

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

2.1. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka adalah istilah yang sering digunakan dalam dunia penelitian dan akademik untuk merujuk pada tinjauan atau penelaahan terhadap berbagai Pustaka, termasuk buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan penelitian, dan sumber-sumber lainnya yang relevan dengan topik atau masalah yang ingin diteliti.

Kegiatan kajian Pustaka dilakukan untuk mengumpulkan informasi terkini dan terpercaya tentang topik yang diteliti. Tujuan dari kajian Pustaka adalah untuk memahami status terkini pengetahuan tentang topik tersebut, melihat perkembangan yang terjadi, dan mengidentifikasi kesenjangan atau celah pengetahuan yang dapat diisi melalui penelitian terbaru.

2.1.1. Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu merupakan informasi kepada pembaca bahwa penelitian ini merupakan hasil dari berbagai sumber, seperti menyajikan teori teori yang relevan dari hasil penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu berguna untuk mengetahui bagaimana metode penelitian dan hasil penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu digunakan sebagai tolak ukur penelitian untuk menulis dan menganalisis.

Suatu penelitian. Penelitian menngangkat beberapa peneliti sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa jurnal terkait dengan penelitian ini:

1. Penelitian pertama dilakukan oleh: penelitian Oleh Lina Muthia dan Sri Riris Sugiyarti Berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja Melalui E-Makaryo di Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta”. Teori yang digunakan adalah Teori Efektivitas Richard M. Steers, dengan indikator Pencapaian Tujuan, Integrasi, Adaptasi. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan metode Observasi, Wawancara, Dokumentasi. Teknik Analisis Data Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan Hasilnya E-Makaryo ini ada beberapa yaitu kendala jaringan yang kurang bagus kemudian dari server e-makaryo itu sendiri yang terkadang lemot karena banyak yang akses.

2. Penelitian Kedua Dilakukan oleh: Penelitian Oleh Muhammad Ananda Berjudul”Efektivitas Penerapan Aplikasi Sisnaker Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi provinsi Sumatera Barat. Teori yang digunakan adalah teori efektivitas William H. Delone dan Ephraim R. McLean (2003) dengan indikator Kualitas informasi, Kualitas website, Kepuasan pengguna. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan metode Wawancara, Observasi, Dokumentasi. Teknik Analisis Data Reduksi data, penyajian data, penarikan Kesimpulan. Hasilnya Penelitian yang dilakukan penerapan aplikasi sisnaker pada dinas tenaga kerja dan transmigrasi provinsi Sumatera barat sudah efektif dilihat berdasarkan kualitas informasi, kualitas ketersediaan web dan kepuasan pelanggan terhadap pengguna

aplikasi sisnaker. Diharapkan mampu memberikan pelayanan serta pengelolaan ketenagakerjaan yang akuntabel dan transparan kepada seluruh Masyarakat.

3. Penelitian Ketiga Dilakukan oleh: penelitian Oleh Ghania Nasha Zahira & Isnaini Rodiyah Berjudul”Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online Melalui Aplikasi Kios e-Pakladi. Teori yang digunakan adalah efektivitas Richard M. Steers, dengan indikator Pencapaian Tujuan, Integrasi, Adaptasi. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif. Teknik Pengumpulan data Observasi, wawancara, dokumentasi, Teknik analisis data reduksi data, penyajian data, penarikan Kesimpulan. Hasilnya Program ini berdampak positif, namun perlu penguatan sosialisasi, peningkatan kapasitas sumber daya,dan perbaikan infrastruktur agar layanan dapat berlangsung lebih baik dan berkelanjutan

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori Yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1.	Lina Muthia dan Sri Riris Sugiyarti	Efektivitas Pelayanan Publik Pembuatan KartuTanda Pencari Kerja Melalui E-Makaryo di Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta	Richard M. Steers	Kualitatif	Deskriptif	1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi

2.	Muhammad Ananda	Efektivitas Penerapan Aplikasi Sisnaker Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi provinsi Sumatera Barat	William H. Delone dan Ephraim R. McLean (2003)	Kualitatif	Deskriptif	1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi
3.	Ghania Nasha Zahira & Isnaini Rodiyah	Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online Melalui Aplikasi Kios e-Pakladi	Richard M. Steers	Kualitatif	Deskriptif	1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi

Sumber : Diolah Oleh Peneliti (2026)

Peneliti menemukan adanya perbedaan, persamaan dan relevansi antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Berikut ini adalah persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu :

1. Perbedaan penelitian dilakukan oleh Lina Muthia dan Sri Riris Sugiyarti yaitu pada lokus, dimana penelitian sebelumnya yaitu Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja Melalui E-Makaryo di Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta, sedangkan dalam penelitian ini lokusnya berada di dinas tenaga kerja kota bandung. Kemudian persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu memiliki teori yang sama, jenis dan metode yang digunakan sama sama penelitian deskriptif, dengan pendekatan kualitatif

2. Perbedaan penelitian dilakukan Oleh Muhammad Ananda yaitu pada lokus, dan teori dimana penelitian sebelumnya yaitu Efektivitas Penerapan Aplikasi Sisnaker Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi provinsi Sumatera, sedangkan dalam penelitian ini lokusnya berada di dinas tenaga kerja kota bandung, Untuk teori yang digunakan sebelumnya yaitu teori William H. Delone dan Ephraim R. McLean (2003), kemudian persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini jenis dan metode yang digunakan sama sama penelitian deskriptif, dengan pendekatan kualitatif
3. Perbedaan penelitian dilakukan Oleh Ghania Nasha Zahira & Isnaini Rodiyah yaitu pada lokus, dimana penelitian sebelumnya yaitu Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online Melalui Aplikasi Kios e-Pakladi Sidoarjo, sedangkan dalam penelitian ini lokusnya berada di dinas tenaga kerja kota bandung. Kemudian persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu memiliki teori yang sama, jenis dan metode yang digunakan sama sama penelitian deskriptif, dengan pendekatan kualitatif

2.1.2. Kajian Administrasi

Secara etimologis atau asal kata, Administrasi berasal dari Bahasa Inggris “*administration*”, dengan bentuk infinitifnya *to administer* yang diartikan sebagai *to manage* (mengelola). Administrasi juga dapat berasal dari Bahasa Belanda “*administratie*”, yang memiliki pengertian mencakup tata usaha, manajemen dari kegiatan organisasi, manajemen sumber daya. Dari pengertian tersebut, administrasi

mempunyai pengertian dalam arti sempit dan arti yang luas. Dalam arti sempit administrasi sering diartikan dengan kegiatan ketatausahaan, Tata usaha pada hakikatnya merupakan pekerjaan pengendalian informasi. Tata usaha juga sering diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan tulis menulis atau mencatat, mengandakan, menyimpan, atau yang dikenal dengan *clerical work* (Silalahi, 2013 : 5). Administrasi dalam arti luas diartikan sebagai Kerjasama. Istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan Kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Kerjasama adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara Bersama-sama, teratur dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan Bersama (Silalahi, 2010 : 8). Administrasi dalam arti luas, *Administration* (Bahasa Inggris) yang diungkapkan para ahli diantaranya : Leonard D. White mengungkapkan bahwa

“administration is a process common to all group effort, public or private civil or military large scale or small scale...(administrasi merupakan suatu proses yang pada umumnya terdapat pada seluruh lapisan kelompok negara, swasta, sipil atau militer baik cakupan luas atau kecil....) (Handyaningrat, 1980:2)

William A. Newan mengemukakan bahwa *“administration has been defined as the guidance, leadership, and control of the effort of a group of individuals towards some common goal”* (administrasi didefinisikan sebagai panduan, kepemimpinan dan pengawasan dari Upaya kelompok individu-individu menuju suatu tujuan. Pengertian luas di Indonesia juga diberikan oleh Sondang Paian Siagian (2004:2), yakni mengartikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang

manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut The Liang Gie (1980:9) administrasi adalah Administrasi secara luas adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu Kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu

Administrasi mengandung tiga muatan, yakni:

1. Pertama administrasi sebagai seni adalah sebuah proses yang hanya diketahui permulaannya saja, sedang akhirnya tidak ada.
2. Kedua, administrasi mengandung unsur-unsur tertentu, yakni adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas atau tugas-tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan untuk pelaksanaan tugas (termasuk di dalamnya waktu, tempat, materi dan unsur lainnya)
3. Ketiga, administasis sebagai proses kerja sama yang telah ada sejak manusia ada.

Menurut Siagian (2003:2) mengemukakan bahwa administasi adalah “keseluruhan proses Kerjasama antara dua orang atau lebih yang disadari atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang sama hendak dicapai, adanya tugas atau tugas-tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu. Kedalam golongan peralatan dan perlengkapan termasuk pula waktu, trmpat, peralatan, materi serta lainnya.

