

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Kajian Pustaka merupakan kajian mengenai teori kepustakaan yang menjelaskan tentang penelitian agar mendukung beberapa perumusan masalah untuk landasan yang akan dipakai selanjutnya dengan analisis yang berkaitan dengan fokus penelitian .

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian Penelitian terdahulu merupakan pengupayaan dari peneliti untuk membandingkan dan memberikan Gambaran pengetahuan yang memberikan dasar peneliti ,selain itu kajian penelitian terdahulu membantu peneliti agar dapat memposisikan penelitian dan menunjukan keaslian penelitian yang akan diteliti . Pada penelitian dengan judul “ Evaluasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Aplikasi Sedulur Di Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon “ sehingga kajian penelitian terdahulu memberikan sebuah fungsi sebagai faktor pendukung dalam melakukan penelitian . Berikut ini merupakan beberapa perbandingan dan menjadi gambaran bagi peneliti dalam sebuah penelitian yang telah dikemukakan oleh peneliti terdahulu sebagai acuan untuk peneliti . Pada penelitian ini mengacu lima kajian penelitian terdahulu berkaitan dengan variabel Evaluasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) .

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1.	Agus Widiyarta, Choiriyah Eka Windiastuti, Hilmi Izaz Robbani	Evaluasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Pelayanan Administrasi (ISOLA) Di Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia	William N. Dunn 1999 dalam buku (Setiawan, 2017)	Deskriptif	Kualitatif	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi
2.	Catharina Irene PesicaKristanto, Ertien Rining Nawangsari	Evaluasi Kebijakan Pelayanan Sipraja: Studi Kasus di Desa Damarsi, Kabupaten Sidoarjo	William N. Dunn (2003) dikutip (Nugroho, 2018)	Dekriptif	Kualitatif	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi
3.	Ria Handayani	Evaluasi Kebijaksanaan Aplikasi Citizen Management (CRM) Dalam Menyukkseskan Jakarta Smart	Hayati Saingura & Eko Priyo Purnomo	Deskriptif	Kualitatif	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi
4.	Rifan Alun Pratama , Dine Meigawati , Andi Mulyadi	Evaluasi Kebijakan Sukabumi Particioatory Responden (SUPER) Dalam Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis	William N. Dunn (2003:611)	Deskriptif	Kuantitatif	Studi Literatur, Wawancara, Visitasi.

		Elektronik (SPBE) Di Koa Sukabumi				
5.	Ketut Widiasa, Ida Ayu Putu Sri Widyani , Wawan Astawa	Evaluasi Kebijakan Bantuan Keuangan Khusus Tentang Bali Smart Island Di Desa Pakraman di Kecamatan Buleleng	Badjuri & Yuwono , 2002)	Deskriptif	Kualitatif	Kepustakaan, Observasi , Wawancara , Dokumentasi.

Isi Kajian Penelitian Terdahulu tersebut diantaranya :

- 1) Penelitian pertama , yang dilakukan oleh Agus Widiyarta, Choiriyah Eka Windiastuti, Hilmi Izaz Robbani, 2020 “Evaluasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Pelayanan Administrasi (ISOLA) Di Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia” Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Evaluasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Pelayanan Administrasi (ISOLA) yang telah dilakukan di Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia berdasarkan teori dengan menggunakan variabel -variabel evaluasi kebijakan yang dikemukakan oleh William N. Dunn 1999 dalam buku (Setiawan ,2017) dilihat dari Efektivitasan, Keefesian, Kecukupan, Perataan Responsif, Ketepatan/Alurat maka

diperoleh hasil Evaluasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam pelayanan Administrasi (ISOLA) di Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia masih belum mencapai kriteria optimal dari penelitian menggunakan teori oleh William N. Dunn 1999 dalam buku (Setiawan, 2017) , Efektifitas, Hasil kebijakan pelaksanaan SPBE dalam aplikasi SIOLA masih belum sepenuhnya mencapai hasil yan optimal. Karena masih terdapat pengurusan administrasi secara manual, Efisiensi, Dalam pelaksanaannya, kebijakan SPBE yang dilakukan oleh Kemendagri melalui aplikasi SIOLA tersebut sudah cukup efisien. Antara upaya yang telah dilakukan dan hasil (cost and benefit) yang didapatkan sudah menunjukkan angka yang cukup baik, namun masih perlu pengoptimlan lebih lanjut, Kecukupan, Didapatkan bahwa pencapaian hasil pelayanan SIOLA belum sepenuhnya berjalan dengan maksimal. Ada beberapa masalah yang dikeluhkan oleh pengguna yaitu kurangnya pemahaman penggunaan aplikasi tersebut, dan terdapat beberapa layanan yang masih belum terintegrasi dengan SIOLA, Perataan Penerapan aplikasi SIOLA kurang tersosialisasikan dengan baik dan secara merata dan pengintegrasian/ keterpaduan kurang antara pemerintah daerah dengan kemendagri,serta Responsivitas Melaksanakan Kebijakan SPBE melalui Aplikasi SIOLA dalam memberikan layanan administrasi Sudah baik. Namun terdapat Sebagian orang yang belum mengetahui tingkat responsivitas pada layanan tersebut, dikarenakan belum pernah menggunakan aplikasi tersebut akibat pemahaman yang kurang dalam

penggunaan aplikasi SIOLA, Ketepatan Ketepatan Kemendagri dalam melaksanakan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dinilai sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan yang dapat memudahkan dalam mengurus administrasi, serta Taraf Kematangan pada

Tata Kelola SPBE dan Kebijakan SPBE di Kemendagri melalui SIOLA dinilai pada tataran Terstandarisasi Proses. Terdapat catatan yaitu masih adanya layanan yang belum terintegrasi dalam aplikasi SIOLA.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah lokus penelitian terdahulu di Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia sedangkan penelitian ini di Di Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon, dan topik pembahasan yang diambil oleh penelitian terdahulu mengenai Evaluasi Kebijakan dalam Pelayanan Administrasi (SIOLA) sedangkan penelitian ini mengenai Evaluasi Kebijakan pada Aplikasi Sedulur .

