

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Dalam penulisan ini, peneliti mendapatkan informasi dari penelitian sebelumnya sebagai perbandingan, baik dari persamaan dan perbedaan yang sudah ada. Kajian pustaka ini berfungsi sebagai pembeda dan menghindari plagiarisme yang dimana nantinya kajian pustaka ini membantu peneliti dalam melakukan sebuah penelitian. Selain itu, dapat memudahkan peneliti dalam menentukan langkah-langkah yang sistematis dalam menyusun sebuah penelitian dari teori dan konsep.

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan contoh untuk perbandingan peneliti dalam menciptakan penelitian yang membantu mengenal sudut pandang penelitian lain dalam menerapkan suatu pembahasan yang serupa dengan penelitian lainnya. Peneliti memilih tiga penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Efektivitas Layanan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN) Pada Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Bandung, sebagai berikut:

1. Siti Zubaidah dan Harapan Tua. Jurnal Ilmiah (2021) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir”.

Pelayanan kesehatan menjadi tolak ukur dalam kepuasan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang baik dan terpadu. Covid-19 menjadi kecemasan bagi masyarakat yang dimana Puskesmas menjadi fasilitas kesehatan pertama yang penting. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kubu Babussalam. Metode Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknis analisis data deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Faktor Waktu dalam pelayanan ketepatan waktu yang dilakukan di Puskesmas yaitu memodifikasi ruang, membagi petugas kesehatan agar bisa bekerja sama dengan di gugus tugas, edukasi dan sosialisasi pencegahan Covid-19. (2) Kecermatan dalam penelitian ini petugas di Puskesmas memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menangani pasiennya sesuai dengan harapan masyarakat. (3) Gaya pemberian pelayanan, dalam penelitian ini melihat dari beberapa indikator yaitu disiplin kerja pegawai/staff yang sudah efektif, transparansi yang belum optimal karena kurangnya sarana yang disediakan pihak puskesmas dalam memberikan informasi, dan kenyamanan yang dinilai dari kebersihan dan ketersediaan tempat duduk serta televisi yang perlu diperbaiki.

Penelitian tentang efektivitas pelayanan yang telah dikemukakan tersebut, ada kesamaan dan perbedaan. Persamaannya adalah mengkaji tentang efektivitas pelayanan. Pada penelitian sama-sama menjabarkan proses pelayanan yang efektif

dengan menggunakan teori efektivitas pelayanan Sondang P. Siagian (2020:10). Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian dan lokasi penelitian. Penelitian yang dilakukan Siti Zubaidah berfokus kepada pelayanan kesehatan di Puskesmas dan berlokasi di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu terkait pelayanan SKHPN di BNN Kota Bandung.

2. Tuah Nur, Dieto Fikri Firjani, Nopia, Salma (2023) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Publik Pada Layanan Kartu Tanda Penduduk Yang Terpadu (Kado Terindah) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi”.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Keefektifitasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi dalam pembuatan e-KTP yang terintegrasi dalam aplikasi Kado Terindah, e-ktp merupakan salah satu produk pemerintah yang banyak dibuat oleh masyarakat. Tetapi walaupun pembuatannya sudah terintegrasi dalam aplikasi kenyataannya di lapangan masih ada masyarakat yang mengeluh dalam pembuatan e-ktp. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pembuatan e-ktp pada layanan aplikasi Kado Terindah. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan triangulasi dan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Faktor yang

digunakan yaitu faktor waktu, kecermatan, dan gaya pemberian pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian (1) Faktor waktu, ketepatan dan kecepatan dari pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. (2) Kecermatan, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi telah baik dalam ketelitian bekerja. (3) Gaya pemberian pelayanan petugas sudah mengikuti aturan yang sesuai dengan pembagian sistem dan mekanisme yang telah ditentukan.

Penelitian tentang efektivitas pelayanan yang telah dikemukakan tersebut, memiliki kesamaan dan perbedaan dari hasil dan kesimpulan yang disampaikan. Persamaannya adalah mengkaji tentang efektivitas pelayanan dan sama-sama menjabarkan proses pelayanan dengan menggunakan teori efektivitas Siagian (1997) serta membahas layanan digital yang ada di lokasi penelitian. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada objek penelitian dan lokasi penelitian, yang dimana penelitian ini membahas tentang pelayanan Kartu Tanda Penduduk yang Terpadu (Kado Terindah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi, sedangkan peneliti membahas layanan SKHPN berbasis web di BNN Kota Bandung.