Berdasarkan pendapat di atas, disimpulkan bahwa administrasi merupakan suatu Kerjasama yang rasional dikerjakan oleh dua orang atau lebih dalam mengumpulkan data, pencatatan data and informasi untuk mencapai tujuan Bersama.

2.1.3. Kajian Admnistrasi Publik

Kata administrasi publik adalah terjemahan dari bahas inggris “*public*

administration” yang sering disebut sebagai administrasi negara atau administrasi pemerintahan, Indradi (2006:110). Menurut Chandler (1998) dalam Indradi (2006:114) dijelaskan bahwa *administrasi public* adalah proses dimana sumber daya dan personal *public* diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasi, dan mengelola Keputusan-keputusan.

Dwight Waldo (1971:17) mengajukan dua buah definisi Administrasi Publik yaitu:

1. *Public administration* adalah organisasi dan manajemen dari manusia dan benda guna mencapai tujuan pemerintah.
2. *Public Administration* adalah suatu seni dan ilmu tentang manajemen yang digunakan untuk mengatur urusan-urusan negara. Oleh beliau dijelaskan lebih lanjut, organisasi menunjukkan struktur dari administrasi, sedangkan manajemen menunjukkan fungsinya. Keduanya saling bergantung dan tak dapat dipisahkan satu sama lain.

Administrasi melihat organisasi dalam keadannya yang statis sedang manajemen dilihatnya dalam kondisi dinamis, kondisi bergerak menuju tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Woodrow Wilson (2012 : 21) dalam buku wirman syafri Administrasi Publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan public secara efisien dan sejauh pemerintah sesuai dengan selera dan keinginan rakyat. Administrasi Publik, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2014:3) adalah

“Proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan

mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. kedua pengarang tersebut juga menjelaskan bahwa administrasi public merupakan seni dan ilmu (art and science) yang ditujukan untuk mengatur public affairs dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Dan sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumberdaya manusia dan keuangan”.

Sedangkan menurut Pasolong (2011:8), administrasi negara adalah “Kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau Lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif”. Berdasarkan beberapa penjelasan pengertian di atas maka dapat ditarik Kesimpulan bahwa administrasi publik adalah proses Kerjasama untuk memformulasikan dan menjalankan suatu kebijakan untuk mencapai tujuan, baik untuk kepentingan pemerintah ataupun kepentingan publik.

2.1.4. Konsep Efektivitas

Efektivitas Adalah ukuran untuk suatu keberhasilan telah mencapai suatu sasaran yang sudah ditetapkan. Peneliti membutuhkan definisi efektivitas lebih luas untuk melakukan penelitian yang akan dilakukan.

Definisi efektivitas menurut Effendy (2003:14) mengemukakan bahwa :

“Komunikasi yang proses nya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang di tetapkan dan jumlah personal yang di tentukan”. (Amelia,2015)

Menurut Peneliti efektivitas adalah Tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Jika program yang di rencanakan tepat sasaran maka bisa

dikatakan efektif.

Definisi menurut Subagyo (2000:65) dalam Budiani (2009:11) mengemukakan bahwa : “Efektivitas adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang di tetapkan. Efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi karena dikehendaki. Kalau seseorang melakukan sesuatu perbuatan dengan maksud tertentu dan memang dikehendaki, maka pekerjaan orang itu dikatakan efektif bila menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki sebelumnya.”

Menurut peneliti efektivitas merupakan pengaruh dari sebuah pekerjaan dan sudah mencapai tujuan yang ditetapkan. Definisi menurut Richard steer dalam Halim (2001:163) mengemukakan bahwa : “Efektivitas harus di nilai atas dasar tujuan yang bisa dilaksanakan, bukan atas dasar konsep tujuan yang maksimum.”

Efektivitas diukur dengan menggunakan standar sesuai dengan acuan Litbang Depdagri (1991) Menurut peneliti efektivitas adalah Tingkat pencapaian dalam jangka pendek dan jangka Panjang yang diukur menggunakan standar yang sudah ada.

