka dibutuhkan program yang menjadi target pada organisasi tersebut agar dapat dilihat sejauh mana program itu dapat dikatakan efektif, karena dalam efektivitas program permasalahan diukur dari perbandingan hasil nyata dengan hasil yang direncanakan. Efektivitas program dijadikan sebagai tolak ukur berhasilnya suatu program dengan dilihat dari usaha dan tindakan yang dilakukan sesuai dengan hasil yang diharapkan.

2.1.3.3 Proses Manajemen

Pada buku "*Principles of Management*" oleh George Terry, menggunakan pendekatan pada proses dari pada manajemen yang terdiri atas :

- 1) Perencanaan (*Planning*) : suatu pemilihan yang berhubungan dengan kenyataan-kenyataan, membuat dan menggunakan asumsi-asumsi yang berhubungan dengan waktu yang akan datang (*future*) dalam

menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diusulkan dengan penuh keyakinan untuk tercapainya hasil yang dikehendakinya.

- 2) Pengorganisasian (*Organizing*) : adalah menentukan, mengelompokkan dan pengaturan berbagai kegiatan yang dianggap perlu untuk pencapaian tujuan, penugasan orang-orang dalam kegiatan-kegiatan ini, dengan menetapkan faktor-faktor lingkungan fisik yang sesuai, dan menunjukkan hubungan kewenangan yang dilimpahkan terhadap setiap individu yang ditugaskan untuk melaksanakan kegiatan tersebut.
- 3) Penggerakan pelaksanaan (*Actuating*) : adalah usaha agar semua anggota kelompok suka melaksanakan tercapainya tujuan dengan kesadarannya dan berpedoman pada perencanaan dan usaha pengorganisasiannya.
- 4) Pengawasan (*Controlling*) : proses penentuan apa yang harus diselesaikan yaitu pelaksanaan, penilaian pelaksanaan, bila perlu melakukan tindakan korektif agar supaya pelaksanaannya tetap sesuai dengan rencana yaitu sesuai dengan standar.

2.1.4 Konsep Efektivitas

Kata efektivitas berasal dari Bahasa Inggris *effective* yang artinya berhasil atau sesuatu hal yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan kegunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas dapat dikatakan sebagai unsur yang penting dalam penerapan program agar tercapainya tujuan ataupun sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan pencapaiannya prestasi yang sebesar-besarnya dari suatu kegiatan

melalui suatu produktivitas kerja, untuk mencapai suatu tujuan tertentu dengan melalui perencanaan sebelumnya.

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya (Sondang P. Siagian, 2001:24). Berikut beberapa para ahli mengenai pengertian efektivitas :

Menurut Amirullah dan Rabdyah Hanafi (2002) dalam bukunya “Pengantar Manajemen” mengemukakan bahwa :

“Efektivitas menunjukkan pada kemampuan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang sudah ditetapkan secara tepat. Pencapaian sasaran yang sudah ditentukan dengan ukuran maupun standar yang berlaku mencerminkan suatu perusahaan organisasi tersebut sudah memperhatikan efektivitas operasionalnya”

Menurut Supriyono, dalam bukunya yaitu “Sistem Pengendalian Manajemen” (2000:29) mengatakan bahwa :

“Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi dari pada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektivitas tersebut”

Hal tersebut juga sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Sedarmayanti dalam “Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja” (2009:59) mengenai efektivitas yaitu :

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

Dapat dikatakan efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu, efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan tujuan hasil yang dicapai, sehingga efektivitas memberikan kontribusi terhadap kegiatan yang dicapai. Sehubungan dengan hal tersebut, maka efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus *input*, proses dan *output* yang mengacu pada hasil guna dari pada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu program dan organisasi mencapai tujuannya. Hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas dipentingkan semata-mata hasil tujuan yang dikehendaki.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan pencapaian tujuan dari suatu kegiatan atau program serta memiliki ketetapan waktu yang efektif dalam suatu kegiatan apabila penyelesaiannya atau pencapaian tujuan yang sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan memiliki manfaat bagi organisasi dan masyarakat.