Persamaan dari penelitian terdahulu dan saat ini yaitu metode pendekatannya kualitatif, dan membahas mengenai Evaluasi Kebijakan SPBE.

- 2) Penelitian kedua, yang dilakukan oleh Catharina Irene Pesica Kristanto, Ertien Rining Nawangsari, 2024 “Evaluasi Kebijakan Pelayanan Sipraja: Studi Kasus di Desa Damarsi, Kabupaten Sidoarjo “ Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Evaluasi Kebijakan Pelayanan Sipraja: Studi Kasus di Desa Damarsi, Kabupaten Sidoarjo berdasarkan teori dengan menggunakan variabel-variabel evaluasi kebijakan yang dike-mukakan oleh William N. Dunn

(2003) dikutip (Nugroho ,2018) dilihat dari efektivitas ,efisiensi ,kecukupan,pemerataan ,responsivitas, ketepatan,diperoleh hasil Evaluasi Kebijakan Pelayanan Sipraja : Studi Kasus di Desa Damarsi ,Kabupaten Sidoarjo bahwa penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di desa Damarsi , secara efektivitas ,terjadi penurunan pengguna SIPRAJA dan memiliki kendala teknik seperti kelambatan sistem,kendala pada pendaftaran,dan keterbatasan pengguna teknologi,yang menyebabkan belum tercapainya efektivitas optimal. Akan tetapi efisiensi pengelolaan administrasi kependudukan terlihat berhasil dikarenakan minimnya upaya yang diperlukan dari perangkat desa dan masyarakat nya, seperti proses pengelolaan administrasi lebih efisien,menghemat waktu ,dan tenaga selanjutnya pada pemerataan dinyatakan telah berhasil dikarenakan terjadinya pemerataan akses, pelayanan, biaya dan manfaat seperti memiliki panduan teknologi yang mudah dimengerti,dan pelayanan yang adil tanpa membedakan status sosial masyarakat. Responsivitas pada penerapan SIPRAJA terlihat berhasil dikarenakan memiliki pelayanan yang responsif dengan interaksi positif antara pegawai dengan masyarakat. Seperti, solusi terhadap masalah teknis, panduan yang diberikan jelas, dan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Terakhir, ketepatan dinyatakan berhasil namun memerlukan penyesuaian dan perbaikan lebih lanjut yang dikarenakan aplikasi SIPRAJA telah memberikan pelayanan administrasi yang tepat dan sesuai dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat dengan prosedur mudah diikuti namun masih

memerlukan penyesuaian yang dikarenakan adaptasi masyarakat terhadap teknologi yang masih perlu ditingkatkan.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah lokus penelitian terdahulu di Desa Damarsi ,Kabupaten Sidoarjo sedangkan penelitian ini di Di Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon, dan topik pembahasan yang diambil oleh penelitian terdahulu mengenai Evaluasi Kebijakan Pelayanan Sipraja sedangkan penelitian ini mengenai Evaluasi Kebijakan pada Aplikasi Sedulur.

Persamaan dari penelitian terdahulu dan saat ini yaitu metode pendekatannya kualitatif,dan membahas mengenai Evaluasi Kebijakan SPBE.

- 3) Penelitian ketiga, yang dilakukan oleh Ria Handayani 2019 “Evaluasi Kebijaksanaan Aplikasi Citizen Management (CRM) Dalam Menyukkseskan Jakarta Smart City” Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Evaluasi Kebijaksanaan Aplikasi Citizen Management (CRM) Dalam Menyukkseskan Jakarta Smart City yang dilakukan di Jakarta berdasarkan teori dengan menggunakan variabel-variabel kebijaksanaan dalam E-Government yang diake-mukakan oleh Hayati Saingura & Eko Priyo Purnomo dilihat dari dimensi Efektfitas, Efisiensi, Tranparansi, Akuntabilitas di peroleh hasil Evaluasi Kebijaksanaan Aplikasi Citizen Management (CRM) Dalam Menyukkseskan Jakarta Smart City bahwa penerapan Aplikasi Citizen Management (CRM) ini sudah terlaksana dengan cukup efektif. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah

mempersingkat pelayanan pengaduan masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi menjadi 13 kanal pengaduan yang diantaranya adalah jakarta kini, twitter, facebook, email, media sosial gubernur, website, qlue, kantor kelurahan, kantor kecamatan, pendopo balaikota, kantor inspektorat, SMS, dan lapor 1708. Hanya saja dalam kebijaksanaan aplikasi Citizen Relation Management (CRM) masih ditemukan beberapa kendala seperti: sumber daya manusia yang kurang kompeten dalam menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat serta tidak adanya kontrol pihak ke tiga terhadap hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan oleh SKPD/UKPD terkait.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah lokus penelitian terdahulu di Jakarta sedangkan penelitian saat ini Di Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon, dan topik pembahasan yang diambil oleh penelitian terdahulu mengenai Evaluasi Kebijaksanaan Aplikasi Citizen Management (CRM) penelitian ini mengenai Evaluasi Kebijakan pada Aplikasi Sedulur.

Persamaan dari penelitian terdahulu dan saat ini yaitu metode pendekatannya kualitatif,dan membahas mengenai Evaluasi Kebijakan SPBE.