Definisi menurut Campbell (1991:18) dalam wati et al. (2001:45) mengemukakan bahwa : “Efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya”. Secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai Tingkat kemampuan suatu Lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas- tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut peneliti efektivitas program adalah kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam menjalankan pekerjaanya guna mencapai

sasaran

2.1.5. Pendekatan Efektivitas

Lebih lanjut, Lubis dan Hussein (1987:55) menyebutkan ada 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas yaitu:

- a. Pendekatan Sumber (*resource approach*), yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- b. Pendekatan Proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan internal atau mekanisme organisasi.
- c. Pendekatan sasaran (*goal approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan untuk mencapai hasil sesuai dengan rencana. Menurut Makmur (2008:8) menyebutkan bahwa penentuan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara individu maupun sasaran yang ditetapkan organisasi sesungguhnya sangat menentukan keberhasilan.

Selanjutnya menurut Sinambela (2008:8) mengemukakan bahwa Masyarakat merupakan *actor* penting dalam suatu proses penentu suatu kebijakan atau program Pembangunan. Peran serta publik tidak hanya diartikan sebagai upaya sadar untuk melibatkan Masyarakat ke dalam konteks proses penentu kebijakan publik (Yuliani, 2017). Dari tiga pendekatan tersebut dapat dikemukakan bahwa efektivitas merupakan konsep yang mampu memberikan suatu lembaga dalam mencapai

sasarannya. Selanjutnya untuk mengetahui ketercapaian suatu tujuan dalam suatu mprogram dibutuhkan ukuran efektivitas untuk mengukut keberhasilan suatu program.

2.1.6. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Faktor yang mempengaruhi efektivitas, seperti yang dikemukakan steers (1985:8) dalam Yuliani (2017) sebagai berikut :

- a. Karakteristik organisasi adalah hubungan yang sifatnya relative tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur adalah cara unik suatu organisasi yang meliputi factor desentralisasi pengendalian, jumlah spesialisasi pekerjaan, cakupan perumusan antar pribadi dan lain-lain.
- b. Karakteristik lingkungan adalah berpusat dilindungi pekerjaan suatu organisasi. Lingkungan ini mencakup dua aspek. Pertama adalah lingkungan eksternal yait semua kekuatan yang timbul diluar batas-batas organisasi yang mempengaruhi Keputusan serta Tindakan dalam organisasi seperti kondisi ekonomi, pasar dan peraturan pemerintah. Menurut Undang-Undang dalam pasal 12 tahun 2011 tentang pembentukan perundang-undangan, dalam pasa; 1 angka 8 menyebutkan bahwa peraturan daerah kabupaten atau kota adalah peraturan perundang-undangan yang dibentuk oleh Dewan perwakilan Walikota. Peraturan pemerintah merupakan salah satu payung hukum pemerintah dalam suatu kebijakan yang berisi perundang-undangan yang berlaku di dalam suatu ketatanegaraan Indonesia. Peraturan daerah adalah peraturan yang bersifat local yang berlaku di daerah tempat hukum itu dibentuk yakni daerah provinsi, kabupaten, dan kota. Selanjutnya yang kedua adalah lingkungan

internal yang dikenal sebagai iklim organisasi meliputi macam-macam atribut kerja yang mempunyai hubungan dengan segi-segi dan efektivitas khususnya atribut diukur pada Tingkat individual

c. Karakteristik pekerja berhubungan dengan peranan perbedaan individu para pekerja dalam hubungan dengan efektivitas. Para individu pekerja mempunyai pandangan yang berlainan, tujuan dan kemampuan yang berbeda-beda pula. Variasi sifat pekerja ini yang sedang menyebabkan perilaku orang yang berbeda satu dengan yang lain. Perbedaan tersebut mempunyai pengaruh langsung terhadap efektivitas suatu Lembaga. Dua hal ini tersebut adalah rasa keterkaitan terhadap organisasi dan prestasi kerja individu.

d. Kebijakan dan praktek manajemen, yaitu manajer memainkan peran sentral dalam keberhasilan atau organisasi melalui perencanaan, koordinasi dan memperlancar kegiatan yang ditujukan kearah sasaran. Kewajiban mereka untuk menjamin bahwa struktur organisasi konsisten dengan dan menguntungkan teknologi dan lingkungan yang ada.