2.1.4.1 Kriteria Efektivitas

Menurut Gibson et al. (1987) yang di kutip oleh Melati (2015) dalam jurnalnya mengemukakan kriteria efektivitas organisasi terdiri dari lima unsur, yaitu :

- (1) Produksi, sebagai efektivitas mengacu kepada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup penjualan, dokumentasi yang diproses, keuntungan. Ukuran ini berhubungan secara langsung dengan dikonsumsi oleh pelanggan dan rekan organisasi yang bersangkutan.
- (2) Efisiensi, sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada ukuran penggunaan sumber daya yang langka oleh organisasi, efisiensi perbandingan antara keseluruhan dan masukan, ukuran efisiensi terdiri dari keuntungan dan modal, biaya per unit, peneroboran, waktu terulang, biaya perorang dan

sebagainya. Efisiensi diukur berdasarkan rasio antara keuntungan biaya waktu atau waktu yang digunakan. (3) Kepuasan, mengacu kepada keberhasilan suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan karyawan atau anggotanya. Ukuran kepuasan meliputi sikap karyawan, penggantian karyawan, absensi, kesejahteraan dan sebagainya. (4) Keadaptasian, sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal. Perubahan-perubahan eksternal seperti persaingan, keinginan pelanggan, kualitas produk dan sebagainya, serta perubahan internal adaptasi terhadap lingkungan. (5) Kelangsungan hidup, sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggung jawab organisasi perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Menurut Richard M. Steers yang dikutip oleh Tangkilisan (2005:141) dalam bukunya “Manajemen Publik” mengemukakan bahwa ada tiga indikator efektivitas yaitu sebagai berikut :

(1) 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 dari segi pentahapan pencapaian bagi-baginya ataupun penetapan dalam periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari 2 sub indikator yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret dalam pencapaian suatu organisasi. (2) Integrasi yaitu pengukuran terhadap kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, komunikasi dan pengembangan consensus di tengah masyarakat. Integrasi menyangkut proses dilapangan. (3) Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dari dengan lingkungannya. Berkaitan defan kesesuaian pelaksanaan program yang akan dilaksanakan dengan menyesuaikan keadaan di lapangan.

Kriteria indikator efektivitas menurut tangkilisan, (2005:139) dalam bukunya “Manajemen Publik” yaitu sebagai berikut :

(1) Produktivitas : menggambarkan kemampuan organisasi untuk mampu memproduksi jumlah dan mutu *output* yang sesuai dengan permintaan lingkungan ukuran ini berhubungan secara langsung dengan *output* yang dikonsumsi dengan waktu organisasi. (2) Efisiensi : sebagai angka perbandingan (rasio) antara *output* dengan *input* perbandingan antara keuntungan dengan biaya atau dengan *output* dengan waktu merupakan bentuk umum dari ukuran ini. (3) Fleksibilitas : sampai berapa jauh organisasi dapat menanggapi perubahan intern dan ekstern. Kriteria ini berhubungan dengan kemampuan manajemen untuk menduga adanya

perubahan dalam lingkungan maupun dalam organisasi sendiri. (4) Keunggulan : Menggambarkan kelebihan organisasi dibandingkan dengan organisasi lain. Kemampuan individu dalam organisasi tentunya di perhitungkan dan dapat menjadi keuntungan tersendiri bagi organisasi. (5) Pengembangan : usaha pengembangan yang biasa adalah program pelatihan atau sosialisasi bagian tenaga manajemen/masyarakat dan non manajemen. Tetapi sekarang ini pengembangan organisasi telah bertambah banyak macamnya dan meliputi sejumlah pendekatan psikolog dan sosiologi. (6) Kepuasan dan semangat kerja adalah istilah yang serupa, yang menunjukkan sampai sejauh mana organisasi memenuhi kebutuhan pada pegawai atau masyarakat.