- 4) Penelitian ke empat , yang dilakukan oleh Rifan Alun Pratama , Dine Meigawati,Andi Mulyadi 2021 “Evaluasi Kebijakan Sukabumi Particioatory Responden (SUPER) Dalam Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Koa Sukabumi “ Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif . Hasil penelitian ini menunjukan

bahwa Evaluasi Kebijakan Sukabumi Particioatory Responden (SUPER) Dalam Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang telah dilakukan Di Koa Sukabumi berdasarkan teori dengan menggunakan variabel -variabel evaluasi kebijakan yang dikemukakan oleh William N.Dunn (2003:611) dilihat dari efektivitas ,efisiensi, kecukupan, pemerataan,responsivitas, ketepatan maka diperoleh hasil Evaluasi Kebijakan Sukabumi Particioatory Responden (SUPER) Dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Sukabumi sudah berjalan dengan baik hanya perlu adanya evaluasi terhadap sosialisasi yang perlu dilakukan, secara keseluruhan penelitian ini menjawab pula rumusan masalah yang dilihat oleh peneliti serta menjawab fokus masalah serta pertanyaan pokok peneliti dengan melihat kriteria evaluasi menurut William Dunn yaitu efektivitas dalam pelaksanaan program aplikasi SUPER di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi, secara umum dikatakan sudah efektif, efisiensi dalam pelaksanaan program aplikasi SUPER di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi, secara umum dikatakan sudah efisien, kecukupan dalam pelaksanaan program aplikasi SUPER di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi dalam kategori baik, secara umum aplikasi SUPER, responsivitas, peneliti menyimpulkan bahwa responsivitas aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi maupun instansi terkait dalam merespon setiap kritik, saran ataupun keluhan masyarakat yang diajukan melalui aplikasi SUPER dapat dikatakan sudah dalam kategori yang baik, ketepatan, peneliti menyimpulkan bahwa

ketepatan aplikasi SUPER yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi maupun instansi terkait dapat dikatakan sudah dalam kategori yang baik, perataan, sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi dirasa belum optimal dan tidak merata dimana para informan menuturkan bahwa sosialisasi yang dilakukan masih belum menyeluruh dimana masyarakat selaku pengguna aplikasi belum bisa memanfaatkan secara optimal aplikasi SUPER.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah lokus penelitian terdahulu di Kota Sukabumi sedangkan penelitian saat ini Di Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon, dan topik pembahasan yang diambil oleh penelitian terdahulu mengenai Evaluasi Kebijakan Sukabumi Particioatory Responden (SUPER) sedangkan penelitian ini mengenai Evaluasi Kebijakan pada Aplikasi Sedulur.

Persamaan dari penelitian terdahulu dan saat ini yaitu metode pendekatan nya kualitatif,dan membahas mengenai Evaluasi Kebijakan SPBE.

- 5) Penelitian ke lima, yang dilakukan oleh Ketut Widiassa, Ida Ayu Putu Sri Widyani ,Wawan Astawa 2023 “ Evaluasi Kebijakan Bantuan Keuangan Khusus Tentang Bali Smart Island Di Desa Pakraman di Kecamatan Buleleng” Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Evaluasi Kebijakan Bantuan Keuangan Khusus Tentang Bali Smart Island yang telah dilakukan Di Desa Pakraman di Kecamatan Buleleng Sukabumi berdasarkan teori dengan menggunakan

variabel-variabel evaluasi kebijakan yang diadumukan oleh Badjuri & Yuwono ,2002) dengan indikator input, process, outputs, outcomes ,maka diperoleh hasil Evaluasi Kebijakan Bantuan Keuangan Khusus Tentang Bali Smart Island Di Desa Pakraman di Kecamatan Buleleng masih belum optimal jika dilihat dari input, process, output dan outcomes serta kendala di lapangan. Belum optimalnya kebijakan ini karena input berupa sumber daya masih kurang, dari sisi proses yang ditransformasikan dalam bentuk layanan juga belum optimal serta belum efektif, sedangkan output masih sangat kurang, karena satu Desa Pakraman hanya menghasilkan output 1 titik free wifi yang berimbas pada kurangnya keterlibatan atau terbatasnya pengguna layanan free wifi ini .

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah lokus penelitian terdahulu di Di Desa Pakraman di Kecamatan Buleleng sedangkan penelitian saat ini Di Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon, dan topik pembahasan yang diambil oleh penelitian terdahulu mengenai Evaluasi Kebijakan Bantuan Keuangan Khusus Tentang Bali Smart Island sedangkan penelitian ini mengenai Evaluasi Kebijakan pada Aplikasi Sedulur.

Persamaan dari penelitian terdahulu dan saat ini yaitu metode pendekatan nya kualitatif,dan membahas mengenai Evaluasi Kebijakan SPBE.

2.1.2 Kajian Terhadap *Grand Theory*

2.1.2.1 Pengertian Administrasi

Istilah Administrasi secara etimologi berasal dari Bahasa latin(Yunani) yang terdiri dari atas dua kata yaitu “ *ad*” dan “*ministrate* “ yang berarti “*to manage*” yang dalam Bahasa Indonesia berarti mengelola. Dalam pengertian tersebut ,administrasi mempunyai pengertian dalam arti sempit dan arti luas . Dalam arti sempit administrasi sering diartikan sebagai kegiatan ketatausahaan ,tata usaha sering diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan tulis /menulis ,catat- mencatat . Administrasi dalam arti luas diartikan sebagai Kerjasama . istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan Kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan.

Menurut **The Liang Gie dalam Pasolong (2017:3)** mengemukakan administrasi ialah “ rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam Kerjasama mencapai tujuan tertentu “ . Menurut siagian (2017:3) menyatakan bahwa administrasi merupakan keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Adapun Menurut **Simon dalam Mariati Rahman (2017:6)** administrasi sebagai kegiatan kelompok yang mengadakan Kerjasama guna menyelesaikan tugas Bersama. Menurut White (2017 : 6) mengemukakan bahwa administrasi adalah proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, pemerintah, atau swasta ,sipil atau militer ,besar atau kecil .

