

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI**

#### **2.1. Tinjauan Pustaka**

Dalam penulisan ini, peneliti mendapatkan informasi dari hasil penelitian sebelumnya sebagai perbandingan, baik dari persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Hasil penelitian terdahulu juga membantu peneliti untuk dijadikan sebagai bahan acuan dalam melaksanakan penelitian ini. Kajian pustaka ini berfungsi sebagai pembeda dan menghindari adanya 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**

Kajian penelitian terdahulu dalam penelitian ini merupakan kumpulan dari hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan topik yang diangkat. Peneliti merujuk pada berbagai sumber yang mendukung Pengelolaan Data Tunggal Sosial Dan Ekonomi Nasional (DTSEN) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kota Bandung. Dengan mengkaji penelitian terdahulu, peneliti dapat mengidentifikasi kesalahan yang mungkin telah terjadi dalam penelitian sebelumnya serta memperkaya sudut pandang yang akan digunakan dalam penelitian ini. Sumber referensi

yang digunakan mencakup buku, jurnal akademik, skripsi, dan artikel dari media massa.

Berikut adalah beberapa studi dan referensi yang menjadi dasar analisis dalam penelitian ini. Dalam bagian ini berisi mengenai hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Hasil dari penelitian terdahulu juga membantu peneliti untuk dijadikan bahan acuan dalam melaksanakan penelitian ini. Berikut tabel yang menyajikan tentang penelitian terdahulu.

### 1. Tajul Ulum, Muhammad Rifa'I, Anisa Purwatiningsih (2023)

**Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang Digunakan	Metode	Pendekatan	Teknik Analisis
1	Tajul Ulum, Muhammad Rifa'I, Anisa Purwatiningsih	Efektivitas Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Berbasis Aplikasi SIKS-NG	Hardiyansyah	Kualitatif	Deskriptif	1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi.

*Sumber : Tajul Ulum et.al (2023)*

Penelitian yang dilakukan oleh Tajul Ulum, Muhammad Rifa'I, Anisa Purwatiningsih dengan judul "Efektivitas Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Berbasis Aplikasi SIKS-NG" Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode interaktif yaitu mereduksi data, penyajian data dan pencarian kesimpulan (Miles dan Huberman,2014).

Hasilnya pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Sampang sudah dilakukan sesuai dengan Peraturan Kementerian Sosial Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial, namun belum optimal, Faktor penghambat ialah masih banyaknya data masyarakat yang tidak sinkron dengan data di Disdukcapil, penggunaan data penerima bantuan sosial banyak yang belum terupdate dan data yang ditetapkan Kementerian Sosial masih tidak tepat sasaran.

Dalam bagian ini berisi mengenai hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Hasil dari penelitian terdahulu juga membantu peneliti untuk dijadikan bahan acuan dalam melaksanakan penelitian ini. Berikut tabel yang menyajikan tentang penelitian terdahulu.

## 2. Bela Fitriani Saputri (2024)

**Tabel 2. 2 Kajian Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang Digunakan	Metode	Pendekatan	Teknik Analisis
1	Bela Fitriani Saputri (2024)	Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Dalam Pelayanan Publik	Sugiyono	Kualitatif	Deskriptif	1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi

Sumber: Bela Fitriani Saputri (2024)

Penelitian ini dilakukan oleh Bela Fitriani Saputri (2024) mahasiswa Prodi Administrasi Publik Universitas Brawijaya, dengan judul “Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Dalam Pelayanan Publik” Berdasarkan hasil observasi penulis diketahui bahwa penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Dalam Pelayanan Publi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode menganalisis data, pengumpulan data, dan instrumen data. Hasilnya menjelaskan tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran umum dan lokasi dan situs penelitian, penyajian data, pembahasan hasil penelitian yang diperoleh selama penelitian.

Dengan membandingkan penelitian-penelitian ini, peneliti dapat memperoleh wawasan yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pengelolaan Data Tunggal Sosial Dan Ekonomi Nasional (DTSEN) yang dapat diterapkan di Dinas Sosial Kota Bandung.