3. Sitta Inka Putri Mamonro, Ismail Rachman, Neni Kumayas. *Jurnal Governance* (2022) dengan judul “Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kota Kotamobagu (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kotamobagu”.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi

setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik di Kotamobagu maka pemerintah membuat aplikasi pelayanan publik yang diberi nama Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (Kinalang). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui efektivitas Kinalang sebagai aplikasi pelayanan publik berbasis elektronik di Kota Kotamobagu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan penelitian deskriptif yang menggunakan teori efektivitas Campbell J.P dalam Mutiarin dan Atif (2014). Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa aplikasi Kinalang sudah baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kotamobagu, kemudian aplikasi ini sudah tepat sasaran ke masyarakat karena dianggap mudah, kemudian sudah efektif dalam pelaporan melalui aplikasi yang dapat langsung diterima oleh Diskominfo dan diteruskan ke dinas terkait.

Penelitian yang telah dikemukakan di atas, terdapat persamaan dan perbedaan dalam hasil dan kesimpulan. Persamaannya adalah mengkaji tentang efektivitas pelayanan berbasis digital. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada teori yang digunakan metode penelitian, objek penelitian, dan lokasi penelitian yang dimana penelitian ini menggunakan teori efektivitas Campbell J.P (2014) dan membahas pelayanan berbasis aplikasi Kinalang di Kota Kotamobagu, sedangkan peneliti membahas layanan SKHPN berbasis web di BNN Kota Bandung dengan teori Siagian dalam Nashar (2020:10).

Tabel 2.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknis Analisis
1	Siti Zubaidah, Harapan Tua	Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir	Siagian dalam Nashar (2020:10)	Kualitatif	Deskriptif	Wawancara, Observasi, Dokumentasi
2	Tuah Nur, Diето Fikri Firjani, Nopia, Salma Salsabila Saumi	Efektivitas Pelayanan Publik Pada Layanan Kartu Tanda Penduduk yang Terpadu (Kado Terindah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Sukabumi	Sondang P. Siagian (1997)	Kualitatif	Deskriptif	Wawancara, Observasi, Dokumentasi
3	Sitta Inka Putri Mamoto, Ismail Rachman, Neni Kumayas	Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kota Kotamobagu (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kotamobagu)	Campbell J.P dalam Mutiarin dan Atif (2014)	Kualitatif	Deskriptif	Wawancara, Observasi, Dokumentasi

Sumber: Peneliti, 2025.

2.1.2 Kajian tentang Administrasi

Administrasi berasal dari Bahasa Yunani yang dibagi menjadi dua kata yaitu “*ad*” yang artinya intensif dan “*ministrate*” yang artinya melayani. Hal ini, menjelaskan bahwa administrasi adalah melayani dengan intensif. Administrasi sendiri dapat diartikan dalam arti sempit dan luas. Definisi dalam arti sempit yaitu kegiatan catat-mencatat, tulis-menulis, atau kegiatan tata usaha, sedangkan administrasi dalam

arti luas dapat didefinisikan sebagai proses yang dilakukan dua orang atau lebih dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

Siagian dalam Pasolong (2020:3) mengemukakan bahwa : “Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu umumnya dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

The Liang Gie dalam Pasolong (2020:3) mengemukakan bahwa : “ definisi administrasi yaitu “Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.”

Nawawi dalam Inu Kencana (2020:13) menjelaskan bahwa : “ administrasi sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan “.

Berdasarkan pengertian menurut para ahli diatas peneliti menyimpulkan bahwa administrasi merupakan sebuah proses atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh beberapa orang dalam bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditentukan. Administrasi menggambarkan suatu fenomena sosial yang dimana terjadi di dalam kehidupan bermasyarakat. Individu sendiri mempunyai peran penting karena merupakan bentuk dari kehidupan antara individu dalam suatu sistem untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, setiap individu berfungsi sebagai sumber daya publik sekaligus sumber daya administrasi (Pasolong, 2020:2).

2.1.3 Kajian Administrasi Publik

Administrasi Publik memiliki dua kata suku yaitu “Administrasi” dan “Publik”. Administrasi dalam suatu negara merupakan kebutuhan penting karena administrasi adalah sekumpulan norma yang digunakan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Chandler and Plano dalam Pasolong (2020:8) menjelaskan bahwa: “Administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan”.