2.1.4.2 Aspek-aspek Efektivitas

Aspek-aspek efektivitas berdasarkan yang dikutip oleh Muasaroh (2010:13)

dalam jurnalnya “Aspek-Aspek Efektivitas” efektivitas dapat dijelaskan bahwa efektivitas dapat dilihat dari suatu program dapat dilihat dari aspek-aspek antara lain :

- 1) Aspek tugas atau fungsi, yaitu lembaga dikatakan efektif jika melaksanakan tugas atau fungsinya, begitu juga suatu program pembelajaran akan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik jika peserta didiknya melaksanakan dengan baik.
- 2) Aspek rencana atau program, yang dimaksud dengan rencana adalah pembelajaran atau terprogram, jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dapat dikatakan efektif.
- 3) Aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari fungsi atau tindakan aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga ke berlangsungannya proses kegiatan. Aspek ini mencakup aturan baik yang berhubungan dengan pegawai dan atasan jika peraturan ini dilaksanakan dengan baik berarti ketentuan dan aturan telah berlaku secara efektif.
- 4) Aspek tujuan atau kondisi ideal, suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai.

2.1.4.3 Ukuran Efektivitas

Menurut Robbin yang dikutip oleh Indrawijaya (2010:177) dalam bukunya “Teori Perilaku dan Budaya Organisasi” mengemukakan pendekatan pengukuran memandang efektivitas suatu organisasi, yaitu sebagai berikut :

- 1) Pendekatan pencapaian tujuan, pendekatan yang memandang bahwa keefektifan suatu organisasi harus dinilai sehubungan dengan pencapaian tujuan keseimbangan caranya.

- 2) Pendekatan sistem, guna meningkatkan eksistensi suatu program atau organisasi, sehingga yang perlu diperhatikan dalam pendekatan ini yaitu SDM, sktuktural organisasi serta pemanfaatan teknologi.
- 3) Pendekatan konstituensi strategi, agar suatu organisasi dapat melangsungkan kehidupannya maka diperlukan dukungan terus menerus
- 4) Pendekatan yang nilai-nilai yang bersaing ini adalah gabungan dari ketiga pendekatan pengukuran di atas masing-masing didasarkan pada suatu kelompok nilai.

Efektivitas merupakan usaha pencapaian sasaran yang dikehendaki yang ditujukan kepada orang banyak dan dapat dirasakan oleh kelompok sasaran yaitu masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Richard M. Steers yang mengutip Tangkilisan (2005:141) mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

- 1) Pencapaian tujuan, adalah keseluruhan upaya mencapai tujuan yang harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapai tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan tahapan-tahapan baik dalam pencapaian bagian maupun tahapan dalam periodisasinya. Dengan terdapat beberapa faktor dari pencapaian tujuan, yaitu :
 - a) Kurun waktu pencapaiannya ditentukan
 - b) Sasaran merupakan target yang kongkrit
- 2) Integrasi, yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan 22 komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu :
 - a) Prosedur
 - b) Proses sosialisasi.
- 3) Adaptasi, adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Terdiri dari beberapa faktor pada adaptasi, yaitu :
 - a) Peningkatan kemampuan
 - b) Sarana dan prasarana.

Efektifitas digunakan sebagai tolak ukur untuk membandingkan antara rencana dan proses yang dilakukan dengan hasil yang dicapai. Sehingga untuk menentukan efektif atau tidaknya suatu program maka diperlukan ukuran-ukuran efektifitas. Menurut Campbell J.P. (1989), bahwa terdapat cara pengukuran efektifitas secara umum dan yang paling menonjol adalah sebagai berikut :

- 1) Keberhasilan program Efektifitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat ditinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan dilapangan.
- 2) Keberhasilan sasaran Efektifitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek *output*, artinya efektifitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat *output* dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- 3) Kepuasan terhadap program, kepuasan merupakan kriteria efektifitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga
- 4) Tingkat *input* dan *output*, pada efektifitas 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.
- 5) Pencapaian tujuan menyeluruh, sejauhmana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektifitas organisasi.