Sehubungan dengan hal-hal diatas, maka faktor yang mempengaruhi efektivitas dalam sebuah kebijakan adalah karakteristik lingkungan dimana terdapat payung hukum dari peraturan pemerintah sebagai pedoman teknis dalam sebuah peraturan kebijakan, hubungan Kerjasama anatar Lembaga pemerintah dan pendekatan Sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya

2.1.7. Kajian Tentang Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik Lonsdale dalam (Dhimas Samudra, Salahudin, And Taufikurahman 2022) Pelayanan *public* adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau swasta yang karena Masyarakat luas tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, maka perlu dipenuhi secara Bersama-sama, terutama untuk meningkatkan kesejahteraan Masyarakat.

Menurut Lewis & Gilman dalam (Maysara and Asari 2021) pelayanan publik adalah soal kepercayaan Masyarakat dan kami juga berharap pemerintah dapat memberikan pelayanan secara tepat, sekaligus mengelola sumber pendapatan secara efektif dan bertanggung jawab dihasilkan atas kepercayaan dari pihak pabrik itu sendiri, sehingga hal ini bertumpu pada adanya etika pelayanan public serta kepercayaan Masyarakat untuk mencapai tujuan tata Kelola yang baik. (Cahyanigrum and Ardhian Nugroho 2019)

Pelayanan *public* dapat dianggap sebagai jantungnya penyelenggaraan negara. Memang salah satu fungsi pemerintah adalah memberikan pelayanan public kepada rakyat atau komunitasnya. Dwiyanto bahkan menyebutkan bahwa penelitian-penelitian sebelumnya menegaskan bahwa “yang dilakukan pemerintah adalah pelayanan publik.” Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan publik.

Propesi mempunyai arti atau definisi yang beragam terkait dengan pelayanan publik. Berikut beberapa pendapat mengenai pelayanan *public* yang dikemukakan oleh

beberapa ahli:” pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan *public* untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan *public* juga dapat didefinisikan secara singkat sebagai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung maupun tidak langsung (termasuk pembiayaan penyediaan layanan oleh sektor swasta).

Berdasarkan pandangan diatas, maka membuktikan bahwa pelayanan *public* merupakan suatu jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pokok Masyarakat. Pelayanan *public* juga harus mengacu dan bertumpu pada peraturan perundangan-undangan yang ada sehingga dapat menjadi dokumen acuan dalam pelaksanaannya. Selain pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan *public*, pelayanan publik juga dapat diberikan oleh actor non-pemerintah, seperti swasta atau Masyarakat.

Namun hal ini nampaknya tidak menapik bahwa peran pemerintah sangat penting dalam memberikan pelayanan *public* kepada Masyarakat. Pemerintah merupakan Lembaga yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan public. Dengan kata lain pemberian pelayanan kepada Masyarakat/Masyarakat dilakukan oleh instansi pemerintah melalui pegawainya. “pemberian pelayanan *public* secara langsung oleh pemerintah dilakukan melalui apa yang disebut sektor *public*, khususnya instansi pemerintah, sekolah negeri, kantor pos, Perusahaan Listrik umum, rumah sakit umum, dan lain-lain.

Penerapan oleh pemerintah dilakukan dengan tujuan untuk mencegah penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia layanan harus bersikap profesional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia layanan *public*. Sebagaimana dijelaskan di atas, penyelenggaraan pelayanan publik harus didukung oleh peraturan yang dikeluarkan pemerintah. Peraturan tersebut kemudian menjadi pedoman dan pedoman penyelenggaraan publik. Oleh karena itu, keberadaan Undang-Undang pelayanan public Nomor 25 Tahun 2009 menjadi angin segar dalam Upaya memberikan pelayanan *public* yang baik.

Hal ini sesuai dengan penjelasan pada pasal 1 dan 4 dibawah ini: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang ditentukan oleh Undang-Undang bagi setiap warga negara, penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan publik. Penyedia penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada kepentingan umum, persamaan hak, profesionalisme, perlakuan setara/nondiskriminasi, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan kemampuan membayar.”

Pemberian pelayanan public kepada Masyarakat harus dilaksanakan berdasarkan undang-undang. Pelayanan public juga perlu memperhatikan sejumlah prinsip penting yang harus diterapkan oleh penyedia layanan public, seperti prinsip kemaslahatan publik, memastikan persamaan hak bagi masyarakat adil dan tidak diskriminatif transparan dan bertanggung jawab pelayanan harus cepat dan menciptakan kondisi yang menguntungkan bagi masyarakat untuk mengakses layanan publik.

