

**BAB II**  
**KAJIAN PUSTAKA**

**Studi Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Pembahasan
1.	Muhammad Nurhuda dan Eva Hany  Sumber: Jurnal S1 Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Surabaya Volume 06 Nomor 03, Tahun 2018	Penilaian Informasi Orang Terlantar (simlontar) melalui Unified Theory of Acceptance and Use of Technology di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur	Kualitatif	Program simlontar yang terus memerlukan evaluasi dalam penanganan orang telantar. Sehingga riset ini dijadikan penelitian untuk mengukur seberapa efektif dalam pengevaluasian
2.	Hasruddin, Syahril dan Zainul  Sumber: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Volum 11 Nomor 02 Tahun 2022	Implementasi layanan Orang Terlantar di Area Pelabuhan Murhum oleh Dinas Sosial Kota Baubau	Kualitatif	Di Pelabuhan Murhum, pelayanan untuk orang terlantar belum diatur melalui peraturan daerah khusus yang mengatur hal tersebut.
3.	Reza Darmawan dan Ignatius Adiwidjaja  Sumber: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Volum 08 Nomor 04 Tahun 2019	Bagaimana Efektivitas Dalam Implementasi Dinsos Dalam Menanggulangi PMKS Khusus ODGJ Terlantar di Kota Batu	Kualitatif	Penanganan terhadap orang dengan gangguan mental dapat dikatakan efektif sebab terlihat dari pelaksanaannya yang tepat sasaran, tepat waktu, dan berhasil mencapai tujuannya.
4.	Sitta Inka, Ismail, dan Neni	Program Kinalang Dijadikan Aplikasi Pelayanan	Kualitatif	Penelitian ini berfokus pada layanan publik, karena keluhan masyarakat tentang hal ini paling sering

	Sumber: Jurnal Governance, Volum 02 Nomor 01, Tahun 2022	Publik Berbasis Elektronik di Kota Kotamobogu		muncul. Oleh karena itu, dibuatlah aplikasi layanan masyarakat berbasis teknologi.
5.	Eliya Putri dan Aldri Frinaldi  Sumber: Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik, Volum 03 Nomor 01, Tahun 2021	Bagaimana Penerapan Aplikasi Sicantik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi	Kualitatif	Aplikasi yang telah dibuat untuk mempermudah layanan perizinan agar lebih transparan. Namun, banyak orang bercerita sebab kesulitan menggunakan teknologi ini, yang disebabkan oleh kurangnya pelatihan tentang cara mengoperasikannya.
6.	Aina Shafira dan Ardita Kurniasiwi  Sumber: Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volum 05 Nomor 01, Tahun 2021	Kebijakan e-Government Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Berbasis Online di Kabupaten Kulon Progo	Kualitatif	Penerapan teknologi bisa dibidang kurang berjalan baik. Hal ini terlihat dari pembahasan yang menunjukkan bahwa Pemkab Kulon Progo masih kurang memanfaatkan aplikasi daripada dengan pemerintah daerah lain di DIY.
7.	Parlindungan dan Gusman  Sumber: Jurnal Governance Opinion, Volum 04 Nomor 01, Tahun 2019	Efektivitas layanan Sosial dalam Pembinaan Terhadap Perilaku Anak Asuh	Kualitatif	Masalah yang muncul yaitu minimnya layanan sosial serta dukungan oleh pemerintah kepada kemajuan anak-anak telantar.
8.	Inne Ajeng dan Eva Hany  Sumber: Jurnal S1	Pembaruan Layanan Masyarakat Melalui Aplikasi Surat	Kualitatif	Pelayanan dari kepolisian meluncurkan aplikasi untuk melayani kepada orang telantar di Jatim, khususnya dalam

	Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Surabaya ,Volum 07 Nomor 04, Tahun 2019	Keterangan Orang Terlantar Online di Jawa Timur		pengurusan surat untuk kepulauan pengantar orang telantar.
9.	Diyah Puspita dan Eny Kusdarini  Sumber: Jurnal Kajian Mahasiswa PPKn, Volum 11 Nomor 04, Tahun 2022	Bentuk Penanggulangan Pengemis, Gelandangan, Orang Terlantar, dan Anak Jalanan di Klaten	Kualitatif	Mengatasi masalah pengemis, gelandangan, dan anak jalanan (pgot dan anjal) di Kabupaten Klaten menjadi tanggung jawab semua pihak. Ada beberapa faktor yang menyebabkan keberadaan pengemis, gelandangan dan orang telantar di daerah ini.
10.	Bonefasius, Hendrik, Hendry Bakri dan Peliman  Sumber: Jurnal on Education, Volum 05 Nomor 02, Tahun 2023	E-Government dalam Pelayanan Publik di Jayapura	Kualitatif	Penerapan berbentuk elektronik ini dilaksanakan terhadap peningkatan kualitas layanan masyarakat yang baik. dipertanggungjawabkan.

