

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

2.1. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka meneliti teori-teori pustaka yang mendukung penelitian untuk beberapa rumusan masalah sebagai dasar yang digunakan selanjutnya dengan analisis yang berhubungan dengan fokus penelitian. Topik yang dibahas dalam rumusan masalah ini meliputi Administrasi Publik, Organisasi Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, serta penelitian terdahulu yang akan menjadi landasan teori untuk menyimpulkan kerangka berpikir dan proposisi.

2.1.1. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan bahan pembanding yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya dalam menyajikan berbagai sumber sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya. Oleh karena itu, peneliti memiliki tiga penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Efektivitas Pelayan Publik Melalui Website Dilandacita di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

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.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Nama (name)	Ilham Fadhilah	Desma Damyana Putri	Inggit dwy Indeswary, et al
Jenis Luaran Laporan Penelitian	Skripsi	Skripsi	Skripsi
Tahun	2023	2023	2024
Universitas (university)	Universitas Komputer Indonesia	STIA LAN Bandung	Universitas Jendral Achmad Yani
Judul (title)	Strategi komunikasi digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi	Implementasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi Dilandacita pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi	Pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Padasuka Kota Cimahi
Latar Belakang Historis (Historical Background)	Penelitian ini muncul dari tantangan komunikasi yang dihadapi oleh instansi pemerintah dalam mensosialisasikan layanan berbasis digital kepada masyarakat.	Upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.	Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebagai bagian dari pelayanan dasar kepada masyarakat. Meskipun telah

	<p>Meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cimahi telah meluncurkan aplikasi Dilandacita, namun tingkat partisipasi dan pemanfaatannya oleh masyarakat belum optimal. Hal ini diperkirakan disebabkan oleh strategi komunikasi yang belum efektif dalam menyampaikan informasi, edukasi, dan manfaat aplikasi kepada publik</p>	<p>Aplikasi Dilandacita sebagai inovasi pelayanan berbasis digital diharapkan dapat mengurangi antrian, mempercepat proses pelayanan, dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Namun, dalam implementasinya masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman pengguna, keterbatasan sumber daya manusia, dan hambatan teknis.</p>	<p>dilakukan digitalisasi dalam beberapa aspek, pelayanan administrasi di tingkat kelurahan, seperti di Kelurahan Padasuka, masih mendapat banyak keluhan terkait kecepatan, ketepatan, dan keramahan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang memengaruhi kepuasan masyarakat dan menjadi dasar evaluasi dalam pengembangan pelayanan berbasis digital maupun manual.</p>
--	---	---	---

<p>Konteks kekinian terkait topik (<i>Current Context</i>)</p>	<p>Penelitian bertujuan untuk digitalisasi pelayanan publik, penting bagi instansi pemerintah untuk mengadopsi strategi komunikasi yang efektif guna meningkatkan pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat.</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk membuat digitalisasi pelayanan publik menjadi kebutuhan mendesak dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, terutama di tengah perkembangan teknologi informasi.</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja instansi pemerintah, terutama dalam era digitalisasi pelayanan.</p>
<p>Teori-teori yang telah dan sedang dipergunakan peneliti lain (<i>Theories Underpinning</i>)</p>	<p>Teori strategi komunikasi oleh Onong uchjana effendy dengan fokus pada tujuan, rencana, kegiatan, pesan dan media.</p>	<p>Teori model implementasi kebijakan menurut Meriles S. Grindle, yang mencakup faktor-faktor seperti konten kebijakan, lingkungan implementasi, dan aktor pelaksana.</p>	<p>Teori Kualitas Pelayanan oleh Zeithaml dan Berry. Yang mencakup tangible, reability, responsive, assurance, emphaty</p>

<p>Mendudukan Terminologi Terminologi Yang Relevan Yang Dipergunakan Dalam Berbagai Peneliti Sejenis. (Terminology) Metode Penelitian</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam dan observasi non partisipan, studi pustaka, serta dokumentasi</p>	<p>Dalam penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif, data yang dikumpulkan berasal dari observasi, wawancara, dan dokumentasi secara langsung</p>	<p>Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif kualitatif, dimana sumber data terdiri dari sumber data primer yaitu data yang di peroleh langsung dari informan atau objek yang di teliti melalui wawancara dan data sekunder yaitu berupa dokumen-dokumen atau literatur dari internet, jurnal dan lain sebagainya.</p>
--	---	--	--