Undang-Undang Dasar 1945, landasan negara bangsa Indonesia, mengatur bahwa negara harus memenuhi kebutuhan dasar kesejahteraan seluruh warga negara, sehingga efektivitas sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pemerintah. Oleh karena itu jelas bahwa tugas penyelenggara pelayanan *public* adalah memenuhi kebutuhan Masyarakat baik berupa barang, jasa atau pelayanan administrasi dan berkaitan dengan pelayanan public tersebut, kepuasan persepsi Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelayanan publik. Penyedia layanan merupakan factor yang sangat penting.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik adalah mendatangkan kepuasan pelayanan kepada Masyarakat. Oleh karena itu, untuk memberikan pelayanan yang memuaskan keinginan Masyarakat, pemerintah harus berpegang pada prinsip pelayanan. Menurut Sinambala, ada enam indikator yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan *public*, yaitu:

1. Layanan transparansi bersifat terbuka, dapat diakses dan diakses oleh semua pihak yang memerlukan, disediakan secara lengkap dan dapat dipahami.
2. Jasa pertanggungjawaban dapat dipertanggungjawabkan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pelayanan bersyarat yang sesuai dengan kondisi dan kapasitas penyedia layanan dan penerima manfaat dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Pelayanan partisipatif dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public yang memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan Masyarakat

5. Hak atas kesetaraan dalam pelayanan tanpa diskriminasi berdasarkan aspek apapun, terutama suku, ras, agama, golongan, status sosial dan factor lainnya.
6. Keseimbangan antara hak dan kewajiban dalam pelayanan memperhatikan aspek keadilan antara penyedia dan penerima pelayanan publik.

2.1.8. Kajian Tentang Electronic E-Government

World Bank dalam (D, P. Saputra and Widiyarta 2021) *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi (seperti jaringan area luas dan komputasi mobile) untuk membantuk pemerintah mengubah hubungan mereka dengan Masyarakat, duisa usaha, dan pihak lain. Kenyataannya adalah pemerintah menggunakan internet untuk menjalankan layanan pemerintah, memberikan layanan public yang lebih baik dan lebih berfokus pada Masyarakat.

E-Government adalah suatu sistem informasi yang menggunakan internet dan teknologi digital lainnya untuk melaksanakan transaksi, pelayanan *public*, komunikasi, koordinasi dan pengelolaan organisasi pemerintah, termasuk pelayanan publik layanan antara pemerintah dan pemerintah, dari pemerintah ke dunia usaha dan dari pemerintah ke pemerintah Masyarakat. *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada Masyarakat serta hal-hal , lain yang berhubungan dengan pemerintah.

Untuk itu harus ada dalam penyelenggaraan pelayanan *public* agar proses penyelenggaraan pelayanan *public* yang dimaksud menjadi lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. *E-Government* diperuntukan ke dalam:

3. Pemerintah menggunakan teknologi, khususnya aplikasi internet berbasis web, untuk meningkatkan akses dan penyampaian layanan pemerintah kepada Masyarakat, mitra bisnis, pegawai, dan pemerintah lainnya;
4. Proses reformasi cara pemerintah beroperasi, memberikan informasi, dan memberikan layanan kepada pelanggan dalam dan luar negeri untuk kepentingan pemerintah, Masyarakat, dan bisnis;
5. Penggunaan teknologi informasi seperti jaringan area luas (WAN), Internet, World Wide Web, dan computer oleh Lembaga pemerintah untuk menjangkau komunitas, bisnis dan cabang pemerintahan lainnya untuk meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat, meningkatkan pelayanan kepada dunia, dunia usaha dan industry, memberdayakan Masyarakat melalui akses terhadap pengetahuan dan informasi, serta menjadikan kerja pemerintah lebih efisien dan produktif.

Dengan *E-Governmnet*, saluran-saluran birokrasi yang ada sebelumnya bisa dihilangkan. *E-Government* bertujuan untuk meningkatkan akses warga negara terhadap layanan public pemerintah, meningkatkan akses Masyarakat terhadap sumber informasi milik pemerintah, dan menyelesaikan keluhan Masyarakat serta menyeimbangkan kualitas layanan yang dapat dimanfaatkan oleh setiap orang. Pemanfaatan teknologi informasi memudahkan akses Masyarakat terhadap informasi dan dapat mengurangi korupsi dengan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas Lembaga *public*.

Kebijakan terkait struktur *E-Governmnet* diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *E-Governmnet*. Untuk

menjamin keterpaduan sistem pengolahan dan pengelolaan informasi dan dokumen elektronik dalam pengembangan pelayanan publik yang transparan, maka pengembangan administrasi elektronik pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur.