Nicholas dalam Pasolong (2020:9), berpendapat mengenai administrasi publik yaitu : “Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik lebih *responsive* terhadap kebutuhan sosial.”

Pfiffner and Presthus, dalam Inu Kencana (2020:23) menjelaskan sebagai berikut : “Administrasi publik meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik. Administrasi publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah”

Gordon dalam Inu Kencana, (2020:25) berpendapat bahwa : “Administrasi publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi

maupun perorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta pengadilan”.

Dapat disimpulkan berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas bahwa, administrasi publik merupakan perpaduan antara teori dan praktik yang tujuannya memahami hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta mendorong kebijakan terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik mencakup implementasi kebijakan pemerintah melalui koordinasi antar perorangan atau kelompok dalam pekerjaan pemerintahan.

2.1.4 Kajian tentang Organisasi

Administrasi dalam pelaksanaannya mempunyai wadah yang dimana wadah tersebut merupakan organisasi yang menjalankan administrasi sesuai dengan fungsi, tugas dan tujuan organisasi tersebut. Administrasi menjadi suatu proses yang melaksanakan berbagai bentuk kegiatan organisasi.

Organisasi merupakan suatu kumpulan orang yang saling mengikat satu sama lain sesuai dengan kepentingan masing-masing. Secara etimologi organisasi berasal dari bahasa latin yaitu, “*organum*” yang memiliki arti sebagai “alat”. Sedangkan dalam bahasa Inggris “*organize*” memiliki arti “mengorganisasikan” dengan menunjukkan tindakan atau usaha untuk mencapai sebuah tujuan”. Organisasi merupakan wadah dalam penyusunan struktur organisasi sesuai dengan tujuan organisasi dengan memanfaatkan sumberdaya-sumberdaya yang dimiliki oleh organisasi itu sendiri.

Bakke dalam Ainun (2022:36) mengatakan bahwa: “Organisasi merupakan sistem berkelanjutan dari aktivitas-aktivitas manusia yang terdiversifikasi dan terkoordinasi, yang mempergunakan, mentransformasikan, dan menyatu padukan seperangkat khusus manusia, material, modal, gagasan, dan sumber daya yang menjadi kesatuan dalam rangka memuaskan kebutuhan manusia dalam interaksi dari aktivitas manusia dan sumber daya lingkungannya.”

Koontz dan O’Donnel dalam Ilwan, dkk. (2021:44) mendefinisikan organisasi sebagai berikut: “Organisasi adalah pembinaan hubungan wewenang dan dimaksudkan untuk mencapai koordinasi yang struktural, baik secara vertikal maupun secara horizontal diantara posisi-posisi yang telah disertai tugas-tugas khusus untuk mencapai tujuan organisasi.”

Mendrofa (2024:217) berpendapat mengenai organisasi bahwa: “Organisasi merupakan pekerjaan yang dilakukan dengan secara bersama dengan dua orang atau lebih dari dua orang, sebuah komposisi atau bentuk aktivitas-aktivitas pada setiap orang yang telah terkoordinasi.”

Organisasi yang terstruktur dengan baik, memiliki aturan yang jelas, dan dikelola dengan baik akan lebih efektif dalam menacapi tujuannya. Organisasi sangat berkaitan dengan keefektifitasannya yang dilihat dari seberapa baik organisasi tersebut dapat menjalankan tugasnya, menggunakan sumber daya dengan efisien, dan memberikan hasil sesuai harapan. Komunikasi merupakan pemegang utama dalam sebuah organisasi yang dimana komunikasi menumbuhkan interaksi antar pimpinan

dengan anggotanya yang dapat bekerja sama dengan baik dalam mencapai tujuan organisasi.

Madiistriyatno dan Wahyuningsih dalam Mendrofa (2024:219) menjelaskan efektivitas organisasi sebagai berikut: “Efektivitas organisasi sebagai pengukur dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Indrayani, dkk. (2023:269) memberikan pendapat bahwa: “Efektivitas organisasi akan terwujud apabila telah tercapai kinerja organisasi. Kinerja organisasi diartikan sebagai hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* ataupun *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode.”

Berdasarkan definisi dan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan wadah yang berisi perkumpulan individu-individu dalam bekerjasama dan mengkoordinasikan berbagai aktivitas, sumber daya, dan hubungan antar individu dalam mencapai tujuan. Efektivitas organisasi dapat diukur dari sejauhmana organisasi mampu menjalankan tugasnya dengan baik sehingga dapat menilai kinerja organisasi dengan optimal.