## Kerangka Teori

### 1. Efektivitas

#### A. Pengertian Efektivitas

Menurut Gibson, efektivitas dapat dijelaskan sebagai pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati dalam mencapai tujuan bersama. Tingkat kesulitan dari tujuan dan sasaran tersebut ditentukan oleh sejauh mana tingkat pengorbanan yang diberikan. Dalam konteks setiap organisasi, esensi dari berbagai kegiatan adalah mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan sebelumnya. Istilah efektivitas yang berasal dari bahasa Inggris yaitu “effective”, merujuk pada keberhasilan atau pencapaian yang baik. Secara dasar, efektivitas dapat diartikan sebagai hasil dari keterkaitan sebab

akibat, dimana istilah ini berakar dari kata “efek” sebagai suatu variable, efektivitas dapat dipahami sebagai factor yang menjadi pemicu bagi berbagai variable lainnya.

Keefektifan ialah suatu aspek dari produktivitas yang mengacu pada pencapaian kinerja yang optimal, termasuk pencapaian target terkait dengan kualitas, dan waktu. Menurut Robbins, efektivitas dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam periode waktu yang singkat maupun panjang. Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut.

Menurut Hall, efektivitas merupakan ukuran sejauh mana suatu organisasi mewujudkan tujuannya, dengan merujuk pada definisi beberapa pakar sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa konsep efektivitas dalam konteks organisasi mengindikasikan sejauh mana organisasi tersebut menjalankan aktivitas atau fungsi-fungsinya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan menggunakan sumber daya dan alat yang tersedia secara optimal. Suatu kegiatan atau program dianggap efektif jika berhasil mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Fokus pada efektivitas sebagai prinsip kerja yakni:

- a. Sumber Daya, Dana, Sarana dan Prasarana yang tersedia untuk organisasi atau perusahaan memiliki jumlah yang telah ditetapkan atau dibatasi.
- b. Jumlah dan Kualitas layanan jasa yang disediakan telah ditetapkan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.
- c. Waktu yang telah ditetapkan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan ketentuan sebelumnya.

Sumber Daya Manusia memegang peran kunci dalam mencapai efektivitas suatu organisasi, melibatkan aspek keterampilan, pengetahuan, pengetahuan, dan sikap individu. Jika usaha diberikan untuk meningkatkan keterampilan, kemampuan dan sikap mereka ini akan berdampak pada pelaksanaan tugas, menciptakan suatu organisasi yang lebih efektif.

## **B. Indikator Efektivitas**

Dalam mengevaluasi tingkat keberhasilan, dapat dilihat dari hasil yang dihasilkan yang cenderung bersifat tidak nyata dan sulit diukur secara konkret. Oleh karena itu, pengukuran efektivitas seringkali menghadapi kesulitan, terutama karena pencapaian hasil sering tidak dapat dinilai dalam jangka pendek. Namun, setelah program berhasil, efektivitasnya biasanya di ekspresikan secara kualitatif melalui pernyataan penilaian. Artinya jika kualitas yang dihasilkan baik, maka efektivitasnya juga dianggap baik.

Dalam mengukur tingkat efektivitas dalam pelayanan publik menurut James L. Gibson dan rekan-rekannya pada tahun 1996, ukuran keberhasilan dapat dinilai melalui indikator efektivitas:

1. Produktivitas merupakan hasil dari berhasilnya pelaksanaan dan pencapaian jumlah atau kualitas kerja (kegiatan/program) yang telah direncanakan atau ditetapkan sebelumnya
2. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang terkait dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang telah ditetapkan.
3. Efisiensi mencakup rasio antara hasil kerja dengan sumber daya yang digunakan, yang dapat berupa biaya, tenaga, dan waktu.
4. Fleksibilitas adalah kemampuan respon organisasi terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dalam perkembangan tugas.
5. Kepuasan adalah ukuran yang digunakan untuk menentukan sejauh mana organisasi mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.
6. Keunggulan mencakup kemampuan bersaing organisasi dengan melakukan perubahan-perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas suatu tugas.