Teknologi informasi berkembang pesat, baik melalui sarana computer maupun pemanfaatan teknologi informasi di berbagai sektor dan organisasi, baik pemerintah maupun swasta. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan lebih dikenal dengan sebutan *E-Government*. *E-government* merupakan upaya pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penyampaian informasi public dan pemberian pelayanan kepada Masyarakat. Berkat teknologi informasi, pemberian layanan berkembang dari layanan konvensional ke layanan elektronik/layanan elektronik sebagai bagian dari penerapan e-government.

E-Government merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan public berbasis teknologi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pengolahan data dan informasi penting yang cepat. *E-Government* diperlukan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dengan tujuan meningkatkan kepercayaan Masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya pada birokrasi.

Pada hakikatnya *E-Government* adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam administrasi public. *E-Government* dibangun dengan tujuan untuk merevitalisasi organisasi dan manajemen pemerintahan. Hal ini bertujuan agar

mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal dalam pengelolaan pelayanan publik.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam *E-Governmnet* dapat meningkatkan tata Kelola pemerintahan yang baik dan memberikan pelayanan public dengan lebih cepat dan efisien. Ketika menerapkan *E-Governmnet* untuk pelayanan *public*, hambatan yang umum terjadi tidak hanya pada ketersediaan teknologi dan dana pendukung operasional namun juga melibatkan berbagai permasalahan manajemen yang kompleks.

Komitmen pimpinan pemerintah daerah dan kapasitas sumber daya manusia menjadi faktor penting keberhasilan penerapan *E-Governmnet* dalam pelayanan *public*. Masyarakat dalam hal ini adalah pelanggan pelayanan publik, mereka berharap agar operasional penyedia layanan publik semakin professional dan dapat merespon serta memudahkan akses pelayanan Masyarakat.

2.1.9. Kajian Tentang Aplikasi Bimma

Aplikasi Bimma merupakan salah satu Upaya yang dibentuk oleh dinas ketenagakerjaan kota Bandung untuk memberikan pelayanan berbasis digital untuk meningkatkan fungsi teknologi digitalisasi dan juga daya dukung terhadap produktivitas peranan pemerintah untuk mendukung sistem aplikasi di kehidupan Masyarakat. Tujuan dari apllikasi ini yaitu untuk membantu Masyarakat dan juga memberikan pelayanan yang baik terhadap Masyarakat agar dapat adanya perubahan di dalam pengelolaan kebijakan-kebijakan pemerintah. Aplikasi ini juga dibuat secara

husus dengan menerapkan undang- undang nomor 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas hak mendapatkan kesempatan kerja di lingkungan swasta maupun pemerintah sudah ada kuota tersendiri untuk Masyarakat difabel.

Kenyataanya masih banyak kendala yang dihadapi oleh para difabel untuk mencari pekerjaan seperti kurangnya informasi yang didapatkan, dan juga persyaratan yang masih sulit dipenuhi. Masih belum banyak Perusahaan- perusahaan yang menerima pembukaan informasi penerimaan calon tenaga kerja dari Masyarakat difabel sehingga hal tersebut sangat sulit. Padahal di dalam undang-undang Nomor 8. Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas tertulis secara lengkap bahwa masyarakat difabel mempunyai kuota tersendiri dan perlu intensif dari pemerintah maupun swasta.

