

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu disertakan sebagai referensi atau rujukan dalam penelitian. Keberadaan penelitian terdahulu tidak hanya memperkaya perspektif penelitian terhadap topik yang diangkat, tetapi juga membantu mengidentifikasi *gap* yang dijadikan fokus utama dalam penelitian dengan judul Efektivitas Layanan Administrasi dengan penelitian sebelumnya. Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam penelitian berbeda dengan studi yang diambil oleh peneliti, namun tetap memiliki keterkaitan erat karena membahas layanan publik, administrasi kependudukan, dan inovasi pelayanan yang diluncurkan Disdukcapil. Oleh karena itu, bagian selanjutnya menguraikan beberapa hasil penelitian terdahulu yang menjadi referensi atau rujukan oleh peneliti yaitu:

Pertama, Ihsan, Afifuddin, dan Suyeno tahun (2023) melakukan penelitian dengan judul “ Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang (Studi: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang) melalui metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskripsi, hasil penelitian tersebut adalah Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang terdiri dari 5 indikator yaitu terkait dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan yang terakhir *Empathy* (Empati). *Tangible*, Dimensi ini sudah baik, dengan sarana dan prasarana yang memadai, meskipun perlu koordinasi pegawai yang lebih baik. *Reliability*, Penilaian masyarakat terhadap kehandalan cukup baik, tetapi perlu perbaikan dalam sarana dan prasarana serta kecermatan pegawai. *Responsiveness*, Diperlukan perbaikan dalam pelayanan agar lebih, terutama dalam pembuatan dokumen. *Assurance*, Jaminan pelayanan sudah cukup baik, memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat. *Empathy*, Pegawai

telah menunjukkan sikap ramah dan sopan, sesuai dengan prinsip 8S (Ihsan et al., 2023)

Kedua, Ivin Nur Chahya Rahman, Yaqub Cikusin, dan Wulan Sekarsari tahun (2021) melakukan penelitian tentang Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga) dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang memiliki beberapa aspek penting. Pertama, prosedur pelayanan dianggap sederhana dan mudah dilaksanakan berkat adanya SOP, meskipun waktu penyelesaian, yang mencapai 14 hari kerja, dinilai terlalu lama oleh masyarakat. Responsivitas petugas dalam membantu masyarakat cukup baik, dan kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas juga terjaga (Rahman et al., 2021).

Ketiga, Ayu Setiyowati, Retno Wulan Sekarsari, dan Taufiq Rahman Ilyas (2023) melakukan penelitian tentang Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Sipeduli) Berbasis Website Sebagai Bentuk Pelayanan Prima Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Berdasarkan penyajian data, inovasi pelayanan administrasi kependudukan online (SIPEDULI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang menunjukkan keunggulan berdasarkan lima atribut inovasi menurut teori Rogers. Pertama, relative advantage terlihat dari kemudahan masyarakat dalam mengajukan dokumen secara online. Kedua, compatibility tercapai karena ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin digital. Ketiga, meskipun ada complexity dalam mengunggah dokumen, ini telah diperbaiki untuk memudahkan pengguna. Keempat, trialability diimplementasikan dengan melakukan perbaikan sebelum diluncurkan. Kelima, observability ditunjukkan melalui sosialisasi yang baik kepada masyarakat. (Setiyowati et al., 2023a)

Keempat, Risma Niswaty, A. Muhammad Fajar Maulana, Jamaluddin, Muhammad Darwis, Rudi Salam (2020) melakukan penelitian yang berjudul efektivitas pelayanan public pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten soppeng dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng sudah berjalan efektif, namun masih memerlukan perbaikan. Beberapa masalah yang perlu diperhatikan antara lain: konsistensi dalam penerapan standar pelayanan, rendahnya profesionalisme petugas, keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan, serta tingginya mobilitas penduduk yang menyebabkan banyaknya penduduk non permanen belum melakukan perekaman data. Selain itu, masyarakat juga membutuhkan pelayanan yang lebih cepat dan profesional dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan (Setiyowati et al., 2023)