<p>Penjelasan bukti-bukti terkait pentingnya topik riset ini (Significant) Hasil Penelitian</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi digital yang tepat dapat meningkatkan kesadaran dan pemanfaatan aplikasi Dilandacita oleh masyarakat, sehingga mendukung efektivitas pelayanan administrasi kependudukan secara digital. Tetapi masih terdapat hambatan yang terjadi.</p>	<p>Penelitian ini mengungkap bahwa keberhasilan implementasi Website Dilandacita dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta dukungan kebijakan yang memadai.</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan tingkat kepuasan masyarakat, sehingga peningkatan kualitas layanan digital seperti Dilandacita dapat berkontribusi pada kepuasan pengguna.</p>
<p>Penjelasan keunggulan penelitian yang kita lakukan (Research Gap)</p>	<p>Penelitian tersebut lebih berfokus pada strategi komunikasi digital dalam layanan digital.</p>	<p>Peneliti tersebut meneliti implementasi kebijakan Dilandacita, tetapi tidak secara ekspisit menilai efektivitas program tersebut</p>	<p>Peneliti tersebut meneliti kualitas pelayanan secara umum di kelurahan, tanpa fokus pada layanan digital seperti Dilandacita.</p>

	<p>Penelitian penulis mencakup efektivitas layanan secara menyeluruh, termasuk hasil dan dampaknya terhadap masyarakat dalam menggunakan layanan digital.</p>	<p>dari sudut capaian dan manfaat terhadap masyarakat. Penelitian penulis lebih mengukur efektivitas program berdasarkan indikator keberhasilan organisasi publik.</p>	<p>Penelitian penulis langsung meneliti inovasi digital layanan kependudukan dan mengkaitkannya dengan indikator efektivitas pelayanan publik.</p>
--	---	--	--

Berdasarkan hasil penelusuran terhadap penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan objek yang dikaji oleh peneliti, maka judul penelitian yang diajukan oleh peneliti yaitu “Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Website Dilandacita di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi” layak untuk dikaji dan diteliti. Setelah memahami hasil penelusuran terdahulu maka, dapat diketahui tingkat keaslian dan keabsahan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

Sehingga dengan demikian penelitian terdahulu menambah khazanah keilmuan yang dapat mendukung peneliti untuk menghasilkan penelitian yang berkualitas dan orisinal. Serta adanya penelitian terdahulu dapat dijadikan panduan di dalam melakukan penelitian.

2.1.2. Kajian Administrasi

Secara etimologi kata administrasi berasal dari bahasa latin Yunani yang terdiri dari dua kata, yaitu "*ad*" dan "*ministraste*" yang berarti memenuhi atau melayani. Menurut Dimock & Dimock (1978:15), administrasi berasal dari kata "*ad*" dan "*ministraste*" yang berarti "*to serve*". Sehingga dapat dipahami bahwa administrasi adalah proses pelayanan atau pengaturan.

Administrasi diartikan sebagai proses kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan. administrasi adalah untuk dapat menyelesaikan permasalahan dengan adanya perbaikan terutama pada bidang sumber daya manusia, organisasi dan anggaran (Meutia, 2017).

Dalam buku Pengantar Ilmu Administrasi (2020) oleh Alemian Henuk, secara etimologis administrasi berasal dari bahasa Yunani '*administrare*' yang artinya melayani dan membantu. Secara umum, sistem administrasi memiliki peran penting untuk membantu sebuah perusahaan dalam memberikan data serta informasi yang diperlukan.

Sondang P. Siagian (2013:3) mendefinisikan administrasi sebagai berikut :

“Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

The Liang Gie (2012:2) mendefinisikan administrasi :

“Administrasi memiliki pengertian dalam arti luas, yaitu Adminstrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya.”

Administrasi sering dikaitkan dengan kegiatan ketatausahaan dalam arti sempit.

Pada dasarnya, tata usaha adalah pekerjaan yang berkaitan dengan menulis,

mencatat, mengganggandakan, menyimpan, atau pekerjaan sipil. Administrasi secara luas berarti kerja sama. Untuk mencapai tujuan tertentu, individu atau sekelompok orang bekerja sama (Marliani, 2018).