Dengan membandingkan penelitian-penelitian ini, peneliti dapat memperoleh wawasan yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi Pengelolaan Data Tunggal Sosial Dan Ekonomi Nasional (DTSEN) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kota Bandung.

### 3. Susila Wati

**Tabel 2. 3 Kajian Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang Digunakan	Metode	Pendekatan	Teknik Analisis
1	Susila Wati (2022)	Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Dalam Penyaluran Bantuan Sosial Pada Dinas Sosial Kota Banda Aceh		Kualitatif	Deskriptif	1. Observasi 2. Wawancara

*Sumber: Susila Wati (2022)*

Penelitian ini merupakan skripsi berjudul “Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Dalam Penyaluran Bantuan Sosial Pada Dinas Sosial Kota Banda Aceh”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana mekanisme pengelolaan data DTKS dan faktor pendukung serta penghambat proses verifikasi dan validasi data di Dinas Sosial Kota Banda Aceh. metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara dan observasi.

Penelitian oleh Tajul Ulum berorientasi ada efektivitas pengelolaan DTKS berbasis aplikasi *Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial-Next Generation (SIKS-NG)*, sedangkan Bella Fitriani membahas pengelolaan DTKS dalam konteks pelayanan publik secara umum dan Susilawati mengkaji pengelolaan DTKS dalam penyaluran bantuan sosial. Ketiga penelitian tersebut sama-sama memiliki fokus pada aspek pengelolaan data baik dari sistem proses administrasi maupun implementasinya dalam distribusi bantuan sosial. Namun belum secara spesifik mengkaji bagaimana kualitas pelayanan data itu sendiri diukur berdasarkan dimensi kualitas data seperti akurasi, kelengkapan, konsistensi, ketepatan waktu, keabsahan, dan keandalan.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan peneliti berjudul “Kualitas Pelayanan Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional (DTSEN) di Dinas Sosial Kota Bandung” menghadirkan kebaruan dengan berfokus pada kualitas pelayanan data bukan sekedar pengelolaannya. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji DTSEN yang merupakan pengembangan dari DTKS sehingga memiliki konteks kebijakan dan sistem yang lebih mutakhir. Dengan demikian *research gap* terletak pada pergeseran fokus dari pengelolaan data menuju kualitas pelayanan data berbasis dimensi kualitas, serta pada objek kajian yang lebih baru DTSEN dan lokasi penelitian yang berbeda yaitu, di Dinas Sosial Kota Bandung.

### 2.1.2 Kajian Administrasi

Berdasarkan etimologis, administrasi berasal dari bahasa Yunani, yaitu *administrare* yang berarti melayani atau membantu. Sedangkan dalam bahasa Inggris yaitu *administration* yang berasal dari dua kata, yaitu “*ad*” (*intensive*) dan “*ministrare*” (*to serve*). Maka dari itu pengertian dari administrasi ialah melayani dengan baik.

Menurut Sondang P. Siagian (2004:2) yang dikutip dalam buku Pasolong, n.d, (2017) yang berjudul “Teori Administrasi Publik” yaitu: “Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”

Definisi administrasi menurut Sondang P. Siagian, seperti yang dijelaskan dalam buku “Teori Administrasi Publik” oleh Pasolong, menyoroti kerjasama antara individu atau lebih dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan rasionalitas tertentu. Ini menekankan pentingnya kolaborasi yang terorganisir dan pemikiran yang terarah dalam mengelola kegiatan administratif. Dengan fokus pada tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, definisi ini menegaskan bahwa administrasi haruslah direncanakan dan dilaksanakan dengan cara yang sistematis dan efektif.