Mariati **Rahman (2017:8)** mengemukakan ciri - ciri pokok administrasi dalam bukunya ilmu Administrasi ,yaitu :

- 1) Sekelompok orang yang berarti kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dilakukan oleh lebih dari satu orang
- 2) Kerja sama ,yang berarti kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dua orang atau lebih dalam bekerja sama .
- 3) Pembagian tugas ,yang berarti kegiatan administrasi bukan sekedar hanya kerja sama melainkan kerja sama yang harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas.
- 4) Kegiatan yang runtut dalam suatu proses,yang berarti kegiatan administrasi berlangsung dalam tahapan-tahapan tertentu secara berkesinambungan.
- 5) Tujuan, yang berarti sesuatu yang diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan kerja sama.

Kelima ciri -ciri administrasi yang dikemukakan oleh Mariati Rahman bahwa administrasi merupakan suatu proses dalam penyelenggaraan kerja sama antara dua rang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sesuai dengan kesepakatan Bersama. Hal tersebut sesuai dengan apa yang dimaksud dengan kebijakan Dimana kebijakan merupakan suatu Keputusan atau Tindakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Sedangkan menurut **Sondang P.Siagian dalam (Pasolong 2022:3)** mengartikan Administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya .

Dari pendapat para ahli yang telah dipaparkan di atas ,peneliti dapat menyimpulkan administrasi merupakan sebuah usaha yang dilakukan oleh anggota kelompok ataupun secara individu dalam mencapai sebuah tujuan secara Bersama- sama yang berkaitan dengan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh organisasi dalam bentuk kerja sama anggotanya dengan secara terarah dan terkoordinasi dengan pimpinan dalam mencapai sebuah tujuan yang ditetapkan sebelumnya .

Dalam bukunya (**Anggara ,2012 a, p.11**) dalam bukunya mengatakan :

“Administrasi diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber- sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apapun dapat dilaksanakan dengan baik. Proses administrasi akan melaksanakan tiga fungsi utama yang berhubungan erat dengan tiga tingkatan umum hierarki formal “

2.1.2.2 Pengertian Administrasi Publik

Syafi'ie dkk yang dikutip oleh pasolong dalam bukunya “ Teori Dasar Administrasi Publik “ (2022:7) mendefinisikan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir,perasaan ,harapan ,sikap dan Tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki .

Sedangkan menurut Moore yang dikutip oleh Zaenal Mukarom dan Laksani dalam bukunya “ Manajemen Pelayanan Publik “ (2022:17) mendefinisikan public adalah sekelompok orang dengan kepentingan yang sama dan memiliki pendapat terhadap isu yang menimbulkan pertentangan atau kontroversial .

Maka dari itu, peneliti dapat menarik Kesimpulan bahwa public merupakan khalayak umum yang mempunyai sebuah kepentingan Bersama berdasarkan partisipasi warga negaranya dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang menjadikan sesuatu yang paling penting. Sehingga masyarakat secara umum dapat merasakan atas aturan dasar yang telah dibuat.

Adapun yang menjadi definisi dari administrasi publik yang telah dijelaskan oleh beberapa ahli seperti misalnya menurut Chandler & Plano dalam Pasolong (2017 : 9) yang menjelaskan bahwa administrasi merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur “ *public affairs* “ dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi public sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah public melalui perbaikan -perbaikan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan . Sedangkan menurut Dwight Waldo (2017:9) Mendefinisikan administrasi public adalah manajemen dan organisasi dari manusia -manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah .

Menurut Chandler dan Plano dalam Nurani & Sawir (2022: 22) mengatakan administrasi publik adalah proses Dimana sumber daya dan personal public diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplemenasikan dan mengelola (*Manage*) Keputusan Keputusan dalam kebijakan publik. Menurut Siagian (2022:22) mendefinisikan administrasi publik sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara .

Lain hal nya dengan yang diungkapkan oleh P Fittner dan Presthus (2022 : 22) berpendapat bahwa administrasi yakni :

- 1) Administrasi publik meliputi implemntasi kebijakan pemerintah telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
- 2) Administrasi public mencakup koordinasi usaha -usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah ,hal ini meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah
- 3) Adminitrasi publik adalah suatu proses yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan pemerintah ,pengarahan kecakapan dan Teknik - teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang .

Menurut **Nigro & Nigro (2017 :19)** menyatakan pendapat tentang administrasi publik ,pendapat Nigro & Nigro mengenai administrasi publik yaitu :

“ Administrasi piblik merupakan usaha Kerjasama kelompok dalam suatu ligkungan publik ,yang mencakup ketiga cabang yaitu ,Yudikatif,Legislatif, Eksekutif , mempunyai suatu peranan penting dalam memformulasikan kebijakan publik sehingga menjadi bagian dari proses politik; sangat berbeda dengan cara -cara yang ditempuh oleh administrasi swasta ,dan berkaitan erat dengan beberapa kelompok swasta dan individu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat “

Sedangkan menurut Pasolong dalam bukunya “ Teori Administrasi Publik “ (2022:9) mendefinisikan Administrasi Publik adalah kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau Lembaga dalam melaksanakan tugas - tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan

efisien .

Administrasi Publik di definisikan oleh **Nigro & Nigro yang dikutip Mariani (2017: 19)** mengatakan bahwa :

“ Administrasi adalah usaha Kerjasama kelompok dalam suatu lingkungan public yang mencakup ketiga cabang yaitu ,yudikatif ,legislative dan eksekutif , mempunyai peranan penting sehingga menjadi bagian dari proses politik, sangat berbeda dengan cara -cara yang ditempuh oleh administrasi swasta dan individu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat ,Definisi ini lebih menekankan proses kelembagaan yang melibatkan usaha Kerjasama kelompok sebagai public yang berbeda dari kegiatan swasta “

Deskripsi administrasi publik menurut Nigro & Nigro ,seperti yang diungkapkan dalam kutipan Mariani, menyoroti peran penting kerjasama kelompok dalam konteks lingkungan publik, termasuk semua cabang pemerintahan . Definisi ini menekankan bahwa administrasi publik tidak hanya sebuah proses manajemen, tetapi juga merupakan bagian integral dari proses politik.Perbandingan dengan administrasi swasta dan individu juga ditekankan,menekan perbedaan mendasar dalam pendekatan dan tanggung jawab pelayanan kepada masyarakat. Ulasan ni menyoroti peran kerjasama kelompok dalam administrasi publik dan perbedaan dengan praktik administrasi di sektor swasta .

