

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Selain menjadi acuan pembandingan yang membantu peneliti menghasilkan gagasan baru, penelitian sebelumnya juga berfungsi sebagai tolok ukur dalam menilai tingkat orisinalitas penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa, khususnya dalam bidang pelayanan publik. Tidak hanya itu, penelitian terdahulu juga menjadi referensi berharga dalam memperkuat validitas serta kebaruan penelitian yang sedang dikerjakan. Bab ini membahas penelitian sebelumnya yang telah dilakukan dengan merangkum makalah-makalah yang relevan dengan penelitian ini.

Kajian yang ditulis oleh (Jaya et al., 2021) berjudul Efektivitas ota Pontianak mengoptimalkan pelayanan publik melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di kota pontianak. Penelitian ini menggunakan pendekatan naratif deskriptif. Teori Gibson, yang mencakup lima indikator antara lain produksi, efisiensi, kepuasan, keunggulan, dan pengembangan yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur efektivitas.

Kedua, Penelitian yang ditulis oleh (Leiwakabessy et al., 2022) yang berjudul Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di kantor Yawosi Kabupaten Biak Numfor. Penelitian kualitatif adalah metodologi yang digunakan. Menurut artikel ini, Martani dan Lubis mengusulkan tiga pendekatan sebagai tiga strategi untuk mengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) secara efektif. Penulis penelitian ini menggunakan metode proses untuk menguji efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Indikasi pertama yang digunakan menggunakan pendekatan proses adalah sumber daya manusia. Kedua, statistik kependudukan yang sangat penting untuk perencanaan, pembuatan kebijakan, dan penilaian hasil pembangunan untuk sektor publik, komersial, dan

komunitas. Ketiga, kondisi sarana dan prasarana pemerintah Distrik Yawosi di Kabupaten Biak Numfor. Pembedanya adalah penelitian ini hanya bisa diakses pada website <https://dukcapil.biakkab.go.id> sedangkan aplikasi SIPAK dapat di akses melalui website dan di download di play store. Sedangkan persamaannya adalah Kedua sistem bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan Serta Sama-sama mendukung terciptanya database kependudukan yang terintegrasi untuk keperluan pelayanan publik dan pembangunan.

Ketiga, penelitian yang berjudul “Efektivitas pelayanan dokumen kependudukan melalui sistem paduko” yang ditulis oleh Farhani dan Adnan pada tahun 2021. Penelitian kualitatif adalah metodologi yang digunakan. Beberapa indikator digunakan dalam jurnal ini untuk menilai efektivitas pelaksanaan program. Menurut Budiani, ada empat indikasi yang mempengaruhi efektivitas program: (1) Ketepatan Sasaran Program, yang menunjukkan bahwa program yang diluncurkan sesuai dengan apa yang dicari oleh pengguna program, (2) Sosialisasi Program, yang melibatkan penyajian program kepada sasaran program agar mereka memahami program yang telah diluncurkan, (4) Pemantauan Program, kegiatan untuk memeriksa dan memantau program agar dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, (3) Tujuan Program, yaitu pencapaian hasil program sesuai dengan tujuan program yang telah ditetapkan. Terkait kesamaan dengan penelitian ini, kedua sistem tersebut berupaya menggunakan teknologi informasi untuk membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara lebih cepat dan efektif. Bagi mereka yang sebelumnya harus mengunjungi kantor layanan secara langsung, hal ini dapat mengurangi waktu tunggu, biaya transportasi, dan kenyamanan.

Keempat, penelitian yang ditulis oleh (Azizah et al., 2023) evektifitas aplikasi kependudukan di kota bandung. Penelitian kualitatif adalah