## **2. Pelayanan Publik**

### **A. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Harbani Pasolong (2007:128) ,pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah dalam tanggung jawab penting untuk memberikan perhatian dan layanan kepada masyarakat yang terlibat dalam berbagai aktivitas yang menghasilkan manfaat atau keuntungan, baik untuk individu maupun kelompok, meskipun hasil dari aktivitas tersebut tidak

selalu berupa produk fisik yang dapat dilihat atau disentuh. Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai suatu rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam hal ini, pelayanan melibatkan kepedulian yang mendalam terhadap kebutuhan masyarakat, baik itu kebutuhan individu tertentu maupun kebutuhan kelompok yang lebih luas. Kepedulian ini diwujudkan melalui tindakan yang selaras dengan peran dan tanggung jawab pemerintah atau organisasi dalam memenuhi kepentingan publik. Semua proses tersebut dilakukan berdasarkan prinsip, pedoman, dan aturan yang telah ditetapkan sebelumnya untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang diharapkan. Selain itu, pelayanan pemerintah mencakup berbagai sektor, seperti kesehatan, keamanan, dan kesejahteraan sosial, yang semuanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pelayanan ini juga harus responsif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat.

Untuk mengoptimalkan pelayanan publik, pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada 18 Juli 2009 sebagai landasan hukum. Prinsip good governance menjadi dasar utama dalam pelaksanaan pelayanan publik, yang tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi juga melibatkan sektor swasta dan masyarakat. Pelayanan publik memegang peran strategis dalam pengembangan tata kelola pemerintahan yang baik karena berfungsi sebagai sarana interaksi antara pemerintah dan pihak non-pemerintah, mencerminkan penerapan prinsip-prinsip good governance, dan melibatkan berbagai kepentingan dari pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Kualitas pelayanan publik yang baik dapat menjadi indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2004 terdapat tiga jenis pelayanan yakni:

**a. Layanan Administratif:** layanan ini mencakup tugas-tugas yang berkaitan dengan pengelolaan dan koordinasi berbagai kegiatan

administrative, seperti pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dan prosedur dokumentasi. Akhir dari layanan ini adalah penerbitan dokumen seperti sertifikat, izin, atau rekomendasi.

**b. Layanan Barang:** Layanan ini mencakup penyediaan, pemrosesan, dan distribusi barang berwujud kepada pengguna, termasuk energy, air bersih, dan layanan telepon.

**c. Layanan Jasa:** Layanan dengan penyediaan sarana dan prasarana, serta dukungan lainnya, menghasilkan layanan yang memberikan manfaat langsung dan terpakai dalam jangka waktu tertentu.

Dalam masing-masing jenis layanan, pemerintah bertanggung jawab memberikan layanan yang efektif dan bermanfaat bagi masyarakat. Hal ini mencakup proses administrative, penyediaan barang fisik, serta pemberian layanan jasa yang memberikan manfaat langsung kepada penerimanya.

## **B. Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) tentang pelayanan public, keunggulan terdiri dari lima indikator yang telah dikembangkan oleh masyarakat umum, indikator sebagai berikut:

- a. Keandalan (Reability) : Kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi janji dan menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan akurat.
- b. Daya Tanggap (Responsiveness) : Kecepatan penyedia pelayanan dalam menanggapi kebutuhan masyarakat
- c. Jaminan (Assurance) : Penyedia layanan untuk menumbuhkan kepercayaan dan keamanan masyarakat
- d. Empati (Empathy) : Kapasitas pelayanan dalam berempati terhadap kebutuhan emosional maupun praktis dari masyarakat
- e. Perwujudan (Tangibles) : Penyedia pelayanan dengan materi berkomunikasi disajikan secara fisik

## **C. Standar Pelayanan Publik**

Indikator kualitas pelayanan dalam Peraturan Menteri PAN-RB No.14 Tahun 2017 menggambarkan serangkaian elemen penting yang diukur dalam menilai kepuasan dan efektivitas layanan publik. Hal ini berperan penting

sebagai pedoman evaluasi terhadap layanan publik yang diberikan dan memastikan bahwa kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi secara maksimal. Berikut Standar pelayanan publik menjadi tolok ukur yang ditetapkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah atau penyedia layanan kepada masyarakat, standar ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:

a. Prosedur Pelayanan

Proses yang dilakukan oleh penyedia layanan maupun penerima layanan termasuk dalam menangani keluhan atau pengaduan yang terjadi.

b. Waktu penyelesaian

Durasi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan permohonan layanan, dihitung sejak permohonan diajukan hingga selesai.

c. Biaya Pelayanan

Tarif atau Biaya yang dikenakan dalam penyediaan layanan termasuk segala bentuk kesepakatan terkait biaya selama proses pelayanan berlangsung.

d. Produk Pelayanan

Hasil akhir dari layanan yang diberikan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya

e. Sarana dan Prasarana

Fasilitas yang digunakan untuk mendukung tercapainya hasil layanan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Standar yang harus dipenuhi oleh petugas layanan meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan untuk memberikan pelayanan secara profesional.