Kelima, Penelitian yang dilakukan oleh nanda pratama auliak dan susi hardjati tahun 2023 dengan judul efektivitas pelayanan administrasi kependudukan sabtu tuntas di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten magetan yang dilakukan dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa program pelayanan administrasi kependudukan "Sabtu Tuntas" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan, khususnya di Kecamatan Panekan, sudah efektif dalam mendekatkan dan memudahkan akses layanan bagi masyarakat. Informasi mengenai waktu dan persyaratan layanan dapat diakses dengan mudah, dan pemohon yang terdaftar mendapatkan pelayanan hingga tuntas. Namun, frekuensi layanan masih kurang efektif karena hanya dilaksanakan sekali per desa. Akuntabilitas dan ketepatan waktu pelayanan juga terjaga dengan baik, tanpa penyimpangan dari pelaksana. Program ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yang menginginkan layanan yang lebih dekat dan mudah. Peneliti menyarankan agar pelayanan administrasi kependudukan dialihkan ke pihak desa, sehingga dapat dilakukan lebih sering,

dengan catatan hanya untuk layanan yang mudah dilaksanakan (Auliak & Hardjati, 2023)

Keenam, Penelitian yang dilakukan oleh dinda septiana, hayat, langgeng rachmatullah putra dengan judul inovasi program anjungan dukcapil mandiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan (studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten malang) dengan menggunakan metode penelitian kualitatif pendekatan diskriptif. Penelitian ini menjelaskan bahwa Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dinilai dari lima dimensi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *tangible* menunjukkan bahwa fasilitas seperti mesin ADM sudah baik, sementara *reliability* mengindikasikan pegawai telah memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan. Dari segi *responsiveness*, pegawai merespons pertanyaan dan keluhan masyarakat dengan baik. *Assurance* menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan cukup memuaskan, meski ada beberapa faktor yang memperlambat proses. Dalam dimensi *empathy*, pegawai berperilaku ramah dan tidak diskriminatif. Faktor pendukung dalam program Anjungan Dukcapil Mandiri termasuk adanya operator mesin ADM di setiap kecamatan, sementara faktor penghambat meliputi masalah jaringan, kurangnya pemahaman masyarakat tentang ADM, serta minimnya informasi dari Disdukcapil mengenai mesin tersebut (Septiana, 2023)

Ketujuh, Penelitian dengan judul Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan *Good Governance*) yang dilakukan oleh Verent Nadya Chrismonita, Dyah Adriantini Sintha Dewi, Suharso, Budiharto dengan menggunakan metode penelitian metode kualitatif dengan sifat deskriptif, dapat disimpulkan bahwa Penerapan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 di Disdukcapil Kota Magelang belum efektif, terlihat dari rendahnya minat masyarakat terhadap layanan daring antara 2017-2019. Namun, sejak pandemi Covid-19, permohonan daring

meningkat karena kebijakan pembatasan sosial. Meskipun demikian, layanan daring masih menghadapi kendala, seperti keterlambatan penerbitan dokumen, kerusakan sistem, serta rendahnya pemahaman masyarakat tentang efektivitas layanan daring dibandingkan layanan manual. Selain itu, pegawai yang belum sepenuhnya menguasai teknologi dan kurang maksimalnya sosialisasi memperburuk efektivitas. Solusinya termasuk meningkatkan edukasi dan penyuluhan kepada masyarakat, serta memperbarui infrastruktur dan sistem yang bermasalah (Chrismonita et al., 2020)

Kedelapan, Penelitian yang dilakukan oleh Deni Triyanto dengan judul “Analisis kinerja organisasi dalam mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat (studi pada kantor badan pelayanan perizinan terpadu kota semarang), penulis menggunakan metode penelitian pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja BPPT dalam mewujudkan pelayanan prima di Kota Semarang sudah cukup baik, meskipun masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Dimensi produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas sudah diterapkan dengan baik, namun dimensi kualitas layanan perlu diperbaiki, terutama terkait ketepatan waktu pelayanan dan kemudahan proses. Faktor pendukung utama kinerja BPPT adalah kepemimpinan yang kuat dan kerjasama tim yang baik, sementara faktor penghambatnya meliputi masalah personal, sistem, dan kontekstual, seperti kurangnya fasilitas yang mendukung serta koordinasi yang sulit akibat lokasi kantor yang terpisah. Untuk meningkatkan pelayanan prima, BPPT perlu memperbaiki website, memastikan kepastian waktu sesuai SOP, dan mengalokasikan dana untuk peningkatan sarana dan prasarana, serta memberikan pelatihan bagi pegawai yang belum optimal dalam kinerjanya. (Triyanto, 2017)