metodologi yang digunakan. Menurut jurnal ini, Disdukcapil Kota Bandung menggunakan program aplikasi Salaman untuk membuat pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah bagi masyarakat. Salah satu inovasi yang dikembangkan oleh Disdukcapil untuk meningkatkan pelayanan publik yang menggunakan e-Government dan teknologi informasi adalah perangkat lunak aplikasi Salaman. Namun, masih banyak masyarakat Kota Bandung yang belum mengetahui aplikasi tersebut, dan masyarakat terus mengalami kendala saat memanfaatkan software aplikasi Salaman. Tiga kriteria efektivitas program-sosialisasi, tujuan, dan pemantauan program-seperti yang didefinisikan oleh Budiani dalam Primanda digunakan untuk mengkaji topik penelitian ini. Temuan penelitian lapangan menunjukkan bahwa efektivitas program aplikasi Salaman, yaitu (a) sosialisasi program-khususnya sosialisasi di tingkat daerah-belum berjalan dengan baik karena adanya gangguan komunikasi. (b) tujuan program dapat dianggap berhasil karena semuanya telah tercapai sepenuhnya, dan (c) pemantauan program dapat dianggap berhasil karena Disdukcapil mengawasi operasional harian, memantau setiap tiga bulan, dan bekerja sama dengan Diskominfo Kota Bandung. Tantangan yang teridentifikasi berkaitan dengan sumber daya manusia dan infrastruktur. SIPAK dapat diunduh dari Play Store dan dapat diakses melalui situs web, sedangkan aplikasi Salaman hanya dapat diakses dengan mengunduhnya dari Play Store. Menurut penelitian saat ini, kedua layanan administrasi kependudukan tersebut berbasis teknologi dan bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, efektivitas, dan efisiensi masyarakat. Selain itu, keduanya juga mempromosikan e-Government, yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan layanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak perlu dikunjungi secara langsung.

Kelima, penelitian yang ditulis oleh (Afandi & Susilo, 2021) berjudul Evaluasi efektivitas sistem informasi manajemen dalam memfasilitasi adopsi sistem manajemen aplikasi Simp3Ak di Dukcapil pada Kota Magelang.

Penelitian kualitatif digunakan sebagai metodologi penelitian. Organisasi, Interpretasi, dan Implementasi adalah tiga dimensi yang digunakan dalam jurnal ini untuk mengukur efektivitas implementasi program.

Keenam, kajian yang sudah ditulis oleh (Rochmah, 2021) yang mengenai Efektivitas *Smart Service* yang ada di jogja dalam memberikan layanan kependudukan selama pandemi COVID-19. Tinjauan literatur dan wawancara analisis deskriptif ialah jenis pengamatan, yang melibatkan penggunaan dasar-dasar teori yang sudah ada untuk menggambarkan dan menganalisis temuan penelitian secara lebih rinci. Lima indikator *tangible* (berwujud), Dalam penelitian ini, efektivitas Jogja Smart Service dalam memberikan layanan kependudukan selama bencana covid dievaluasi dengan menggunakan kriteria sebagai berikut: daya tanggap, jaminan, empati, dan keandalan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa, terlepas dari tantangan implementasi yang masih ada, aplikasi Jogja Smart Service telah berhasil memberikan layanan manajemen kependudukan yang efektif dan efisien kepada warga Kota Yogyakarta selama pandemi COVID-19. Jogja Smart Service menggunakan pelayanan seperti dapat kepastian, daya tanggap, empati, dan ketergantungan, yang membedakannya dengan penelitian yang sudah ada. Strategi Martani & Lubis, yang digunakan oleh SIPAK, menekankan pada tujuan, prosedur, dan sumber daya. Karena kedua studi tersebut membahas penggunaan sistem berbasis teknologi dalam layanan manajemen kependudukan sebagai aplikasi e-government, maka kedua studi tersebut serupa dengan penelitian ini. Khususnya selama masa epidemi, SIPAK dan Jogja Smart Service berupaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan, serta aksesibilitas dan efisiensi, sekaligus mengurangi hambatan seperti interaksi langsung dan antrean di kantor layanan

Ketujuh, penelitian yang di tulis (Muzni Hanipah & Aryani, 2022) Yang mengenai Efektivitas Simpelin, Studi kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi mengenai inovasi layanan publik yang