Dari beberapa definisi administrasi di atas, dapat disimpulkan bahwa definisi dari administrasi ialah suatu serangkaian kegiatan kerja sama

yang terdiri dari dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

### 2.1.3 Kajian Administrasi Publik

Administrasi publik menurut Chandler & Plano yang dikutip Pasolong (2019:8) menjelaskan bahwa :

“Administrasi public merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur “*public affairs*” dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan – perbaikan terutama di bidang, sumber daya manusia dan keuangan”

Deskripsi administrasi publik menurut Chandler & Plano, yang disitir oleh Harbani Pasolong, menyoroti sifat gabungan dari seni dan ilmu. Administrasi Publik dilihat sebagai disiplin ilmu yang bertujuan untuk mengatur urusan publik dan menjalankan berbagai tugas yang ditugaskan. Definisi ini menegaskan bahwa administrasi publik memiliki tujuan yang jelas, yaitu memecahkan masalah-masalah publik dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan manajemen keuangan. Ini menekankan pentingnya perbaikan terus-menerus dalam administrasi publik, dengan fokus pada pengelolaan sumber daya dan peningkatan kinerja organisasi.

Felix A. Nigro dan L.Loyd G. Nigro (1970:21) dalam bukunya Teori Administrasi Publik (Pasolong, 2019) mendeskripsikan beberapa penjelasan mengenai administrasi publik :

1. Administrasi publik sebuah kerjasama antar kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
2. Administrasi publik dapat meliputi beberapa cabang pemerintahan diantaranya eksekutif, legislative serta yang berhubungan diantara mereka.

3. Memiliki peranan penting terhadap perumusan sebagian proses politik dan implementasi kebijakan pemerintah.
4. Administrasi publik sangat berkaitan dan erat dengan berbagai macam-macam individu dan kelompok dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Administrasi publik dalam beberapa hal dapat berbeda pada penempatan terhadap definisi administrasi perseorangan.

Deskripsi yang disajikan oleh Felix A. Nigro dan L. Loyd G. Nigro memberikan gambaran menyeluruh tentang administrasi publik. Mereka menekankan bahwa administrasi publik melibatkan kerjasama antar kelompok dalam pemerintahan, termasuk berbagai cabang pemerintahan seperti eksekutif dan legislatif. Administrasi publik juga memainkan peran penting dalam proses politik, implementasi kebijakan, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Definisi administrasi publik dapat bervariasi tergantung pada konteks administratif yang spesifik.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan sebuah disiplin yang kompleks, melibatkan berbagai aspek seni, ilmu, dan kerjasama antar kelompok dalam pemerintahan. Peran administrasi publik sangat penting dalam menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan, menangani masalah-masalah publik, dan memastikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

#### **2.1.4 Kajian Ruang Lingkup Administrasi Publik**

Administrasi publik adalah disiplin ilmu yang memiliki keterkaitan satu sama lain, namun tetap 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 ruang lingkup dalam administrasi publik melibatkan aspek pelayanan publik, struktur organisasi pemerintah, 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 prinsipnya 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 implemetasinya, privatisasinya, administrasi antar pemerintah dan etika birokrasi.

Berdasarkan pemaparan teori para ahli diatas makar uang lingkup administrasi publik sangat luas dan terhubung dengan beberapa ilmu lainnya. Organisasi dan manajemen yang membuat spesifik dalam topik – topik ilmu administrasi publik.

### **2.1.5 Kajian Manajemen**

Manajemen dapat didefinisikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap sumber daya

organisasi (meliputi sumber daya manusia, keuangan, fisik, dan informasi) dengan tujuan mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Secara etimologis, kata “manajemen” berasal dari kata Latin “*manus*” (tangan) dan “*agree*” (melakukan), yang kemudian membentuk kata “*manage*” dalam Bahasa Inggris, yang berarti “mengelola.” Praktik manajemen telah ada sejak perkembangan peradaban manusia, dan terus berkembang seiring dengan kemajuan pengetahuan dan keterampilan manusia dalam berbagai kegiatan, dengan tujuan meningkatkan produktivitas, efektivitas, serta efisiensi. Kemampuan manajerial menjadi esensial untuk mengelola tantangan di masa depan.