2.1.5 Kajian tentang Pelayanan

Pelayanan diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Meonir dalam Pasolong (2020:147) mengatakan bahwa:

“Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.” Dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan segala bentuk kegiatan yang berupa barang atau jasa dalam mengupayakan pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Nashar (2020:11) berpendapat mengenai pelayanan bahwa: “Pelayanan adalah faktor penting yang perlu diperhatikan utamanya oleh lembaga atau institusi yang bergerak dibidang pelayanan sektor publik.”

Jane dalam Nashar (2020:12) juga mengemukakan sebagai berikut: “Pelayanan adalah departemen atau fungsi organisasi untuk merespon keinginan atau keluhan konsumen mengenai pelayanan suatu organisasi.”

Kotler dalam Ainun (2022:44) menjelaskan pelayanan sebagai berikut: “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.” Kotler (2022:44) juga menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- a) Intangibility (tidak berwujud) yaitu tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan sebelum pelayanan dikonsumsi.
- b) Inseparability (tidak dapat dipisahkan) yaitu dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersama karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
- c) Variability (berubah-ubah dan bervariasi) yaitu jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya kapan serta dimana disediakan.

- d) Perishability (cepat hilang, tidak tahan lama) yaitu jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang tidak lepas dari suatu produk dan dalam prosesnya melihat bagaimana pelayana tersebut dapat berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat.

2.1.6 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut UUD Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 adalah: “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Agung kurniawan dalam Pasolong (2020:148) berpendapat bahwa: “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Sedangkan menurut Sinambela dalam Pasolong (2020:148) mengemukakan bahwa: “Pelayanan publik 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.”

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh organisasi, terutama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan. Pelayanan bertujuan untuk memberikan manfaat dan kepuasan kepada masyarakat dan dilakukan dengan terstruktur dalam memastikan keefektifannya serta kualitas layanannya.

Pelayanan publik dikelompokkan dalam beberapa jenis pelayanan sesuai dengan ciri-ciri dari sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) Pelayanan adminisitratif, (2) pelayanan barang, dan (3) pelayanan jasa. Menurut Pasolong (2020:148), mengemukakan pengertian dari ketiga jenis pelayana tersebut, sebagai berikut:

- a. Jenis pelayanan administratif merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan pencatatan, peelitian, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang menghasilkan produk akhir berupa dokumen.
- b. Jenis pelayanan barang merupakan pelayanan yang berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian konsumen dalam suatu sistem.
- c. Jenis pelayanan jasa merupakan pelayana ynag diberikan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.

Menurut Ratminto dan Atik dalam Ainun (2022:52) menjelaskan standar pelayanan sbegaia berikut: “standar ini merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, meliputi:

- a. Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu pelayanan Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- d. Biaya pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- e. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- f. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang telah memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- g. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.1.7 Kajian tentang *Governance*

Governance adalah proses penyelenggaraan kewenangan politik, ekonomi, dan administrasi untuk mengelola masalah masyarakat atau bangsa. Ini melibatkan sektor publik, sektor swasta, dan masyarakat sipil. *Governance* adalah sistem interaksi di mana proses politik, ekonomi, dan administrasi dilakukan secara demokratis, akuntabel, dan partisipatif, dengan melibatkan semua aktor dan pemangku kepentingan (Asaduzzaman, 2020).

Governance menurut Rochman dalam Pasolong (2020:244) bahwa: “*Governance* mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengatuh sektor negara dan sektor pemerintah dalam suatu kegiatan kolektif.”

Pinto dalam Pasolong (2020:244) mengemukakan bahwa: “*governance* adalah praktik penyelenggaraan kekuasaan dan kewenangan oleh pemerintah dalam

pengelolaan urusan pemerintahan secara umum dan pembangunan ekonomi pada khususnya.”

Governance dapat disimpulkan dari beberapa ahli merupakan pemerintahan yang mengandung pengurusan, pengelolaan, pengarahan, pembinaan, penyelenggaraan dan bisa juga diartikan Pemerintahan. *Good Governance* merupakan nilai-nilai kesesuaian keinginan rakyat atau nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan nasional (Pasolong, 2020:246).