David (2005) yang dikutip dalam buku **Pasolong,n.d, (2017)** yang berjudul Teori Administrasi Publik “, mengemukakan bahwa sebagai berikut :

“ Administrasi public merupakan pemanfaatan teori -teori dan proses-proses manajemen,politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau bagian “

Deskripsi yang dikemukakan oleh David ,yang dikutip dalam buku

“ Teori Administrasi Publik “ oleh Pasolong ,menekankan bahwa administrasi publik melibatkan pemanfaatan teori dan proses manajemen,politik,dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah . Ini menyoroti pentingnya administrasi dalam mendukung fungsi regulasi dan pelayanan kepada masyarakat ,baik secara keseluruhan maupun dalam bagian tertentu . Ulasan ini menekankan integrasi antara teori dan praktik administrasi publik dalam mencapai tujuan pemerintah .

Maka dapat peneliti simpulkan bahwa pengertian administrasi publik merupakan serangkaian kegiatan -kegiatan secara efektif dan efisien dalam birokrasi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat atau dapat pula dikatakan administrasi publik merupakan kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau Lembaga dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan secara efektif dan efisien.

2.1.2.3 Ruang Lingkup Administrasi Publik

Administrasi publik adalah disiplin ilmu yang memiliki keterkaitan satu sama lain,namuntetap memiliki batasan dan ruang lingkup yang khas . Meskipun ada hubungan dengan berbagai bidang pengetahuan ,administrasi publik tetap memiliki ciri khas dan fokus tertentu yang membedakannya. Beberapa batasan dan runag lingkup dalam administrassi publik melibatkan aspek pelayanan publik ,struktur organisasi pemerintahan,etika dan tanggung jawab publik,serta kerjasama antar organisasi . Dengan ciri khas dan batasannya, administrasi publik memberikan kontribusi unik dalam pemahaman dan pengembangan tata kelola pemerintahan .

Menurut **Nicholas Henry** dalam buku Harbani Pasolong Teori Administrasi Publik (2019 : 22) ,memberikan rujukan tentang ruang lingkup administrasi publik yang dapat dilihat dari topik yang dibahas selain perkembangan ilmu administrasi itu sendiri antara lain :

- 1) Organisasi publik pada prinsip berkenaan dengan model -model organisasi dan perilaku birokrasi .
- 2) Manajemen publik yaitu dengan system dan ilmu manajemen ,evaluasi program dan produktivitas ,anggaran publik dan manajemen sumber daya manusia .
- 3) Implementasi yaitu mengenai pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya ,privatisasinya,administrasi antar pemerintah dan etika birokrasi.

Berdasarkan pemaparan teori para ahli diatas maka ruang ingkup administrasi publik sangat luast dan terhubung dengan beberapa ilmu lainnya. Organisasi dan manajemen yang membuat spesifik dalam topik-topik ilmu administrasi publik.

2.1.3 Kajian Terhadap *Middle Theori*

2.1.3.1 Kebijakan Publik

Istilah kebijakan publik merupakan terjemahan istilah bahasa inggris ,yaitu *public policy* . Kata *policy* ada yang menerjemahkan menjadi “ kebijakan “ (Samodra Wibawa ,1994;Muhadjir Darwin ,1998) dan ada juga yang menerjemahkan menjadi “ kebijaksanaan “ (Islamy ,2001; Abdul Wahap , 1990). Meskipun belum ada kesepakatan bahwa *policy* diterjemahkan menjadi “ kebijakan “ .Oleh karena itu ,*public policy* diterjemahkan menjadi kebijakan

publik.

Sedangkan Menurut **Nugroho dalam Handoyono (2012:6)** mengemukakan bahwa kebijakan publik yaitu :

“Kebijakan publik merupakan salah satu komponen negara yang tidak boleh diabaikan . Negara tanpa komponen kebijakan public dipandangan gagal, karena kehidupan Bersama hanya diatur oleh seseorang atau kelompok orang saja, yang bekerja seperti tiran, dengan tujuan untuk memuaskan kepentingan diri atau kelompok saja”.

Kebijakan berkaitan dengan apa yang dilakukan pemerintah .

Dalam kaitan ini, Dye dalam Anggaran (2017:9) mengartikan kebijakan publik sebagai “ *whatever government choose to do or not to do* “ . Kebijakan public merupakan sebuah pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu.

Menurut Andersom (2017: 35) menyatakan bahwa “*public policies are those policies developed by governmental bodies and official* “ (kebijakan public adalah kebijakan yang dikembangkan oleh badan dan pejabat pemerintah). Menurut Easton (2017 :35) mengemukakan kebijakan publik ialah “ *Publik Policy is the authoritative allocation of values for the whole society* “ (kebijakan public adalah pengalokasian nilai -nilai secara sah kepada seluruh anggota masyarakat .

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa hakikatnya kebijakan publik dibuat oleh pemerintah berupa tindakan-Tindakan pemerintah . Kebijakan publik, baik untuk melakukan maupun tidak melakukan sesuatu mempunyai tujuan tertentu . Kebijakan publik ditujukan untuk kepentingan masyarakat .

Anderson dalam Agustino (2020:16) bahwasannya kebijakan public adalah serangkaian kegiatan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang atau kelompok aktor yang berhubungan dengan permasalahan atau sesuatu hal yang diperhatikan.