Kesembilan, Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Goestyari Kurnia Amanda, Putri Rahmaini dan Martharia Putri Utami pada tahun 2021 dengan judul “Penerapan E-Government dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Masa Pandemi Covid-19 (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Metro). Jenis Penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif menyimpulkan bahwa Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro telah mencapai tahap kedua, yaitu *interaction*, yang mencakup adanya interaksi secara komprehensif melalui platform digital. Pelayanan prima yang mencakup aspek sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan akuntabilitas dapat tercapai pada tahap pertama (*web presence*) dan tahap kedua (*interaction*). Namun, pada tahap ketiga (*transaction*) dan keempat (*transformation*), tidak semua aspek pelayanan prima dapat sepenuhnya diimplementasikan melalui e-government, yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam penerapan teknologi dalam pelayanan publik. (Amantha et al., 2021)

Kesepuluh, Lia Muliawaty dan Shofwan Hendryawan tahun 2020 dengan judul “Peranan E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus : Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang) melakukan penelitian dengan metode kualitatif menyimpulkan bahwa Kegagalan pemerintahan seringkali disebabkan oleh manajemen yang tidak efektif, yang berdampak pada ketidakpercayaan dan ketidakpuasan publik terhadap pemerintah. Hal ini menghambat tercapainya konsep good governance, di mana pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus memiliki integrasi yang kuat dengan publik. Reformasi pemerintahan menuju efektivitas dan efisiensi, termasuk penerapan e-government, menjadi keharusan. E-government mempermudah hubungan antar pemerintah dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat, sehingga penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang optimal dan pemerintahan yang baik. (Muliawaty & Hendryawan, 2020)

Hasil temuan pada penelitian terdahulu diatas yang menjadikan pembeda dengan penelitian yang ditulis peneliti mengenai Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Desaku Tuntas untuk Mewujudkan Pelayanan Prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ialah menggunakan objek penelitian yang berbeda, dimana penelitian ini membahas bagaimana Efektivitas pada Program Desaku Tuntas yang ada di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Program Desaku Tuntas menawarkan layanan yang lebih sering dan lebih dekat dengan masyarakat, sehingga mempercepat proses administrasi dan meningkatkan efisiensi. Selain itu, penelitian ini lebih menekankan pada faktor aksesibilitas dan kemudahan pelayanan, di mana masyarakat bisa mendapatkan layanan yang tuntas pada satu kesempatan tanpa perlu menunggu terlalu lama.

Penelitian mengenai program Desaku Tuntas belum banyak diangkat dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Perbedaan utama terletak pada pendekatan inovasi pelayanan. Penelitian terdahulu lebih menyoroti teknologi digital dalam pelayanan, sementara penelitian ini lebih berfokus pada pendekatan berbasis desa untuk meningkatkan aksesibilitas dan kedekatan layanan dengan masyarakat.

2.2 Kajian Teori

Kajian teori merupakan bagian penting dalam penelitian yang berfungsi untuk memberikan landasan konseptual dan kerangka berpikir yang mendasari studi yang dilakukan. Dalam kajian ini, peneliti mengidentifikasi, menganalisis, dan merangkum teori-teori yang relevan dengan topik penelitian, serta menjelaskan bagaimana teori-teori tersebut dapat diterapkan untuk memahami fenomena yang diteliti.

2.2.1 Efektifitas

David J. Lawless mengemukakan teorinya tentang efektivitas dalam bukunya yang diterbitkan pada tahun 1997. Dalam karya tersebut, yang dirujuk dalam buku "Organizational Behavior" oleh Gibson, Ivancevich, dan Donnelly, menekankan berbagai dimensi dan pendekatan untuk mengevaluasi efektivitas organisasi (Gibson et al., 2000). Lawless mengidentifikasi beberapa dimensi utama untuk mengukur efektivitas, yaitu produktivitas, fleksibilitas, kepuasan karyawan, profitabilitas, dan pengembangan sumber daya manusia. Produktivitas berkaitan dengan output atau hasil yang dihasilkan oleh organisasi dibandingkan dengan input yang digunakan, sedangkan fleksibilitas mencerminkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan (Syam, 2020). Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat. Jadi suatu kegiatan organisasi di katakan efektif apabila suatu kegiatan organisasi tersebut berjalan sesuai aturan atau berjalan sesuai target yang di tentukan oleh organisasi tersebut (Punu et al., 2021).

1) Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan (NANDO AHMED et al., 2022). Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif

2) Pendekatan Efektivitas

Pendekatan efektivitas digunakan untuk menilai sejauh mana suatu aktivitas mencapai tujuannya. Terdapat beberapa pendekatan dalam mengukur efektivitas, antara lain:

1. Pendekatan Sasaran (*Goal Approach*)

Pendekatan ini berfokus pada seberapa baik sebuah lembaga berhasil mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Proses pengukuran

dimulai dengan mengidentifikasi sasaran organisasi dan mengevaluasi tingkat keberhasilan dalam mencapainya (Finandar, 2022). Dalam pendekatan ini, penting untuk memastikan bahwa sasaran yang ditetapkan realistis agar dapat memberikan hasil yang optimal. Pengukuran efektivitas berdasarkan pendekatan ini lebih menekankan pada aspek output, yaitu keberhasilan program dalam mencapai target yang telah direncanakan. Waktu pelaksanaan juga menjadi faktor penting; efektivitas akan meningkat jika tujuan dicapai dalam waktu yang ditentukan (Junaidi & Salam, 2025). Contohnya, jika sebuah perusahaan menetapkan target untuk menjual habis produknya dalam waktu satu minggu, dan hal itu tercapai, maka dapat dianggap bahwa pekerjaan tersebut efektif.

2. Pendekatan Sumber (*System Resource Approach*)

Pendekatan ini mengukur efektivitas berdasarkan keberhasilan lembaga dalam mengakses dan memelihara berbagai sumber yang dibutuhkan. Sebuah lembaga harus mampu mendapatkan sumber daya yang diperlukan dan mempertahankan sistem agar tetap efektif (Finandar, 2022). Pendekatan ini berlandaskan pada teori keterbukaan sistem, di mana lembaga memiliki hubungan yang dinamis dengan lingkungannya. Sumber-sumber yang diperlukan seringkali bersifat langka dan berharga, sehingga penting bagi organisasi untuk membangun hubungan yang baik dengan lingkungan sekitar.

3. Pendekatan Pemangku Kepentingan (*Stakeholder Approach*)

Pendekatan pemangku kepentingan menilai efektivitas berdasarkan kemampuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*). Ini mencakup pemenuhan kebutuhan masyarakat, pelanggan, karyawan, serta pihak-pihak lain yang terlibat atau terpengaruh oleh kegiatan organisasi (Finandar, 2022). Dalam pendekatan ini, efektivitas diukur dari tingkat kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan atau produk yang diberikan oleh organisasi. Pendekatan ini menyoroti

pentingnya komunikasi dan interaksi yang efektif antara organisasi dengan pemangku kepentingan untuk memastikan bahwa semua pihak merasa dilibatkan dan diperhatikan.

4. Pendekatan Nilai-Nilai Kompetitif (*Competitive Values Approach*)

Pendekatan nilai-nilai kompetitif mencoba mengintegrasikan ketiga pendekatan sebelumnya dengan mempertimbangkan nilai-nilai yang dianut oleh organisasi dalam menjalankan operasionalnya. Pendekatan ini mengakui bahwa setiap organisasi memiliki nilai-nilai tertentu yang mempengaruhi cara mereka beroperasi dan berinteraksi dengan lingkungan eksternal (Finandar, 2022). Efektivitas diukur berdasarkan sejauh mana nilai-nilai tersebut diterapkan dalam praktik sehari-hari dan seberapa baik mereka mendukung pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian, pendekatan ini memberikan perspektif tambahan tentang bagaimana nilai-nilai internal dapat mempengaruhi kinerja dan efektivitas keseluruhan suatu organisasi (Indawati et al., 2024).

2.2.2 Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan mengenai penyelenggaraan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi masyarakat (*Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik*, n.d.). Undang-undang ini menekankan prinsip-prinsip seperti kesederhanaan, kejelasan, dan keterbukaan dalam memberikan pelayanan. Setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Penyelenggara pelayanan publik juga memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar, memberikan informasi yang jelas, dan menindaklanjuti keluhan masyarakat.