Herbert Simon mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Dwight Waldo memberikan definisi administrasi sebagai daya upaya yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi (Marliani, 2018). Administrasi pada dasarnya sebenarnya bukan hanya meliputi kegiatan ketatausahaan saja, namun memiliki arti yang lebih luas dan jelas. Dari penjelasan yang telah dijelaskan oleh banyak literatur, administrasi disamping merupakan adalah sebuah bidang studi, tetapi juga merupakan bentuk sebuah sistem yang telah dipraktikkan dalam setiap kegiatan kerjasama manusia.

Dari semua definisi yang telah di uraikan oleh para ahli diatas bisa disimpulkan bahwa administrasi adalah kegiatan kerjasama organisasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam bentuk usaha kerja sama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.3. Konsep Administrasi Publik

Administrasi publik ada untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan masyarakat atau publik serta meningkatkan responsibilitas aparatur publik dalam membuat kebijakan terhadap berbagai kebutuhan masyarakat atau publik. Administrasi publik adalah organisasi dan manajemen orang dan benda untuk mencapai tujuan pemerintah. Administrasi publik juga merupakan seni dan ilmu manajemen yang digunakan untuk mengatur urusan negara. Administrasi publik

merupakan suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan pemerintah, pengarah keahlian dan teknik yang tak terhitung jumlahnya yang memberikan arah dan tujuan untuk usaha pemerintah (silalahi, 2019).

Siagian dalam Waluyo (2007:37) mengatakan administrasi publik “sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara.”

Chander dan Plano, administrasi publik adalah proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya dan staf pemerintah untuk memformulasikan, melaksanakan, dan mengelola (mengawasi) keputusan yang dibuat dalam kebijakan publik. Selain itu, Keban, menyatakan bahwa istilah administrasi publik menunjukkan bagaimana pemerintah bertindak sebagai agen tunggal yang berkuasa atau regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengambil tindakan (Sry, ernie. 2020 vol 8). Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock dan Louis W. Koenig (1960), berpendapat bahwa administrasi publik adalah kegiatan pemerintah dalam melaksanakan politiknya.

H. Wirman Syafri (2012:9) dalam bukunya Studi tentang Administrasi Publik “Administrasi Publik adalah studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan-badan pemerintahan diorganisasi, dilengkapi tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin.”

Didasarkan pada definisi di atas, adminitrasi publik adalah proses kerjasama antara kelompok orang yang terdiri dari anggota legislatif, partai politik, lembaga swadaya masyarakat atau LSM, kelompok kepentingan, organisasi profesi, media massa, dan masyarakat sipil lainnya untuk merumuskan dan mengimplementasikan

berbagai kebijakan dan program dengan cara yang berkeadilan sosial untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mencapai tujuan negara.

2.1.4. Kajian Pelayanan Publik

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini masih tetap menjadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagai anggota Masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realitas hampir seluruh Masyarakat pasti akan bersinggung dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya.

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dinyatakan dengan jelas tentang pengertian dari pelayanan, yakni "pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain". Sedangkan pengertian *service* dalam Oxford (2000) didefinisikan sebagai "*a system that provides something that the publik needs, organized by the government or a private company*". Oleh karenanya, pelayanan akan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh Masyarakat, khususnya kebutuhan dasar Masyarakat".

Soetopo dan Napitulu (1999) memberikan definisi tentang pelayanan yaitu sebagai berikut:

"Suatu usaha atau rangkaian usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain, atau dapat juga diartikan bahwa pelayanan adalah serangkaian dari suatu kegiatan atau proses dari upaya pemenuhan berbagai kebutuhan dari orang lain atau masyarakat secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat, lebih cepat dirasakan dari

pada dimiliki dan unsur pelanggan sebagai. unsur yang membutuhkan akan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi atau menerima jasa - jasa yang telah diberikan tersebut".

Konsep pelayanan yang dijelaskan Soetopo menggarisbawahi pentingnya proses yang melibatkan berbagai aktivitas pemerintah untuk memenuhi segala kebutuhan Masyarakat. Hak Masyarakat atas pelayanan dan kewajiban pemerintah untuk memberikannya menjadi inti dari konsep ini. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa semua instansi pemerintah memiliki tanggung jawab utama untuk menyelenggarakan pelayanan kepada Masyarakat. Berkaitan dengan kata "umum" dalam "pelayanan" menunjukkan kepada unsur Masyarakat, orang banyak yang memiliki kepentingan. Terjemahan dari Bahasa Inggris "*public*" kalau dihubungkan dengan kata pelayanan maka menjadi pelayanan umum (*public service*) atau pelayanan publik.