#### **D. Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Peraturan Nomor 16 Tahun 2014 yang diterbitkan oleh Menteri Negara membahas tata cara untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, khususnya dalam kerangka pemberdayaan Aparatur Sipil Negara (ASN). Peraturan ini mengatur secara spesifik

mengenai mekanisme pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai metode komprehensif untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian dilakukan berdasarkan data yang diperoleh melalui pengumpulan dan analisis informasi terkait pengalaman masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima.

### **3. Orang Terlantar**

Menurut Rohmah, seseorang yang berasal dari keluarga dengan perekonomian lemah, dan tidak mampu memenuhi kebutuhan keluarganya biasa disebut Orang Terlantar. penyebab tersebut membuat mereka terpisah dan tidak terurus oleh keluarganya, dan mereka memilih untuk hidup secara nomaden (Puspita Wijayanti & Kusdarini, 2022). Menurut Wibawa, seseorang yang tidak dapat mencukupi kebutuhan hidupnya mulai dari jasmani, rohani maupun sosialnya dan hidup bergantung kepada orang lain karena suatu sebab disebut orang terlantar (Fhabella et al., 2024)

Berdasarkan pengertian tersebut, maka orang terlantar dapat di kelompokkan ke dalam beberapa kelompok rentan yaitu:

a. Anak Terlantar

yaitu anak yang kurang dirawat oleh orang tua mereka, sehingga menimbulkan resiko bagi anak tersebut. timbulnya masalah penelantaran selain pengaruh kemiskinan juga dapat berupa efek dari perceraian atau tidak terpenuhinya waktu kebersamaan dengan orang tua. selain itu, Anak terlantar dapat dikatakan menjadi kelompok rentan yang memerlukan perhatian khusus dalam upaya meningkatkan kesejahteraan mereka (Fahira et al., 2023).

b. Lansia Terlantar

yaitu orang dengan umur diatas 60 tahun yang tidak memiliki keluarga atau tidak ada keluarga yang mau mengurus. permasalahan ini disebabkan beberapa faktor dan berdampak pada tidak tercukupi kebutuhan dasar secara mental dan sosial (Zubaidi et al., 2022).

c. Disabilitas Terlantar

Disabilitas terlantar terjadi ketika penyandang disabilitas tidak mendapatkan dukungan yang cukup dari keluarga, masyarakat, atau

pemerintah, sehingga mereka terpinggirkan dan tidak memiliki akses ke layanan penting seperti kesehatan, pendidikan, dan pekerjaan (Titania, 2023). Hal ini disebabkan oleh stigma sosial, kemiskinan, serta kurangnya layanan sosial yang memadai. Dampaknya, mereka mengalami isolasi sosial dan penurunan kondisi fisik serta mental. Solusi meliputi peningkatan akses layanan sosial, edukasi masyarakat, serta dukungan bagi keluarga penyandang disabilitas (Hasyim et al., 2024).

#### **4. Simlontar**

Simlontar merupakan singkatan dari Sistem Informasi Orang Telantar yang digunakan oleh Instansi Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Dinas Sosial untuk mengatur data orang terlantar di wilayah tersebut. Fokus utama Simlontar adalah membantu Dinas Sosial dalam mengenali, mengamati, dan memberi bantuan kepada individu-individu yang memerlukan, terutama mereka yang tidak memiliki tempat tinggal. Platform ini mencatat informasi penting seperti identitas, riwayat hidup, kesehatan, dan kebutuhan setiap individu. Selain itu, Simlontar juga mencatat bantuan yang telah diberikan, memungkinkan pemantauan yang efektif atas perkembangan situasi mereka. Keberadaan Simlontar membantu Dinas Sosial dalam mengelola data secara lebih efisien dan akurat, memastikan bahwa bantuan diberikan kepada yang tepat, serta mendukung proses perencanaan dan pengambilan keputusan dalam pelayanan sosial. Selain itu, Simlontar juga berperan dalam mencegah penyalahgunaan bantuan sosial dan memberikan dukungan lebih baik kepada orang-orang yang membutuhkan, termasuk dalam proses reintegrasi ke dalam masyarakat atau membantu mereka kembali pulang. Simlontar bukan hanya sebagai platform penting dalam mengelola data orang terlantar.

Program Simlontar didasarkan dari Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat 1 yang menyatakan bahwa negara bertanggung jawab atas fakir miskin dan anak-anak terlantar, serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 mengenai Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Hakim, 2020).

## Kerangka Konseptual

Bagan: Kerangka Konseptual