Menurut Sondang P. Siagian, seperti yang dikutip dalam Silalahi (2013:137) menjelaskan bahwa : “Manajemen diartikan sebagai keterampilan atau kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan melalui upaya orang lain, dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks operasional, setiap organisasi menetapkan tujuan yang ingin dicapai, kemudian menerapkannya dalam pengelolaan sumber daya, termasuk sumber daya manusia”. Manajemen sumber daya manusia yang efektif mempertimbangkan kesejahteraan anggota organisasi, sehingga seluruh pegawai dapat berpartisipasi secara efektif dan berkontribusi pada kemajuan organisasi.

#### **2.1.6 Kajian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan cabang dari manajemen yang berfokus pada optimalisasi kemampuan karyawan

atau anggota organisasi melalui langkah-langkah strategis guna meningkatkan kinerja pegawai dan mencapai tujuan organisasi. Edwin B. Flippo (2002) menjelaskan bahwa : “manajemen sumber daya manusia mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan aktivitas terkait rekrutmen, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, serta pemberhentian sumber daya manusia, dengan tujuan mencapai keseimbangan antara kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat”.

Dalam sebuah organisasi, berbagai sumber daya, seperti modal, teknologi, metode, dan tenaga kerja, berperan sebagai ‘input’ yang diolah menjadi ‘output’ berupa produk atau jasa. Di antara berbagai sumber daya tersebut, sumber daya manusia merupakan elemen paling vital. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem manajemen yang disebut Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) untuk mengelola dan mengendalikan peran pegawai. Dengan pengelolaan yang baik, MSDM memastikan seluruh pegawai dapat bekerja sama secara efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

Dari berbagai definisi tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah elemen kunci dalam setiap organisasi, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi tenaga kerja dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan pengelolaan yang mencakup rekrutmen, pelatihan, evaluasi kinerja, kompensasi, hubungan karyawan, dan kepatuhan hukum, MSDM berperan

dalam memastikan organisasi memiliki tenaga kerja yang kompeten, termotivasi, dan produktif.

### **2.1.7 Kajian Pelayanan Publik**

Kualitas merupakan konsep yang terus mengalami perkembangan dalam pemaknaannya. Kualitas yang dipahami adalah faktor utama yang mengakibatkan orang melakukan perbandingan dalam pelayanan. Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima oleh penerima pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima oleh penerima pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas pelayanan tersebut buruk.

Secara umum diterima bahwa kualitas layanan dapat digambarkan sebagai sangat baik jika layanan yang diterima atau dianggap (dirasakan) memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, ketika kualitas layanan lebih rendah dari yang diharapkan, kualitas layanan yang dirasakan juga lebih rendah. Kualitas suatu layanan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi kebutuhan pelanggannya.

Menurut Kotler (2000:25), “Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang tampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor

jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.”

Sedangkan, menurut Parasuraman dan Lupiyoadi (2008:17), terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Pelayanan yang diharapkan  
Pelayanan yang diharapkan merupakan standar layanan ideal sesuai kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. Dalam konteks DTSEN, masyarakat menginginkan data yang akurat, mutakhir, mudah diakses, serta proses pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif terhadap aduan. Pelayanan ini mencerminkan kualitas layanan publik yang profesional dan efisien.
- b. Pelayanan yang diterima  
Pelayanan yang diterima adalah layanan yang secara nyata dialami masyarakat. Dalam pelaksanaannya, masih ditemukan kendala seperti akses data yang terbatas, proses verifikasi yang lambat, ketidaksesuaian informasi, dan respons petugas yang belum optimal. Pelayanan ini menjadi gambaran faktual mengenai kualitas layanan yang berjalan dan dasar untuk perbaikan lebih lanjut.

Kualitas pelayanan publik yang baik akan menjadi tuntutan baik itu bagi masyarakat agar kebutuhan mereka baik individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakatnya. Untuk dapat serta bisa menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah dan aparatur negara memang tidak bisa dihindari, bahkan ini juga menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat diukur dari kriteria indikator kualitas pada pelayanan publik. Menurut Teori Kenneth C.Laudon & Jane P.Laudon kualitas data ditentukan oleh enam prinsip utama, yaitu akurasi, kelengkapan, konsistensi, ketepatan waktu, relevansi, dan aksesibilitas prinsip ini menjadi lensa konseptual untuk

melihat bagaimana data dikelola oleh instansi publik, bagaimana petugas melakukan pemutakhiran data, serta bagaimana sistem mendukung proses pengolahan data.