Sedangkan menurut **Agustino** dalam bukunya “ **Dasar-Dasar Kebijakan Publik** “ (2020:14) menyatakan bahwa :

“Kebijakan public merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh pemerintah (entah itu bertujuan untuk menyelesaikan masalah, meningkatkan sumber daya manusia ,menghentikan Tindakan terorisme, ataupun lainnya) dan kerja tersebut menghasilkan sesuatu (*what difference is makes*)”.

Alamsyah dalam Kebijakan Publik Konsep dan aplikasi (2016:1)

memaparkan kebijakan publik adalah:

“Kebijakan Publik merupakan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam mengatur dan mengendalikan pemerintahan baik pusat maupun daerah. Kebijakan publik dan penegakan hukum mempunyai perananan yang penting dan strategis dalam setiap pembangunan. Sebab itu, kebijakan publik hadir dengan tujuan tertentu untuk mengatur kehidupan bersama guna mencapai tujuan (misi dan visi bersama yang telah disepakati.”

Maka peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya kebijakan public merupakan keterkaitan terkait dengan kehidupan bermasyarakat dan memiliki kepentingan agar dapat mengendalikan suatu negara sekaligus dalam mengelola suatu negara dalam aturan-aturan yang dibuatnya. Para pembuat kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah ataupun sekelompok organisasi dalam melaksanakan aturam dasar yang menjadi hukum pada masyarakat agar terjadi hubungan social yang sejahtera dan dapat diterima oleh masyarakat luas.

2.1.4 Kajian Terhadap *Operasional Theory*

2.1.4.1 Konsep Evaluasi Kebijakan

Pengertian evaluasi dalam Kamus besar Bahasa Indonesia berarti penilaian hasil . Menurut Bryan & White (1987) ,evaluasi adalah untuk mendokumentasikan dan melakukan penilaian tentang apa yang terjadi dan juga mengapa hal itu terjadi ,evaluasi yang paling sederhana adalah mengumpulkan informasi tentang keadaan sebelum dan sesudah pelaksanaan suatu program / rencana.

Evaluasi kebijakan adalah kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak (Anderson, 1975). Evaluasi kebijakan dipandang sebagai suatu kegiatan fungsional. Artinya, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja melainkan kepada seluruh proses kebijakan.

Menurut Sudjana (2008:9) menjelaskan evaluasi adalah:

“Memaknai evaluasi sebagai kegiatan mengumpulkan, mengolah dan menyajikan data untuk masukan dalam pengambilan keputusan mengenai program yang sedang dan/atau telah dilaksanakan. Produk evaluasi adalah tersusunnya nilai-nilai (values) seperti bermanfaat atau tidak bermanfaat, baik atau buruk, berhasil atau tidak berhasil, diperluas atau dibatasi, dilanjutkan atau dihentikan, dan sebagainya, mengenai program yang sedang atau telah dilaksanakan.”

Abidin (2006:213) lebih lanjut mengemukakan bahwa informasi yang dihasilkan dari evaluasi merupakan nilai (values) yang antara lain berkenaan dengan :

- 1) Efisiensi (Efficiency), yakni perbandingan antara hasil dengan biaya, atau (hasil/biaya);
- 2) Keuntungan (profitability), yaitu selisih antara hasil dengan

biaya atau (hasil/biaya);

- 3) Efektif (effectiveness), yakni penilaian pada hasil, tanpa memperhitungkan biaya;
- 4) Keadilan (equity), yakni keseimbangan (proporsional) dalam pembagian hasil (manfaat) dan/atau biaya (pengorbanan);
- 5) Detriments, yakni indikator negatif dalam bidang sosial seperti kriminal;
- 6) Manfaat tambahan (marginal rate of return), yaitu tambahan hasil banding biaya atau pengorbanan (change-in benefits/change –in-cost)

Wibawa dkk (1994:9-10) mengemukakan bahwa evaluasi kebijakan bertujuan untuk mengetahui 4 aspek yaitu :

- 1) Proses pembuatan kebijakan;
- 2) Proses implementasi;
- 3) Konsekuensi kebijakan;
- 4) Efektivitas dampak kebijakan.

Menurut Samodra Wibawa (1994), evaluasi kebijakan publik memiliki 4 (empat) fungsi yaitu :

- 1) Ekplanasi. Melalui evaluasi dapat dipotret realitas pelaksanaan program dan dapat dibuat suatu generalisasi tentang pola-pola hubungan antar berbagai dimensi realitas yang diamati. Dari evaluasi ini evaluator dapat mengidentifikasi masalah, kondisi

dan aktor yang mendukung keberhasilan atau kegagalan kebijakan;

- 2) Kepatuhan. Melalui evaluasi dapat diketahui apakah tindakan yang dilakukan oleh para pelaku baik birokrasi maupun pelaku lainnya sesuai dengan standar dan prosedur yang ditetapkan oleh kebijakan;
- 3) Audit. Melalui evaluasi dapat diketahui apakah output benar-benar sampai ke tangan kelompok sasaran kebijakan, atau justru ada kebocoran atau penyimpangan;
- 4) Akunting. Dengan evaluasi dapat diketahui apa akibat sosial-ekonomi dari kebijakan tersebut.

2.1.4.2 Tipe Tipe Evaluasi Kebijakan

James Anderson dalam Winarno (2008 : 229) membagi evaluasi kebijakan dalam tiga tipe, masing-masing tipe evaluasi yang diperkenalkan ini didasarkan pada pemahaman para evaluator terhadap evaluasi, sebagai berikut:

- 1) Tipe pertama Evaluasi kebijakan dipahami sebagai kegiatan fungsional. Bila evaluasi kebijakan dipahami sebagai kegiatan fungsional, evaluasi kebijakan dipandang sebagai kegiatan yang sama pentingnya dengan kebijakan itu sendiri.
- 2) Tipe kedua Merupakan tipe evaluasi yang memfokuskan diri pada bekerjanya kebijakan atau program-program tertentu. Tipe evaluasi ini lebih membicarakan sesuatu mengenai kejujuran atau efisiensi

dalam melaksanakan program.