Menurut Denhardt & Denhardt (2015) dalam buku "*The New Public Service, Serving not Steering*" bahwa seharusnya pelayanan publik dengan

bentuk Pelayanan Publik Baru (PPB) dalam penerapannya tidak dilakukan seperti sebuah perusahaan tetapi pelayanan dilakukan secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminasi, jujur dan akuntabel (Denhardt & Denhardt, 2015). Hal ini karena paradigma ini mengutamakan Kepentingan publik yang merupakan landasan utama dalam proses penyelenggaraan pemerintahan sebagai bentuk perwujudan nilai-nilai demokrasi (Soselissa & Puturuhu, 2021).

Maka, penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik apabila pelayanan publik dapat dilaksanakan untuk kepentingan masyarakat. Perlu ditanamkan juga bahwa kinerja dan pelayanan merupakan sebuah kewajiban yang tidak hanya digugurkan dengan adanya aktivitas dan rutinitas saja, tetapi lebih mengedepankan prinsip kebaikan, kualitas kerja dan output yang sesuai dengan harapan masyarakat.

1) Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan dari adanya pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan layanan yang efisien, berkualitas, dan adil. Pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui akses yang merata terhadap berbagai layanan, seperti kesehatan, pendidikan, dan administrasi kependudukan (Natika, 2024). Selain itu, pelayanan publik juga berfokus pada peningkatan kepuasan masyarakat dengan menyediakan layanan yang cepat, tepat, dan mudah diakses. Hal ini dilaksanakan dengan mengedepankan prinsip transparansi dan akuntabilitas, di mana setiap keputusan dan proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Selain itu, pelayanan publik bertujuan untuk mendorong efisiensi dalam penggunaan sumber daya, membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pemerintahan (Utami, 2023). Dengan demikian, pelayanan publik juga berkontribusi pada pencapaian tujuan pembangunan nasional dan perbaikan kualitas birokrasi, yang pada akhirnya mengurangi ketimpangan sosial dan ekonomi dalam masyarakat.

2) Prinsip pelayanan publik

Hal mendasar yang dapat dijadikan pegangan terkait pelayanan public yang baik merupakan bagian dari prinsip-prinsip yang digunakan untuk menangani berbagai kelemahan yang ada pada birokrasi. Menurut Mahmudi (2010) dalam buku Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Kedua, menyatakan bahwa selain dari berapa banyak pelayanan public yang harus dipenuhi, instansi penyedia layanan harus memperhatikan prinsip-prinsip berikut :

1. Kesederhanaan prosedur. Prosedur yang dimaksud yaitu kemudahan untuk dipahami dan tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan. Adanya administrasi pelayanan public dan memiliki persyaratan teknis. Kemudian adanya pejabat yang bertanggung jawab dan berwenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan terkait implementasi pelayanan public serta memberikan rincian biaya pelayanan public apabila memang diperlukan dan tata cara dalam pembayaran.
3. Kepastian waktu. Dalam penyelesaian pelayanan public harus memiliki jangka waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi produk pelayanan public. Produk pelayanan public terkait akurasi yang dimaksud yaitu produk yang diterima harus benar, tepat dan sah.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana. Adanya kelengkapan sarana dan prasarana yaitu mendukung proses pelayanan public sebagai pendukung seperti teknologi, telekomunikasi dan informatika yang memadai.
6. Keamanan. Adanya kepastian hukum di dalam implentasi pelayanan public serta produk pelayanan public yang di berikan
7. Tanggung jawab. Pimpinan atau pejabat dapat bertanggung jawab terhadap penyelenggara pelayan public dan penyelesaian keluhan terkait pelayanan dalam implementasi pelayanan public
8. Kemudahan akses. Memberikan kemudahan akses dalam pelayanan public dapat dilihat dari lokasi yang tidak terlalu jauh

agar mudah dijangkau oleh masyarakat. Kemudian sarana dan prasarana pelayanan yang cukup memadai yaitu dengan adanya pemanfaatan teknologi, telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan. Dalam penyelenggara pelayanan public tentu adanya sikap kedisiplinan aparat harus diutamakan terhadap kepentingan masyarakat.
10. Kenyamanan. Ditentukannya lingkungan pelayanan yang dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat seperti harus tertib, teratur untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Kemudian menyediakan ruang tunggu yang bersih, rapi, serta adanya fasilitas pendukung seperti toilet, tempat paker dan tempat ibadah.