mengadopsi e-government pada masa pandemi COVID-19. Penelitian kualitatif adalah metodologi yang digunakan. Pemerintah, khususnya organisasi sektor publik, telah menerapkan kebijakan baru selama wabah Covid-19, yang memaksa masyarakat untuk saling menjauh satu sama lain setiap saat. Kemudian, di tengah wabah Covid-19, layanan publik berbasis daring ditawarkan sebagai pengganti layanan publik yang tetap harus disediakan. Demikian pula, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi telah mengembangkan layanan daring yang disebut SIMPELIN (Sistem Pelayanan Online). Terdapat beberapa masalah dalam implementasi SIMPELIN, termasuk fakta bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui cara menggunakan layanan berbasis daring, SIMPELIN masih belum ideal dalam memberikan layanan publik, dan jaringan yang tidak stabil serta seringnya terjadi pemadaman sistem. Persamaan dengan penelitian sekarang adalah SIPAK maupun SIMPELIN memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan administrasi secara online, sejalan dengan arahan *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Keduanya bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, mengurangi antrean di kantor layanan, dan memberikan kemudahan kepada masyarakat melalui teknologi berbasis digital.

Kedelapan, penelitian yang ditulis oleh (Alfianti & Wahyudi, 2024) yang berjudul Efektivitas mengenai aplikasi klampit generasi terbaru di desa wonokusuma dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Wonokusumo. Aplikasi Klampid generasi selanjutnya terungkap dalam hasil penelitian ini, yang menunjukkan pencapaian sasaran dan perubahan konkret. bekerja dengan cukup baik. Perbedaan dengan penelitian sekarang adalah di klampid new generation pembuatan E-KTP hanya bisa di akses oleh peugas kelurahan dan kecamatan sedangkan di aplikasi SIPAK bisa di akses oleh pemohon sendiri. Persamaan dengan penelitian sekarang adalah Keduanya dirancang untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi

kependudukan, mempermudah akses masyarakat terhadap layanan, dan mengurangi antrean di kantor layanan.

Kesembilan, penelitian yang ditulis oleh (Jurnal et al., 2022) mengenai Kinerja Aplikasi Sikancil atau Sistem Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di dukcapil Kota Tanjungpinang. Dalam kajian Pendekatan penelitian dengan metode kualitatif deskriptif. Informasi yang dikumpulkan di kantor Disdukcapil Tanjungpinang melalui observasi, wawancara, dan catatan penilaian terkait. Aplikasi Sikancil digunakan bersamaan dengan teknik-teknik tersebut. Menurut Dunn, pendekatan teori evaluasi pelayanan merekomendasikan untuk menilai seberapa baik berbagai kebijakan mengatasi masalah yang berkaitan dengan efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, daya tanggap, dan ketepatan. Setelah itu, semua data yang telah dikumpulkan dan didukung oleh temuan wawancara diperiksa dalam analisis kualitatif. Sementara itu, SIPAK menggunakan metode Martani & Lubis, yang menekankan pada tujuan, prosedur, dan sumber daya. Tujuan dari penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan dengan memfasilitasi akses masyarakat melalui teknologi digital.

Kesepuluh, penelitian yang ditulis oleh (Yunus et al., 2023) yang berjudul Efisiensi pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Kabupaten Probolinggo melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI). Situs web go digital (GODIGI) disediakan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menerapkan metode deskriptif. Perbedaan dengan penelitian sekarang adalah Godigi mengadopsi pendekatan smart city dengan integrasi sistem digital lintas sektor untuk mendukung efisiensi dalam layanan publik yang lebih luas, termasuk kesehatan dan pendidikan sedangkan SIPAK hanya melayani permohonan kependudukan saja. Persamaan dengan penelitian sekarang

adalah Keduanya meneliti efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi yang diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

B. Teori/Konsep

1. Pengertian Efektivitas

Menurut Ravianto dalam (Mingkid et al., 2017) Sejauh mana orang melakukan tugas secara efisien dan memberikan hasil yang sesuai dengan harapan dikenal sebagai efektivitas. Oleh karena itu, suatu pekerjaan dapat dianggap efektif jika dapat direncanakan dan dilaksanakan dalam hal waktu, biaya, dan kualitas.

Efektivitas kinerja dapat digambarkan sebagai kapasitas untuk memilih target yang sesuai dengan tujuan awal. Danim dalam (Rohyati & Widianoro, 2019) yang menyatakan bahwa kemampuan anggota kelompok untuk membuat keputusan atau mengambil tindakan yang sesuai dengan kepentingan kelompok merupakan faktor kunci dalam seberapa baik kinerja kelompok.

Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan dan menggunakan sumber daya dan infrastruktur yang tepat untuk mencapainya secara akurat dan cepat, dengan hasil berupa keberhasilan atau kegagalan. (Lestanata & Pribadi, 2016).

2. Pengukuran Efektivitas

Efektivitas kerja Menurut (Siagian, 2005) Untuk menghasilkan barang atau jasa dengan standar kualitas tertentu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, sumber daya, dana, fasilitas, dan infrastruktur dimanfaatkan secara strategis sesuai dengan perencanaan, yang

merupakan definisi dari efektivitas. Dengan demikian, efektivitas sebagai orientasi kerja menekankan pada empat (4) hal secara khusus:

1. Sumber daya, anggaran, serta fasilitas dan infrastruktur yang tersedia untuk Dinas yang menangani masalah kependudukan dan pencatatan sipil telah ditetapkan dalam jumlah tertentu atau dibatasi.
2. Jumlah dan kualitas layanan yang disediakan Sasaran yang hendak dicapai menjadi dasar dalam penyesuaiannya.
3. Penyelesaian pelayanan harus dilakukan dalam batas waktu yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Prosedur yang diikuti Pekerjaan atau tugas yang sudah ditetapkan harus dituntaskan.

Efektivitas menurut (Martani & Lubis, 1987) dalam (Firdaus, 2019) mengatakan bahwa komponen utama dari suatu kegiatan yang membantu target atau hasil yang telah ditentukan harus diraih adalah keefektifan. Dalam arti lain, jika sebuah organisasi memenuhi tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan, maka organisasi tersebut dianggap efektif. Oleh karena itu, gagasan tentang efektivitas sangat penting bagi perusahaan karena hal ini menunjukkan seberapa baik kinerja perusahaan dalam mencapai tujuannya. Akibatnya, mengevaluasi efektivitas menjadi sulit mengingat beragamnya tujuan organisasi dan beragamnya sasaran masing-masing organisasi. Selain itu, Martani dan Lubis menyebutkan tiga (3) metode utama untuk menilai efektivitas organisasi, yaitu sebagai berikut:

1. Pendekatan sumber (*resource approach*)

sambil mengevaluasi keberhasilan organisasi dengan memeriksa inputnya. Metode ini memberikan prioritas utama pada keberhasilan organisasi ketika memilih sumber daya non-

fisik dan fisik yang dapat membantu organisasi mencapai tujuannya.

2. Pendekatan proses (*process approach*)

Menurut metode ini, tingkat keberhasilan organisasi ditentukan oleh seberapa baik inisiatif yang ada saat ini diimplementasikan. Beberapa orang juga melihat sistem organisasi dalam mengimplementasikan programnya.

3. Pendekatan sasaran (*goals approach*)

Metode ini sangat menekankan pada pengukuran kinerja organisasi dalam mencapai tujuan dan hasil yang diantisipasi. Produk atau jasa yang dihasilkan selama periode waktu tertentu adalah penekanan utama dari strategi ini.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, serta layanan administratif disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Fasilitas publik menurut (Syahbani & Nuraini, 2018) Penyelenggara layanan publik, dalam hal ini pemerintah, menjalankan tugasnya berdasarkan prosedur dan regulasi yang telah ditetapkan untuk memastikan keteraturan serta efektivitas layanan. Tujuan dari layanan ini adalah memenuhi kebutuhan masyarakat atau penerima layanan sekaligus melaksanakan ketentuan hukum yang berlaku.

Pemerintah diharuskan menyelenggarakan layanan bagi masyarakat sesuai dengan kebutuhannya karena hal ini merupakan tanggung jawab mendasar dari pemerintah; di sisi lain, pelayanan merupakan hak bagi anggota masyarakat (Futum Hubaib, 2021).

4. Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Moenir dalam (Ketut riani, 2021) Menyebutkan bahwa terdapat empat faktor utama yang mendukung pelayanan publik, yaitu:

1. Kesadaran di antara para karyawan Karyawan menyadari bagaimana mereka harus menanggapi kegiatan dan tugas yang berada di bawah lingkup mereka untuk memberikan dampak positif dan memberikan layanan yang berkualitas.
2. Keberadaan aturan dalam organisasi sangat diperlukan untuk memastikan kelancaran dan keteraturan dalam pelaksanaan tugas serta arah kerja yang jelas.
3. Faktor organisasi adalah tata kerja dan pengaturan (prosedur, metode, dan sistem) yang dirancang untuk layanan yang sesuai dan mencukupi..
4. Tugas dan pekerjaan dapat dilakukan dengan optimal dan tepat guna karena adanya aspek-aspek yang berhubungan dengan keterampilan dan kompetensi dengan bantuan kemampuan dan kecakapan yang memadai, memenuhi kebutuhan semua pihak dan menghasilkan layanan yang berkualitas.
5. Pelayanan yang efektif dan efisien dapat tercipta dengan adanya fasilitas yang memadai dan mencukupi, yang merupakan bagian dari faktor sarana pelayanan.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Alma dalam (Hamim et al., 2020) terdapat 5 (lima) indikator kualitas pelayanan yakni :

1. Berwujud (*Tangible*)

persyaratan pelanggan yang menekankan pada tampilan fasilitas fisik, staf, peralatan, dan materi komunikasi. Sebuah organisasi terdiri dari berbagai elemen jasa yang mudah terlihat

oleh pelanggan adalah tangible, khususnya lingkungan fisik; oleh karena itu, hal ini harus diciptakan secara konsisten dalam segala bentuknya..

2. Empati (*Empathy*)

kesediaan untuk memberikan perhatian secara individual dan mendalam kepada setiap konsumen. Perusahaan jasa dapat mendasarkan positioning mereka pada empati, yang didasarkan pada permintaan perhatian individual yang dimiliki pelanggan. kemudahan komunikasi yang efektif dan pemahaman akan kebutuhan klien. Perusahaan jasa dapat memosisikan diri mereka dengan berempati pada kebutuhan pelanggan mereka, yaitu dengan memberikan perhatian secara individual.

3. Keandalan (*Reliability*)

kapasitas Agar dapat menyelenggarakan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat dan meyakinkan. komitmen layanan yang segera dan memuaskan meskipun ada masalah organisasi. Kapasitas Agar dapat menyajikan layanan yang tepat dan terpercaya, termasuk keterampilan manajemen waktu dan pelanggan, adalah yang dimaksud dengan keandalan atau kepercayaan.

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

kesediaan dalam membantu pelanggan serta menyajikan layanan secara cepat. proaktif dalam menawarkan layanan dengan cara yang sesuai dan tepat waktu, yang menunjukkan ketulusan dengan membantu klien dan menawarkan layanan.

5. Kepastian atau jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan karyawan dalam menyampaikan rasa percaya dan keyakinan.

6. E- Government

Menurut bank dunia dalam (Lestari et al., 2019) interaksi dengan masyarakat, sektor swasta, serta berbagai lembaga pemerintahan lainnya dibangun melalui pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah, seperti perangkat seluler, *Wide Area Networks* (WAN), dan internet, yang dikenal sebagai *e-Government*.

E-Government didefinisikan oleh UNDP (*United Nations Development Programme*) sebagai pemanfaatan Pemanfaatan mekanisme digital dan jaringan komunikasi oleh lembaga pemerintah (Lestari et al., 2019).

Penyampaian informasi dan layanan oleh pemerintah pusat atau daerah kepada individu, perusahaan, atau instansi pemerintah lainnya dilakukan melalui internet atau media digital lainnya, yang merupakan definisi dari *E-Government* (Shafira & Kurniasiwi, 2021).

7. Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK)

Administrasi surat-menyurat kependudukan dikelola melalui platform berbasis web yang disebut SIPAK. Layanan yang disediakan di instansi pengelola dokumen kependudukan meliputi pembuatan kartu identitas penduduk, kartu keluarga, kartu identitas anak, surat keterangan pindah keluar, surat keterangan pindah masuk, akta kelahiran, akta kematian, serta pencatatan kejadian lahir mati.

Platform digital dalam pengelolaan administrasi surat-menyurat layanan administrasi kependudukan disebut SIPAK . Selain menangani pembuatan dokumen kependudukan seperti KTP, KIA, dan KK, instansi pencatatan sipil juga menyediakan layanan untuk proses

kepindahan masuk dan keluar, pencatatan kelahiran dan kematian, serta registrasi kasus lahir mati. (Khaerunnisa & Nofiyati, 2020).