### **2.1.8 Kajian Pelayanan Data**

Kualitas data menjadi elemen krusial dalam mendukung proses pengambilan keputusan, perencanaan kebijakan, dan pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Data yang memiliki tingkat kualitas akurasi yang tinggi mampu meminimalisir resiko kesalahan data, meningkatkan efisiensi dan memperkuat kepercayaan publik. Sebaliknya, data dengan tingkat akurasi yang rendah dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti ketidaktepatan sasaran, dan penetapan kebijakan.

Dalam perspektif teoritis menurut Kenneth.C.Laudon & Jane P.Laudon menjelaskan bahwa kualitas data dapat diukur melalui dimensi utama meliputi :

1. *Accuracy* (Akurasi) data yang dicatat harus sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan. Data yang akurat menghindarkan kesalahan dalam pelayanan publik karena informasi yang digunakan benar-benar mencerminkan fakta tentang individu atau situasi yang dilaporkan.
2. *Completeness* (Kelengkapan) setiap elemen atau variabel penting harus terisi sepenuhnya tanpa ada bagian yang kosong. Data yang lengkap memudahkan proses verifikasi dan memastikan bahwa keputusan yang diambil berdasarkan informasi yang utuh.
3. *Consistency* (Konsistensi) menunjukkan bahwa data harus sama dan tidak berbeda antara satu sumber dengan sumber lainnya. Ketika data konsisten, proses integrasi dan koordinasi antar instansi menjadi lebih mudah dan mengurangi potensi kesalahan layanan.

4. *Timeliness* (Ketepatan Waktu) data selalu diperbarui secara rutin dan tersedia ketika dibutuhkan. Data yang mutakhir membantu pemerintah memberikan pelayanan yang relevan dan sesuai dengan kondisi terbaru masyarakat.
5. *Validity* (Keabsahan) keabsahan memastikan bahwa data mengikuti aturan, format, dan standar teknis yang telah ditetapkan. Data yang valid dapat digunakan secara resmi karena memenuhi persyaratan administratif dan regulasi.
6. *Reliability* (Keandalan) data dapat dipercaya dan stabil ketika digunakan untuk analisis atau keputusan. Data yang andal berasal dari sumber tepercaya dan dapat diverifikasi ulang sehingga menjamin ketepatan pelayanan publik.

Apabila kualitas data tidak terpenuhi, maka dapat menimbulkan terjadinya kesalahan dalam pengambilan keputusan, dan ketidaktepatan sasaran dalam pelaksanaan program. Oleh karena itu, pelayanan kualitas data yang optimal dan transparan menjadi hal krusial, khususnya dalam pelayanan publik yang mengutamakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabilitas.

### **2.1.9 Kajian Pengelolaan Data**

Pengelolaan kualitas data merupakan rangkaian proses yang bertujuan memastikan bahwa data yang dikumpulkan, disimpan, dan dimanfaatkan oleh organisasi memiliki mutu yang memadai untuk mendukung kegiatan analisis, perencanaan, dan pengambilan keputusan. Proses ini mencakup upaya menjaga akurasi data agar sesuai dengan kondisi nyata, memastikan kelengkapan data sehingga seluruh informasi penting tersedia, menjamin konsistensi data antar-sistem dan antar-periode, serta melakukan pemutakhiran data secara berkala agar tetap relevan. Selain itu, pengelolaan kualitas data melibatkan kegiatan validasi, verifikasi,

pembersihan data (*data cleaning*), dan standarisasi format guna memastikan data mudah dipahami dan diolah. Dalam implementasinya, pengelolaan kualitas data membutuhkan dukungan teknologi yang memadai, prosedur operasional yang jelas, serta kompetensi sumber daya manusia. Dengan pengelolaan yang baik, organisasi dapat menyediakan layanan yang lebih akurat, efektif, dan tepat sasaran.