- 3) Tipe ketiga Tipe evaluasi kebijakan sistematis, tipe kebijakan ini melihat secara obyektif program-program kebijakan yang dijalankan untuk mengukur dampaknya bagi masyarakat dan melihat sejauhmana tujuan-tujuan yang telah dinyatakan tersebut tercapai.

Berdasarkan ketiga tipe tersebut yang paling sesuai dalam penelitian ini adalah tipe yang ketiga, yakni tipe evaluasi kebijakan sistematis, di mana peneliti ingin melihat sejauh mana pelaksanaan Kebijakan Program Jamkesta, dengan mencari tahu apakah kebijakan yang dijalankan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan

2.1.4.3 Dimensi Evaluasi Kebijakan

Dampak dari kebijakan mempunyai beberapa dimensi dan semuanya harus diperhatikan dalam membicarakan evaluasi. Menurut Winarno (2002: 171- 174) setidaknya ada lima dimensi yang harus dibahas dalam meperhitungkan dampak dari sebuah kebijakan. Dimensi-dimensi tersebut meliputi:

- 1) Dampak kebijakan pada masalah-masalah publik dan dampak kebijakan pada orang-orang yang terlibat
- 2) Kebijakan mungkin mempunyai dampak pada keadaan-keadaan atau kelompok-kelompok diluar sasaran atau tujuan kebijakan
- 3) Kebijakan mungkin akan mempunyai dampak pada keadaankeadaan sekarang dan yang akan datang
- 4) Evaluasi juga menyangkut unsur yang lain yakni biaya langsung

yang dikeluarkan untuk membiayai program-program kebijakan publik

- 5) Biaya-biaya tidak langsung yang ditanggung oleh masyarakat atau beberapa anggota masyarakat akibat adanya kebijakan publik.

Evaluasi kebijakan sebagai aktivitas fungsional, sama tuanya dengan kebijakan itu sendiri. Pada dasarnya ketika seseorang hendak melakukan evaluasi dampak kebijakan, ada tiga hal yang perlu diperhatikan yaitu:

- 1) Evaluasi kebijakan berusaha untuk memberikan informasi yang valid tentang kinerja kebijakan. Evaluasi dalam hal ini berfungsi untuk menilai aspek instrumen (cara pelaksanaan) kebijakan dan menilai hasil dari penggunaan instrumen tersebut.
- 2) Evaluasi kebijakan berusaha untuk menilai kepastian tujuan atau target dengan masalah dihadapi. Pada fungsi ini evaluasi kebijakan memfokuskan diri pada substansi dari kebijakan publik yang ada. Dasar asumsi yang digunakan adalah bahwa kebijakan publik dibuat untuk menyelesaikan masalah-masalah yang ada. Hal yang seringkali terjadi adalah tujuan tercapai tapi masalah tidak terselesaikan.
- 3) Evaluasi kebijakan berusaha untuk memberi sumbangan pada evaluasi kebijakan lain terutama dari segi metodologi. Artinya, evaluasi kebijakan diupayakan untuk menghasilkan rekomendasi dari penilaian-penilaian yang dilakukan atas kebijakan yang

dievaluasi.

Teori evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn dikutip dalam (Firyal, Muh. Akbar, 2018) yang tersusun atas enam indikator antara lain:

- 1) Efektivitas, berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektivitas yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau pelayanan atau nilai moneterinya.
- 2) Efisien, berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk meningkatkan tingkat efektivitas tertentu .
- 3) Kecukupan, berkenaan dengan seberapa jauh tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah.
- 4) Perataan , berkenaan dengan pemerataan distribusi manfaat kebijakan
- 5) Responsivitas, berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan , preferensi atau nilai kelompok - kelompok masyarakat yang menjadi target tertentu
- 6) Ketepatan, adalah kriteria ketepatan secara dekat yang berhubungan dengan rasionalitas substantive , karena pernyataan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satu kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama .

2.1.4.4 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

E-government atau pemerintahan elektronik merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menyediakan layanan publik, memudahkan interaksi antara warga dan pemerintah, dan lebih efisien mengelola proses administrasi. Dalam SPBE terdapat suatu manfaat yaitu yang pertama Efisiensi suatu operasional, meningkatkan suatu transparansi, meningkatkan aksesibilitas, meningkatkan pengurangan biaya, serta meningkatkan partisipasi publik.

Didalam SPBE ada sebuah komponen yaitu:

- 1) Adanya Infrastruktur Teknologi
- 2) Adanya Aplikasi dan Layanan Digital
- 3) Adanya Keamanan Data

Sumber Daya Manusia Unsur – Unsur SPBE :

- 1) Adanya Rencana induk SPBE secara Nasional
- 2) Adanya peta rencana SPBE, dimuat rencana mengenai penerapan suatu tata kelola SPBE, manajemen, layanan, Infrastruktur, aplikasi, keamanan, audit TIK.
- 3) Adanya suatu rencana dan sebuah anggaran
- 4) Adanya proses bisnis, data serta informasi.

2.1.4.5 Konsep Aplikasi

Aplikasi berawal dari kata application yang artinya penerapan; lamaran; pengguna. Secara istilah aplikasi adalah program siap pakai direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi

yang lain dan dapat digunakan oleh sasaran yang dituju.

Aplikasi merupakan sebuah perangkat lunak yang diciptakan serta dikembangkan agar untuk melakukan tugas-tugas tertentu di perangkat computer, laptop serta smartphone. Aplikasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *Application* yang mempunyai arti penerapan atau penggunaan.

Aplikasi sendiri terbagi menjadi aplikasi desktop yang dijalankan di computer. Aplikasi web yang digunakan atau dijalankan menggunakan komputer yang terkoneksi internet maupun tidak dengan memanfaatkan server statis, dan aplikasi mobile yang dapat dijalankan di suatu perangkat mobile.