2.2.3 E-Government

E-Government, atau sering disingkat e-gov, adalah sebuah upaya untuk mengembangkan tata pemerintahan berbasis elektronik. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ini sesuai dengan Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang pemerintah berbasis elektronik yang bertujuan untuk menyediakan informasi, layanan yang lebih efisien. Ini melibatkan penataan manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Menurut Clay G. Weslatt (2007) dalam *website*, *E-Government* adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian pasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat (Nadila, 2021).

1) Tujuan E-Government

Adanya *E-Government* adalah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Pemanfaatan TIK dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional dengan mengotomatisasi proses

administratif, seperti pendaftaran dan pengajuan izin, sehingga waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan layanan dapat diminimalkan (Elvia et al., 2025). Selain itu, TIK berperan penting dalam meningkatkan transparansi dengan menyediakan informasi yang jelas dan akurat mengenai kebijakan, program, dan anggaran publik melalui platform online. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk memantau kinerja pemerintah dan memberikan umpan balik secara langsung, sehingga mengurangi potensi korupsi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Kualitas pelayanan publik juga dapat ditingkatkan melalui TIK dengan menyediakan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Misalnya, aplikasi pengaduan memungkinkan warga melaporkan masalah secara langsung kepada pihak berwenang (Arvianti & Basyar, 2025).

Dengan *E-Government*, pemerintah dapat menyediakan layanan yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat, serta mengurangi birokrasi yang berbelit-belit. Salah satu tujuannya adalah meningkatkan aksesibilitas layanan, di mana masyarakat dapat mengakses berbagai layanan pemerintah kapan saja dan dari mana saja. *E-Government* juga bertujuan untuk meningkatkan transparansi dengan membuat proses pemerintahan lebih terbuka dan akuntabel, sehingga mengurangi potensi korupsi dan meningkatkan kepercayaan publik.

Selain itu, *E-Government* mendorong partisipasi masyarakat yang lebih aktif dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan publik. Dengan memanfaatkan teknologi, proses pengambilan keputusan menjadi lebih cepat dan berbasis data yang akurat. Tujuan lainnya adalah untuk mengurangi biaya operasional dengan menggantikan proses manual dengan sistem digital yang lebih efisien. Selain itu, *e-Government* juga berkontribusi pada pengembangan ekonomi digital dengan menyediakan infrastruktur yang mendukung sektor teknologi dan inovasi. Secara keseluruhan, *e-Government* bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih modern, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Andriyan et al., 2024).

2) Prinsip-Prinsip *E-Government*

Selaras dengan tujuan, Prinsip-prinsip *e-Government* mencakup berbagai nilai dasar yang menjadi landasan dalam penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berikut adalah beberapa prinsip utama dalam *e-Government*:

1. **Transparansi.** Prinsip transparansi mengacu pada keterbukaan informasi yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah harus memberikan akses yang jelas dan mudah dipahami mengenai kebijakan, anggaran, serta proses pengambilan keputusan. Hal ini bertujuan untuk mengurangi praktik korupsi dan membangun kepercayaan publik terhadap pemerintahan.
2. **Akuntabilitas.** Akuntabilitas memastikan bahwa pemerintah dapat mempertanggungjawabkan setiap keputusan dan tindakan yang diambil dalam pelayanan publik. Dalam *e-Government*, ini tercermin dalam kemampuan masyarakat untuk memantau dan mengakses informasi terkait pelayanan yang mereka terima, serta proses administrasi yang dilakukan oleh instansi pemerintah.
3. **Efisiensi dan Efektivitas.** *E-Government* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pemberian layanan publik. Dengan menggunakan teknologi, proses administratif yang sebelumnya memakan waktu dan sumber daya dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan dengan biaya yang lebih rendah, sehingga menciptakan layanan yang lebih optimal bagi masyarakat.
4. **Aksesibilitas.** Prinsip aksesibilitas menjamin bahwa layanan pemerintah dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat tanpa terkendala oleh jarak, waktu, atau kemampuan teknologi. Layanan berbasis *e-Government* harus dapat diakses melalui berbagai platform, seperti situs web atau aplikasi, untuk memastikan bahwa masyarakat dapat memanfaatkannya dengan mudah.
5. **Partisipasi Publik.** *E-Government* mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan dan proses pemerintahan. Dengan menyediakan platform digital yang

memungkinkan masyarakat memberikan masukan, mengajukan pertanyaan, atau menyampaikan keluhan, pemerintah dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi publik.