#### **2.1.10 Kajian Data Tunggal Sosial Dan Ekonomi Nasional (DTSEN)**

Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional (DTSEN) merupakan sistem data terpadu yang dikembangkan pemerintah untuk menyediakan informasi sosial dan ekonomi yang komprehensif, terintegrasi, dan dapat digunakan sebagai dasar penentuan sasaran program perlindungan sosial. DTSEN bertujuan untuk mengatasi permasalahan data kesejahteraan yang sebelumnya tersebar di berbagai instansi, tidak seragam, dan kerap menimbulkan ketidaktepatan sasaran bantuan sosial. Dengan adanya DTSEN, seluruh data mengenai kondisi sosial, ekonomi, dan demografi penduduk dihimpun dalam satu basis data nasional yang dapat diakses oleh pemerintah pusat dan daerah sebagai rujukan utama dalam perencanaan program.

Secara konseptual, DTSEN mengadopsi prinsip *single source of truth*, yaitu satu sumber data yang menjadi acuan bagi berbagai kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah. Sistem ini memuat berbagai informasi penting seperti identitas kependudukan, kondisi ekonomi keluarga, tingkat kesejahteraan, kepemilikan aset, kondisi perumahan,

hingga akses terhadap pendidikan dan kesehatan. DTSEN bersifat dinamis sehingga memerlukan proses pemutakhiran berkala untuk memastikan data yang tersedia tetap akurat dan relevan seiring perubahan kondisi masyarakat.

Pada aspek kelembagaan, pengelolaan DTSEN melibatkan kolaborasi antara pemerintah pusat (melalui Kemensos dan instansi terkait) serta pemerintah daerah melalui dinas sosial, kecamatan, kelurahan, hingga RT/RW. Kolaborasi ini mencakup proses pendataan awal, verifikasi lapangan, validasi oleh pemerintah desa/kelurahan, serta sinkronisasi dengan sistem informasi pusat. Proses tersebut dirancang untuk meningkatkan akurasi dan kelengkapan data sehingga meminimalkan potensi kesalahan seperti duplikasi, ketidaksesuaian informasi, atau data yang tidak mutakhir.

Dalam perspektif manajemen data, Data Tunggal Sosial Dan Ekonomi Nasional (DTSEN) mencerminkan penerapan berbagai konsep penting seperti data *governance*, data *integration*, dan data *quality management*. Data *governance* memastikan adanya aturan, standar, dan prosedur yang mengatur proses pengumpulan, pemrosesan, hingga pemanfaatan data. Sementara itu, data *integration* memungkinkan berbagai data dari sumber berbeda digabungkan dan dikelola dalam satu sistem terpadu. Pengelolaan kualitas data diterapkan melalui proses pembersihan data, validasi lapangan, penanganan duplikasi, serta mekanisme pemutakhiran data yang melibatkan masyarakat.

Dari perspektif pelayanan publik, keberadaan DTSEN sangat penting karena menjadi dasar untuk menentukan sasaran program bantuan sosial secara lebih tepat, objektif, dan transparan. Data yang tersimpan dalam DTSEN digunakan untuk berbagai program seperti PKH, BPNT, bantuan subsidi, dan layanan perlindungan sosial lainnya. Ketepatan sasaran dan efektivitas program sangat bergantung pada kualitas DTSEN, sehingga pemutakhiran data yang cepat dan responsif menjadi kebutuhan penting, terutama dalam menghadapi dinamika sosial seperti kemiskinan baru, urbanisasi, atau perubahan mata pencaharian.

Dengan demikian, DTSEN merupakan instrumen strategis dalam reformasi data perlindungan sosial di Indonesia. Sistem ini tidak hanya meningkatkan kualitas data kesejahteraan, tetapi juga memperkuat koordinasi antar instansi, mendorong transparansi pelayanan publik, dan memastikan bahwa berbagai program pemerintah dapat tersalurkan secara lebih akurat dan adil kepada masyarakat yang benar-benar membutuhkan.