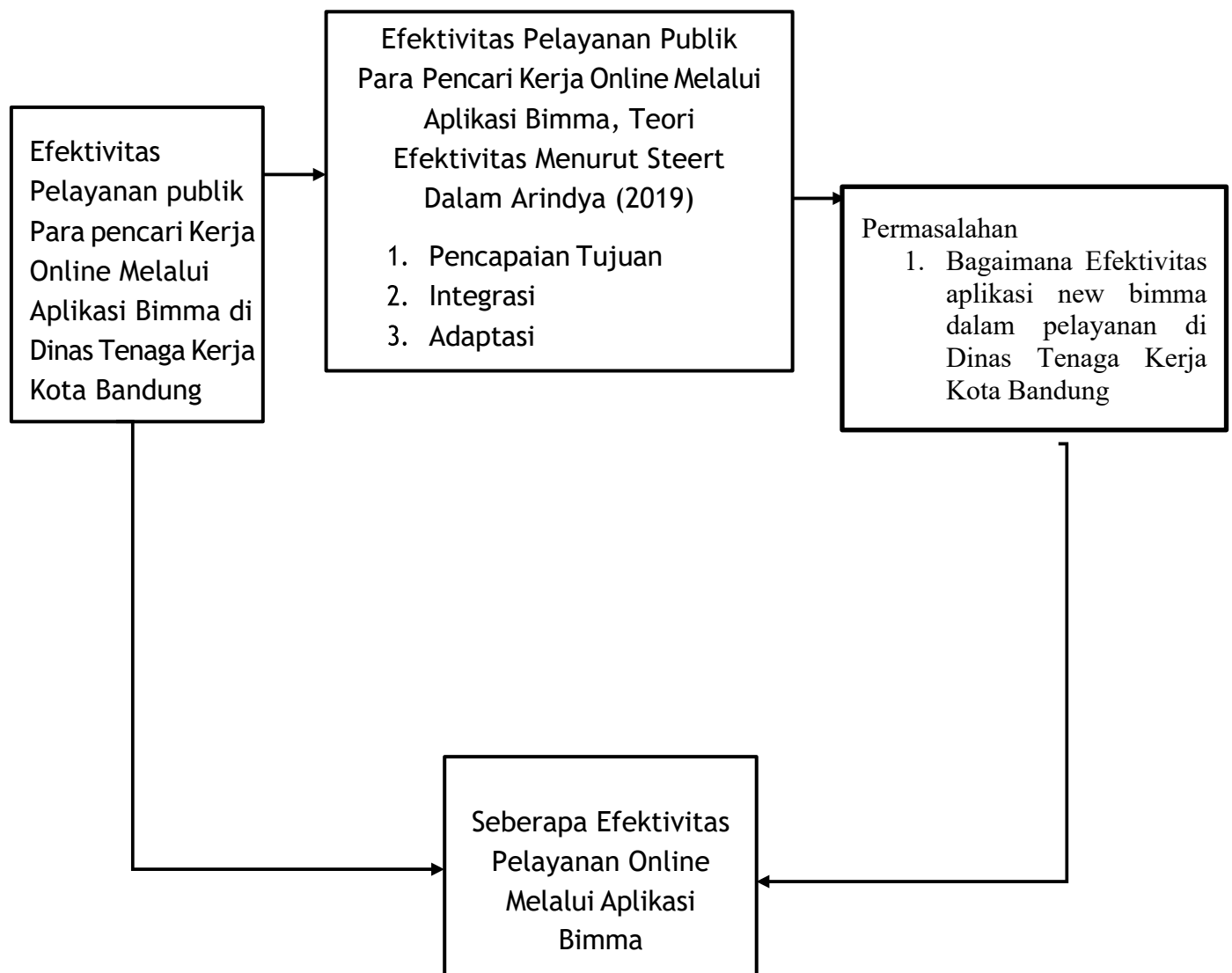
2.2. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran merupakan teori yang digunakan oleh peneliti yang sesuai dengan topik penelitian yang disusun untuk permasalahan yang terjadi. Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang peneliti temui maka peneliti akan mengemukakan teori yang digunakan oleh peneliti dan selanjutnya akan menjadi kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran ini berdasarkan pendapat para ahli mengenai teori-teori yang berhubungan dengan lokus dan fokus penelitian sebagai dasar pedoman untuk mengukur sejauh mana pedoman ini sesuai dengan kenyataan di lapangan sehingga akan menghasilkan Kesimpulan yang objektif. Didalam kerangka berpikir ini, peneliti akan menjelaskan objek penelitian dan objek permasalahan yaitu mengenai Efektivitas Pelayanan Publik Para Pencari Kerja Online Melalui Aplikasi Bimma di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. Teori Efektivitas menurut steert

1. Pencapaian Tujuan

2. Integrasi

3. Adaptasi



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2026)

2.3. Proposisi

Proposisi merupakan jawaban sementara dalam penelitian terhadap permasalahan yang terjadi dalam suatu fenomena. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikembangkan oleh peneliti mengenai “Efektivitas Pelayanan Publik Para pencari kerja Online melalui Aplikasi Bimma Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung “ dalam pelaksanaannya dapat terealisasi dengan optimal apabila menyesuaikan dengan 3 (tiga) indikator efektivitas menurut Steers dalam Arindya (2019). Dengan Adanya Pencapaian Tujuan, Integrasi,