E-Government adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia (Samodra Wibawa 2009:144). Sedangkan Menurut Indrajit (2002), *e-government* merupakan sistem mekanisme interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan dan melibatkan sebuah teknologi informasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Dapat disimpulkan dari pengertian para ahli di atas, bahwa tata kelola digital atau *e-government* merupakan sebuah sistem pengelolaan suatu perusahaan atau pemerintah yang digunakan melalui media digital dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan serta untuk mencapai target pemerintah.

2.1.8 Kajian tentang Efektivitas

Efektivitas menunjukkan bagaimana pencapaian suatu tujuan, usaha dikatakan efektif apabila usaha tersebut tercapai secara ideal, efektivitas dapat dikatakan dengan ukuran-ukuran yang relatif pasti (Hasan dalam Nashar, 2020:7). Dapat dikatakan

bahwa efektivitas menekankan pada hasil yang ingin dicapai, melihat dari seberapa jauh gambaran target dapat tercapai dari kualitas yang memadai. Sederhananya, efektivitas menjadi tercapainya suatu tujuan yang diharapkan melalui penyelesaian pekerjaan berdasarkan rencana yang ditentukan.

The Liang Gie dalam Helmi (2023:22) menjelaskan definisi efektivitas kerja, yaitu: “Efektivitas kerja merupakan keadaan atau kemampuan yang menunjukkan tingkat keberhasilan dari suatu kerja yang dilakukan oleh manusia untuk memberikan guna yang diharapkan.”

Hanafi dalam Wahyuni (2019:425) memberikan pendapat bahwa: “Efektivitas menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan secara tetap. Suatu perusahaan dapat digambarkan dalam pencapaian sasaran yang telah ditetapkan dan ukuran satandar yang berlaku.

Berikut juga Bungkaes dalam Wahyuni (2019) mengemukakan bahwa: “Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan, yang berarti efektivitas menjadi ukuran dalam seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

Nashar (2020:8) dalam bukunya menjelaskan bahwa: “Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan”. Pendapat tersebut menjelaskan bahwa suatu kegiatan yang hasilnya semakin mendekati sasaran, maka tinggi pula efektivitasnya.

Mahmudi (2005:92), mengemukakan efektivitas sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi program atau kegiatan.”

Berdasarkan pendapat di atas, dapat diketahui bahwa efektivitas mengukur bagaimana suatu proses atau program yang dapat menunjukkan hasil, sasaran, dan tujuan dapat tercapai dengan efektif. Selain itu, efektivitas juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan berdampak terhadap masyarakat yang merasakannya. Apabila pelayanan tersebut tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka belum bisa dikatakan efektif.

Sondang P. Siagian dalam Nashar (2020:10) mengukur efektivitas pelayanan dalam 3 faktor yaitu:

1. Faktor Waktu, ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja pengguna ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain.
2. Faktor Kecermatan, dapat dijadikan ukuran dalam menilai tingkatan efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermata disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan.
3. Faktor Gaya Pemberian Pelayanan, menjadi ukuran yang biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja, maksudnya adalah cara dan kebiasaan pemberian pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

2.1.9 Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika

Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN) adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Badan Narkotika Nasional (BNN) di Indonesia setelah melakukan pemeriksaan narkotika terhadap seseorang atau barang tertentu. SKHPN sendiri diterbitkan untuk keterangan yang menjelaskan hasil pemeriksaan dan mengidentifikasi apakah pemohon yang membuat SKHPN terdeteksi narkotika atau obatan-obatan yang terlarang saat diperiksa.

Penerbitan SKHPN tidak hanya pemohon-pemohon yang ingin mendaftar, tetapi BNN memiliki beberapa bidang yang berkerjasama dalam mencapai tujuan memberantas penyalahgunaan narkoba. Salah satu bidangnya yaitu bidang pemberantasan yang bertanggung jawab dalam melakukan upaya penindakan dan pemberantasan terhadap peredaran gelap narkoba. Dalam bidang ini, terdapat personel yang berasal dari kepolisian dan instansi lainnya sehingga memungkinkan untuk membawa orang-orang yang melakukan penyalahgunaan narkoba. Orang-orang tersebut akan di tes oleh bidang rehabilitasi yang memegang layanan SKHPN dan menerbitkan keterangan hasil pemeriksaan narkotika.