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

Efektvitas program untuk mewujudkan suatu program yang efektif maka diperlukan pengukuran program yang dikemukakan oleh Edy Sutrisno (2018:125-126) dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Pemahaman Program : dilihat untuk mengetahui sejauh mana masyarakat memahami program
- 2) Tepat sasaran : dilihat dari bagaimana proses pemerintah atau organisasi merealisasikan program uni kepada masyarakat sebagai sasaran

- 3) Tepat waktu : dilihat melalui penggunaan waktu untuk pelaksanaan program yang telah direncanakan
- 4) Tercapainya tujuan : dilihat melalui pencapaian tujuan kegiatan yang telah dijalankan, baik melalui pelatihan program maupun kegiatan lainnya
- 5) Perubahan nyata : dilihat sejauhmana kegiatan tersebut memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat.

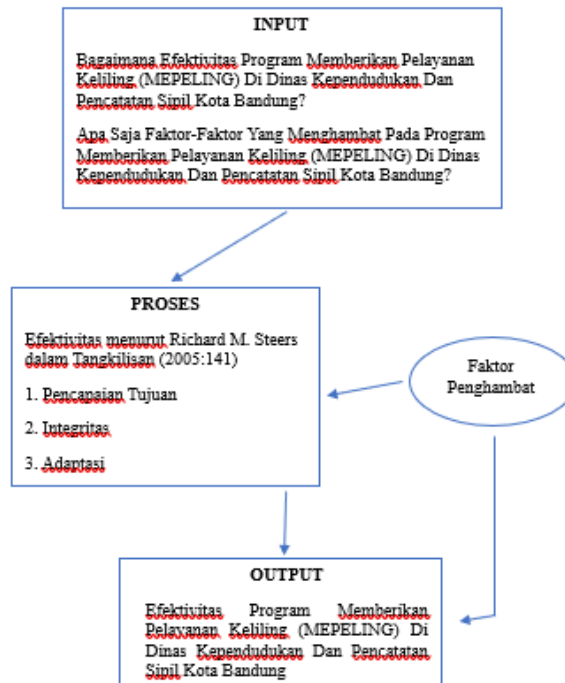
Berdasarkan indikator tersebut bahwa suatu program dikatakan efektif bila dilihat berdasarkan rencana dan pelaksanaan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan waktu yang telah ditetapkan.

2.2 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah suatu dasar pemikiran yang mencakup penggabungan antara teori, fakta, observasi, serta kajian pustaka, yang nantinya dijadikan landasan dalam melakukan menulis karya tulis ilmiah. Karena menjadi dasar, kerangka berpikir ini dibuat ketika akan memaparkan konsep-konsep dari penelitian.

Penelitian tentang “Efektivitas Program Memberikan Pelayanan Keliling (MEPELING) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung” akan memakai teori dari Richard M. Steers yang di kutip oleh Tangkilisan (2005:141) yang menyatakan bahwa efektivitas meliputi beberapa aspek yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Dengan adanya kerangka berpikir diharapkan akan memperjelas bahwa peneliti memfokuskan penelitian kepada Efektivitas Program Memberikan Pelayanan Keliling (MEPELING) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung untuk memperjelas uraian di atas, berikut bagan kerangka berpikir.

Bagan 2.3.1 Kerangka Berpikir



(Sumber:Peneliti,2024)

2.3 Proposisi

Proposisi ialah pernyataan yang menjelaskan kebenaran atau tentang perbedaan dan hubungan antara beberapa konsep. Dapat dikatakan bahwa proposisi merupakan penyebab hubungan logis dari beberapa konsep. Sebuah proposisi dinyatakan dengan menggunakan pernyataan yang menjelaskan hubungan antara beberapa konsep. Berdasarkan uraian pada kerangka berpikir, berikut yang menjadi proposisi dari penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Program Memberikan Pelayanan Keliling (MEPELING) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, maka proposisi penelitian ini adalah Memberikan Pelayanan Keliling (MEPELING) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung berdasarkan teori efektivitas menurut Richard M. Steers dalam

Tangkilisan (2005:141) serta mengetahui terhadap faktor pendukung dan faktor penghambat dalam program MEPELING Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Maka, indikator tersebut perlu direalisasikan sehingga akan terciptanya pengembangan pada efektivitas yang optimal dan baik di Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.