## **2.2. Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir merupakan teori yang digunakan oleh peneliti yang sesuai dengan topik penelitian yang disusun untuk memecahkan suatu permasalahan yang terjadi. Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang peneliti temui maka peneliti akan mengemukakan teori yang digunakan oleh peneliti dan selanjutnya akan menjadi kerangka pemikiran.

Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2018:55) Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa,

manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

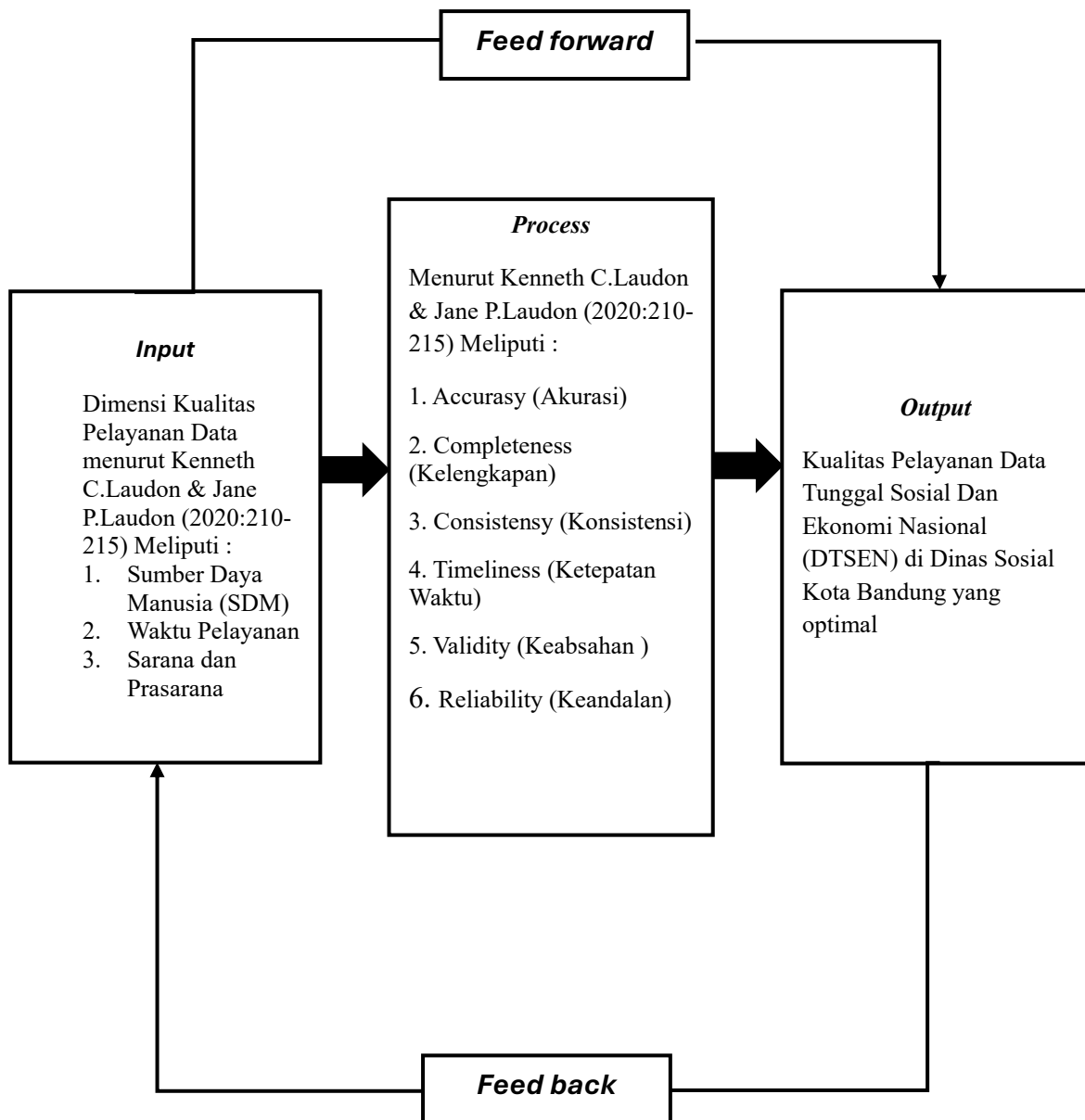
Penelitian ini berangkat dari pemahaman bahwa kualitas data merupakan fondasi utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Teori Manajemen Data, kualitas data ditentukan oleh enam prinsip utama, yaitu *accuracy*, *completeness*, *consistency*, *timeliness*, *validity*, dan *reliability*. Enam prinsip ini menjadi lensa konseptual untuk melihat bagaimana data dikelola oleh instansi publik, bagaimana petugas melakukan pemutakhiran data, serta bagaimana sistem mendukung proses pengolahan data.