2.1.4.6 Konsep Kelurahan

Kelurahan merupakan perangkat kecamatan yang menjadi bagian wilayah dari suatu kecamatan. Disebut lebih lanjut, kelurahan mempunyai fungsi untuk menyelenggaraan pemerintahan yang dipimpin oleh seorang Lurah di suatu di wilayah. Pelaksanaan tugas, lurah dibantu oleh perangkat kelurahan. Menurut pendapat lain kelurahan merupakan pembagian wilayah administratif dalam konteks otonomi daerah di Indonesia yang berada di bawah kecamatan. (Robial, 2015). Terdapat suatu pendapat serupa yang mengemukakan bahwa Kelurahan merupakan pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan (S. Rindengan, 2016). Sementara itu, Marini (2016) menyatakan bahwa kelurahan merupakan wilayah kerja lurah selaku perangkat daerah kabupaten/kota yang berada di bawah kecamatan dan bertanggung jawab langsung kepada camat. Lebih lanjut lagi, terdapat pendapat yang menjabarkan bahwa kelurahan adalah wilayah

kerja lurah selaku perangkat daerah kabupaten atau kota yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (Biswan & Agfi, 2019).

Berdasarkan berbagai pengertian kelurahan di atas, diperoleh kesimpulan bahwa kelurahan adalah suatu administratif yang mempunyai fungsi pemerintahan di bawah lembaga pemerintahan kecamatan dan dipimpin oleh seorang lurah yang bertanggung jawab kepada kepada Walikota melalui Pimpinan Kecamatan (camat).

2.1.4.7 Aplikasi SEDULUR

Aplikasi SEDULUR adalah sebuah sistem yang dirancang untuk meningkatkan layanan publik melalui teknologi informasi, dengan fokus pada pengawasan dan respons cepat dari pihak kepolisian serta layanan sosial masyarakat.

Aplikasi SEDULUR merupakan inovasi penting dalam meningkatkan efisiensi layanan publik di berbagai daerah di Indonesia. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, aplikasi ini tidak hanya mempercepat proses administrasi tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan kepada masyarakat.

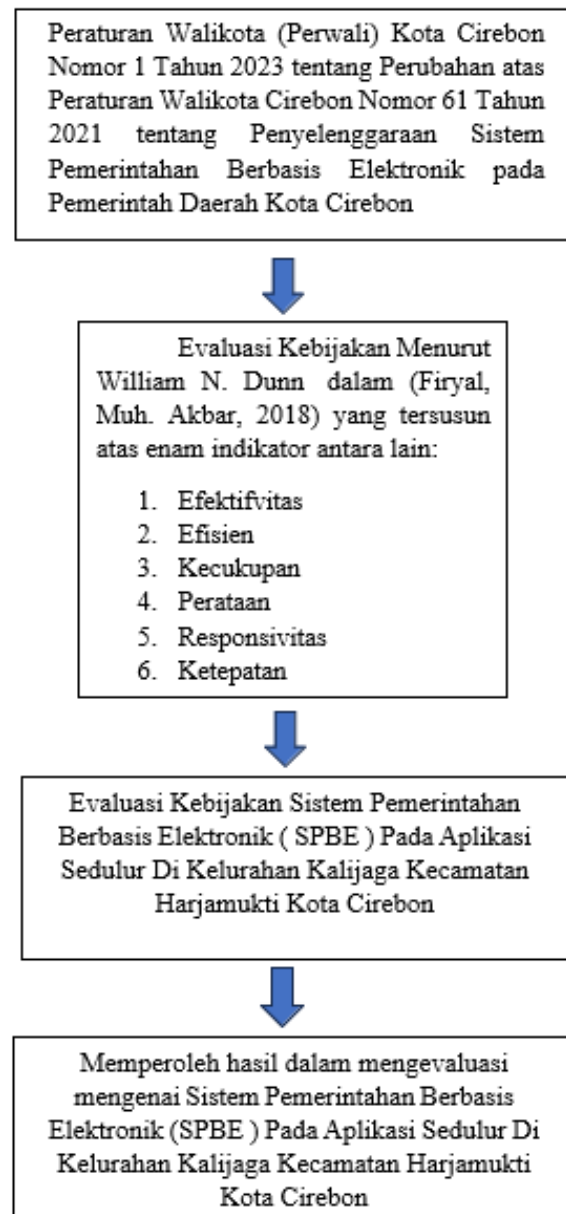
2.2 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2013) ,kerangka pemikiran merupakan alur berpikir atau alur penelitian yang dijadikan pola atau landasan berpikir peneliti dalam mengadakan penelitian terhadap objek yang dituju. Jadi kerangka berpikir digunakan peneliti untuk alur pemikiran yang dijadikan pola berpikir dalam penelitian terhadap suatu objek yang dapat

menyelesaikan arah rumusan masalah dan tujuan penelitian .

Dalam penelitian ini ,peneliti membahas tentang “ Evaluasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Aplikasi Sedulur Di Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon ” dengan menggunakan teori Evaluasi Kebijakan Menurut William N. Dunn dikutip dalam (Firyal, Muh. Akbar, 2018) yang tersusun atas enam indikator antara lain:

- 1) Efektivitas
- 2) Efisiensi
- 3) Kecukupan
- 4) Perataan
- 5) Responsivitas
- 6) Ketepatan



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2025)

2.3 Proposisi

Proposisi dalam penelitian adalah pernyataan yang dapat benar atau salah, dan berkaitan dengan konsep atau hubungan antar konsep. Proposisi dapat digunakan dalam penelitian kualitatif. Berdasarkan rumusan masalah dan latar belakang diatas, Keberhasilan Evaluasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Aplikasi Sedulur Di Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon dapat tercapai ditentukan oleh kriteria evaluasi kebijakan yaitu : Efektivitas, Efesiensi, Kecukupan, Perataan ,Ketepatan, Responsivitas, Ketepatan