6. Keamanan dan Privasi. Keamanan data dan privasi merupakan prinsip yang sangat penting dalam e-Government, mengingat banyaknya data pribadi dan informasi sensitif yang diproses. Sistem e-Government harus dilengkapi dengan proteksi yang kuat terhadap ancaman peretasan dan penyalahgunaan data pribadi, guna memastikan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital.

7. Inovasi. Prinsip inovasi menekankan pentingnya adopsi teknologi terbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah harus terus berinovasi dengan memanfaatkan teknologi terbaru untuk memperbaiki dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat, termasuk melalui penggunaan kecerdasan buatan, big data, dan teknologi lainnya.

8. Keterpaduan dan Integrasi . E-Government harus bersifat terintegrasi, artinya berbagai layanan dan data yang ada di instansi pemerintah dapat saling terhubung dan berkolaborasi. Sistem yang terintegrasi memungkinkan pertukaran informasi antar instansi lebih cepat dan efisien, serta mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan yang diperlukan (Azizah & Najicha, 2022).

2.2.4 Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dekomendasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Menurut James A.F. Stoner Sistem Manajemen di Sekolah Administrasi Bisnis Gabelli di Universitas Fordham Stoner menyatakan bahwa pelayanan administrasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi

atau unit administrasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang efisien dan efektif (Gafar, 2022b).

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan merupakan regulasi penting yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia. Undang-undang ini mendefinisikan administrasi kependudukan sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Salah satu tujuan utamanya adalah untuk menjamin akurasi data kependudukan serta ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan dokumen kependudukan. Dalam undang-undang ini, terdapat struktur mengenai tanggung jawab pemerintah pusat, provinsi, dan kabupaten/kota dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, di mana Menteri Dalam Negeri memiliki wewenang untuk mengatur secara nasional, sedangkan pemerintah daerah bertanggung jawab atas pelaksanaan di tingkat lokal (Yuanda, 2013). Selain itu, undang-undang ini mengatur pengelolaan data kependudukan sebagai satu-satunya sumber data untuk berbagai keperluan, termasuk pelayanan publik dan perencanaan pembangunan. Pencetakan dokumen kependudukan, seperti KTP elektronik, kini dialihkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat kabupaten/kota untuk mempercepat proses penerbitan. Perlindungan data pribadi juga menjadi fokus dengan penetapan sanksi bagi mereka yang melakukan manipulasi data.

1) Tujuan Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi ialah untuk menciptakan system layanan public yang lebih efisien, efektif dan responsif terhadap kebutuhan dan permintaan masyarakat. Selain itu tujuan dari pelayanan administrasi adalah untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan, seperti pembuatan dokumen kependudukan yang menjadi dasar dalam menjalani kehidupan social dan hukum (Fadri & Fil, 2024). Hal ini juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas

layanan dengan meminimalkan waktu pengerjaan, mengurangi biaya, dan memastikan akurasi serta keterandalan data. Dalam lingkup pemerintahan, pelayanan administrasi juga mencakup prinsip *Good Governance*, yaitu transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat yang nantinya mendukung terwujudnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Rusdy & Flambonita, 2023).

Penerapan teknologi dalam system pelayanan administasi juga berperan penting dalam meningkatkan efisien serta memperluas jangkauan layanan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan tanpa harus nelalui prosedur yang rumit atau memakan waktu. Dengan demikian, pelayanan administrasi berperan penting dalam meningkatkan efisien serta memperluas jangkauan layanan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan tanpa harus melalui prosedur yang rumit dan memakan waktu. Sehingga mewujudkan pemerintahan yang lebih baik dan pelayanan publik yang lebih prima.