Untuk mengetahui sejauh mana Kualitas Pelayanan Data Tunggal Sosial Dan Ekonomi Nasional (DTSEN) Di Dinas Sosial Kota Bandung, perlu dilakukan analisis secara mendalam menggunakan prinsip kualitas dalam manajemen data untuk menentukan kualitas layanan yaitu meliputi :

7. *Accuracy* (Akurasi) data yang dicatat harus sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan. Data yang akurat menghindarkan kesalahan dalam pelayanan publik karena informasi yang digunakan benar-benar mencerminkan fakta tentang individu atau situasi yang dilaporkan.
8. *Completeness* (Kelengkapan) setiap elemen atau variabel penting harus terisi sepenuhnya tanpa ada bagian yang kosong. Data yang lengkap memudahkan proses verifikasi dan memastikan bahwa keputusan yang diambil berdasarkan informasi yang utuh.

9. *Consistency* (Konsistensi) menunjukkan bahwa data harus sama dan tidak berbeda antara satu sumber dengan sumber lainnya. Ketika data konsisten, proses integrasi dan koordinasi antar instansi menjadi lebih mudah dan mengurangi potensi kesalahan layanan.
10. *Timeliness* (Ketepatan Waktu) data selalu diperbarui secara rutin dan tersedia ketika dibutuhkan. Data yang mutakhir membantu pemerintah memberikan pelayanan yang relevan dan sesuai dengan kondisi terbaru masyarakat.
11. *Validity* (Keabsahan) keabsahan memastikan bahwa data mengikuti aturan, format, dan standar teknis yang telah ditetapkan. Data yang valid dapat digunakan secara resmi karena memenuhi persyaratan administratif dan regulasi.
12. *Reliability* (Keandalan) data dapat dipercaya dan stabil ketika digunakan untuk analisis atau keputusan. Data yang andal berasal dari sumber tepercaya dan dapat diverifikasi ulang sehingga menjamin ketepatan pelayanan publik.

Selanjutnya agar kerangka berpikir diatas dapat lebih jelas dan mudah dipahami peneliti mencoba menggambarkan kerangka berpikir kedalam gambar dibawah ini :



**Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir**

*Sumber : Peneliti (2026)*

### **2.3. Proposisi**

Proposisi adalah pernyataan yang dapat dievaluasi sebagai benar atau salah. Dalam ranah logika dan filsafat, proposisi merupakan elemen fundamental dari suatu argumen yang digunakan untuk menilai kebenaran suatu klaim. Berdasarkan dan teori yang telah diuraikan dalam kerangka berpikir, peneliti merumuskan proposisi terkait Pengelolaan Data Tunggal Sosial Dan Ekonomi Nasional (DTSEN) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kota Bandung sebagai berikut :

Penelitian ini mengkaji pengelolaan Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional (DTSEN) dalam pelayanan publik dengan menggunakan parameter kualitas data yang meliputi akurasi, kelengkapan, konsistensi, ketepatan waktu, validitas, dan reliabilitas. Parameter tersebut digunakan sebagai alat analisis untuk menilai sejauh mana data DTSEN mampu mendukung pelayanan publik yang tepat sasaran, efektif, akuntabel, dan optimal di Dinas Sosial Kota Bandung.