2.2 Kerangka Berpikir

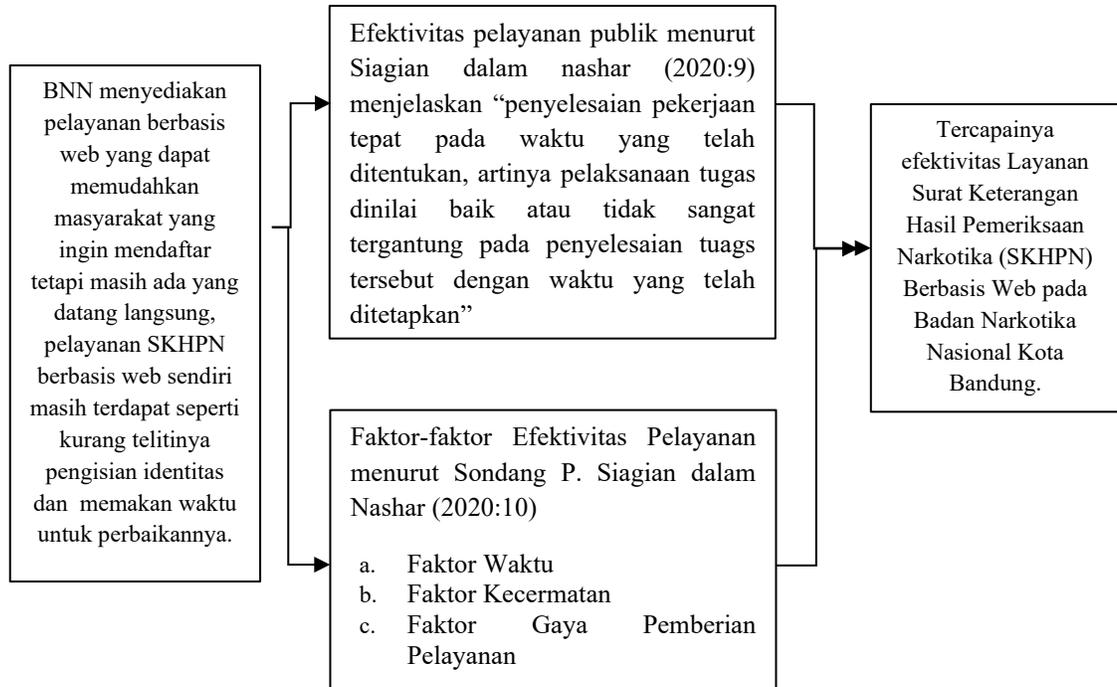
Kerangka berpikir menurut McGaghie dalam Hayati (2020) menjelaskan kerangka berpikir sebagai proses melakukan pengaturan dalam melakukan penyajian pertanyaan dalam penelitian dan mendorong penyelidikan atas permasalahan yang menyajikan permasalahan dan konteks penyebab peneliti melaksanakan studi tersebut.

Pada layanan SKHPN berbasis web di BNN Kota Bandung menggunakan teori Sondang P. Siagian (2020:10) bahwa efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama. Tingkat tujuan dan sasaran yang menunjukkan tingkat efektivitas dan tercapainya tujuan akan ditentukan oleh tingkat sumberdaya yang telah dikeluarkan.

Penelitian ini mengeluarkan *output* yaitu Efektivitas Layanan SKHPN Berbasis Web Pada Badan Narkotika Nasional Kota Bandung dengan teori Sondang P. Siagian (2020:10) yang dimana teori ini mengukur efektivitas pelayanan dengan tiga faktor yang memberikan sasaran pelayanan di dalam penelitian ini.

Berdasarkan dari judul penelitian, maka penelitian ini mencakup tentang efektivitas layanan SKHPN berbasis web pada Badan Narkotika Nasional Kota Bandung. Kerangka konsep penelitian ini dilihat dari gambar berikut:

Tabel 2.2
Kerangka Berpikir



Sumber: Peneliti, 2025.

2.3 Proposisi

Proposisi merupakan dugaan sementara dari sebuah penelitian terhadap suatu fenomena yang terjadi. Berdasarkan rumusan masalah yang sudah ditetapkan, maka Efektivitas Layanan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN) pada Badan Narkotika Nasional Kota Bandung masih belum optimal dan efektif. Proses efektivitas pelayanan memenuhi 3 faktor penting yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian dalam Nashar (2020:10) yaitu (1) Faktor Waktu, (2) Faktor Kecermatan, (3) Faktor Gaya Pemberian.