Sarundadjang (2005:317) menyatakan bahwa konsep *public service* berhubungan antara publik dengan pelayanan publik dalam kerangka pelaksanaan sistem pemerintahan daerah ke depan, pada dasarnya didasarkan atau hubungan timbal balik yang saling menguntungkan (mutual) dalam hal benefit, social sehingga bisa saja disebut konsep *public service* yang mengakomodasi kepentingan dari unsur pemerintah dan sebaliknya mengedepankan kepentingan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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 atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara menurut Sinambela dkk (2010:128)

adalah:

"Sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang dimiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada waktu produk secara fisik"

Pelayanan publik berfungsi sebagai indikator utama keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Melalui kualitas pelayanan yang diberikan, Masyarakat dapat secara langsung mengukur kinerja pemerintah.

2.1.5. Kajian Manajemen Publik

Sebuah perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi dikenal sebagai manajemen.

Winardi menggambarkan manajemen sebagai sebuah proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, dan tindakan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai sasaran yang ditetapkan sebelumnya dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya (U. Sagena. 2023). Dalam buku Dasar-dasar manajemen, G. Terry dan W Leslie (2013:1) menyatakan bahwa manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang membantu suatu kelompok orang mencapai tujuan atau maksud organisasi yang sebenarnya. Stoner (1989:1) mendefinisikan manajemen sebagai berikut :

“Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.”

Manajemen publik mengarahkan dan mengatur sektor publik sehingga

dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan melalui pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Ilmu manajemen diperlukan untuk menggerakkan orang-orang supaya dapat bekerja sama dalam mengelola sektor publik untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat sehingga tercipta kepuasan umum atau publik (Firdausijah. R.T. et al, 2023).

Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2008:93) mendefinisikan :

“Manajemen publik didefinisikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggung jawab atas operasi suatu organisasi dan penggunaan sumber daya (manusia dan mesin) untuk mencapai tujuan organisasi.”

Ott, Hyde, dan Shafritz (1990), manajemen publik adalah penelitian tentang cara organisasi publik menerapkan kebijakan publik yang telah disepakati. Sedangkan Overman (1984) menyatakan bahwa manajemen publik adalah perpaduan dari fungsi perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian manajemen dan merupakan studi organisasi yang melibatkan berbagai disiplin

Mempertimbangkan penjelasan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen publik adalah penelitian interaktif tentang aspek umum organisasi dan merupakan gabungan dari fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerak, dan pengendalian dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan publik.

2.1.6. Kajian Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik merupakan suatu proses dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan pelayanan, dan evaluasi yang diberikan oleh pemerintah atau organisasi publik, terhadap kegiatan pelayanan yang

diselenggarakan oleh instansi pemerintah atau organisasi publik, dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif dan efisien.

Ratminto (dalam buku Erika et.al, 2021:82 dengan judul Manajemen Pelayanan Publik)

"Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan".

Manajemen pelayanan publik merupakan suatu proses dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau organisasi publik kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar warga negara. Menurut Osborne dan Gaebler (1992), pelayanan publik harus berorientasi pada hasil dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan utama. Hal ini menandai pergeseran paradigma dari birokrasi tradisional ke pendekatan yang lebih responsif dan efisien.

Sedangkan menurut Erika et.al (2021:82) dalam Buku Manajemen Pelayanan Publik:

"Manajemen pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditentukan sebelumnya."

Manajemen pelayanan publik merupakan suatu proses dari bagian penerapan ilmu dan seni yang dilakukan untuk menyusun suatu rencana, mengimplentasikan, mengkoordinasikan dan menyelesaikan segala bentuk aktivitas dalam suatu pelayanan, yang dimana tujuan pelayanan tersebut dapat tercapai karena dalam

pelayanan publik sudah menjadi suatu tolak ukur dari kinerja suatu pemerintahan.

2.1.7. Kajian Efektivitas

Efektivitas adalah ukuran keberhasilan pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks pemerintahan, efektivitas mengacu pada sejauh mana organisasi pemerintah mampu melaksanakan tugas, program, atau kebijakan secara optimal sehingga menghasilkan output dan outcome yang sesuai dengan tujuan yang diharapkan (Chester Barnard dalam Gibson dkk, 2000).

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.

Efektivitas pelayanan publik menurut Siagian dalam nashar (2020:9) menjelaskan “penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan”

Nashar (2020) dalam bukunya menjelaskan bahwa, “Efektivitas adalah ukuran keberhasilan pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Menurut Sondang P. Siagian dalam Nashar (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.”

Siagian P Sondang (2020:10) dalam Nashar, bahwa mengukur efektivitas pelayanan terdapat 3 indikator yaitu :

“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.

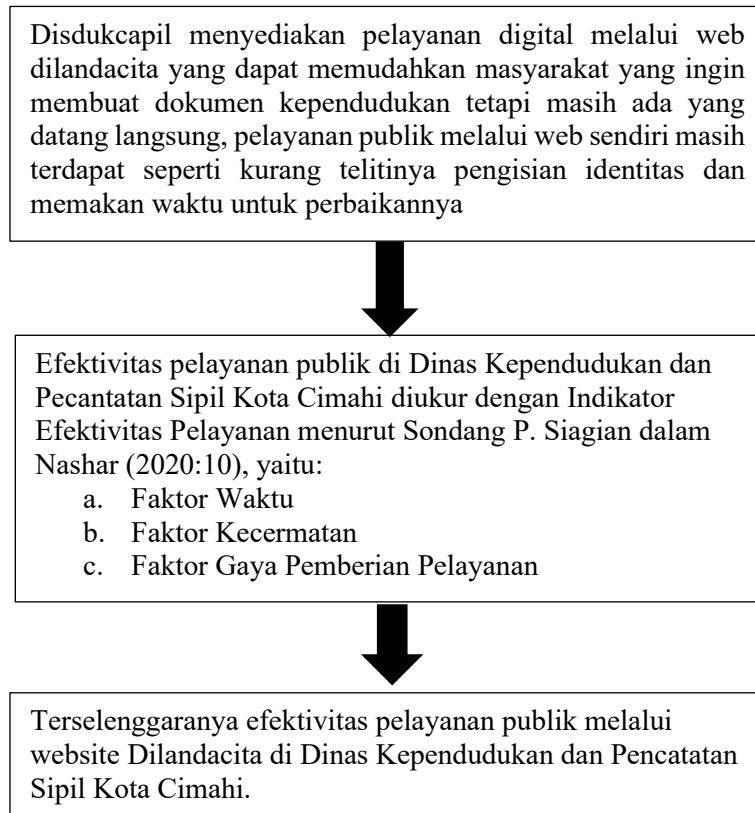
Faktor Kecermatan, dapat dijadikan ukuran dalam menilai tingkatan efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermata disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan.

Faktor Gaya Pemberian Pelayanan, menjadi ukuran yang biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja, maksudnya adalah cara dan kebiasaan pemberian pelayanan.”

2.2. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah pemetaan atau struktur konseptual yang bertujuan untuk merumuskan yang nantinya akan menggambarkan jalan berpikir dari peneliti sebagai bahan acuan dalam memecahkan masalah yang terjadi. Oleh karena itu, bagian kerangka ini mencerminkan hubungan antar variabel yang diteliti. Untuk memudahkan penyelesaian permasalahan yang di hadapi maka perlu adanya kerangka berpikir sebagai acuan penyelesaian permasalahan, khususnya landasan menurut para ahli

Berdasarkan indikator efektivitas di atas, bahwa efektivitas pelayanan untuk tercapainya tujuan dan sasaran yang disepakati diukur oleh beberapa indikator seperti faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberian pelayanan. Ketiga indikator ini saling berkaitan agar memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi, sehingga dapat mengetahui sejauh mana pelayanan telah berjalan secara efektif.

Tabel 2. 2 Kerangka Berpikir

Sumber : Peneliti, 2026

2.3. Proposisi

Proposisi dalam penelitian ini adalah Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Website Dilandacita di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi melalui: Faktor Waktu, Faktor Kecermatan, Faktor Gaya Pemberian Pelayanan.