

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi kependudukan secara online (daring) merupakan kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain¹, Salah satu hal penyebab kurang optimalnya pelayanan publik Disdukcapil secara online adalah kurangnya atau minimnya pengetahuan masyarakat terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Pada faktanya, ketika kebanyakan masyarakat akan melakukan proses pencatatan sipil maupun kependudukan, hal yang selalu dijadikan mekanisme oleh petugas Disdukcapil terkait adalah dengan mengarahkan untuk melakukan prosesnya melalui mekanisme online. Pengaturan tentang Administrasi Kependudukan hanya dapat terlaksana apabila didukung oleh pelayanan yang profesional dan peningkatan kesadaran penduduk, termasuk Warga Negara Indonesia yang berada di luar negeri². Bagi masyarakat awam yang tidak begitu paham akan teknologi akan merasa sangat kesusahan meskipun dari petugas Disdukcapil terkait telah memberikan solusi melalui penjelasan secara langsung. Namun tidak semua masyarakat memahami tentang mekanisme online yang dirasa masih terlalu asing bagi mereka. Sehingga kebanyakan masyarakat sendiri lebih memilih cara instan yaitu melalui bantuan orang lain atau yang

1 Permendagri 7 tahun 2019, Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

2 Undang- Undang No 23 tahun 2006. Tentang Administrasi Kependudukan

sering kita kenal dengan sebutan calo (orang yang menjadi perantara dan memberikan jasanya untuk mengurus sesuatu berdasarkan upah) agar keperluan yang menjadi tujuan dari masyarakat tersebut dapat segera terselesaikan.

Efektifitas pelayanan publik merupakan salah satu tantangan bagi pemerintah karena untuk mewujudkan hal itu perlu adanya inovasi pelayanan publik yang tepat sehingga mampu menjawab memecahkan berbagai macam masalah yang ada pada masyarakat demi mencapai kesejahteraan masyarakat.³

Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan merupakan pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan untuk mencapai target–targetnya yang ditentukan sebelumnya dalam kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan⁴

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rizky Aji Pangestu pada tahun 2019, terkait Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Layanan Online **SIDILAN** Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat, penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa: Terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan **SIDILAN** sendiri seperti pengetahuan masyarakat Kabupaten Bandung Barat tentang **SIDILAN** yakni seperti masih minim Fasilitas Sarana dan Prasarana yang masih harus ditingkatkan kualitasnya.

3 Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan Futum Hubaib . 2021. Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). Dedikasi Volume 22 N0 2 2 Desember 2021

4 Luh Ratna Sari dan I Nyoman Mangku Suryana. 2019. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 10, Nomor 2, Desember 2019

Kemudian hasil penelitian Tri Haryati pada tahun 2019 meneliti tentang Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Boyolali, metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penerapan pelayanan administrasi kependudukan online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boyolali masih kurang efektif hal ini dikarenakan sosialisasi program masih kurang, masyarakat masih banyak yang belum mengetahui pelayanan administrasi kependudukan online. Tujuan program masih lama dalam pelayanan namun sudah efisien dalam menghemat waktu. Meskipun ketepatan sasaran program sudah tepat dimana sasaran dari program tersebut adalah masyarakat yang telah menggunakan pelayanan, dan pemantuan program sudah dilakukan dengan menampung keluhan masyarakat.

Adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring serta keluarnya Surat Edaran Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 443.1/ 2978/ Dukcapil Tanggal 16 Maret 2020 Perihal Pelayanan Administrasi Kependudukan membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai meluncurkan inovasi pelayanan administrasi secara online yang disebut dengan istilah Bakso Urat Dukcapil Sergai. Bakso Urat sendiri merupakan singkatan dari (Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat). Inovasi Bakso Urat Dukcapil Sergai dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dapat dilakukan dengan mudah dan penggunaan aplikasi yang dapat diakses dimana saja. Inovasi

Bakso Urat Dukcapil Sergai merupakan upaya Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai dalam rangka mempercepat dan mempermudah pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, inovasi yang dilahirkan ini merupakan inovasi yang sudah mengadopsi kemajuan teknologi. Bakso Urat Dukcapil Sergai diciptakan berbasis aplikasi yang menawarkan kemudahan dalam sejumlah pelayanan, mulai dari pengurusan KTP, KK, hingga akta baik kelahiran maupun kematian. Aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai bisa didapatkan melalui Google Playstore atau website <https://baksouratdukcapil.serdangbedagaikab.go.id/ikm>.

Meskipun pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai sudah berinovasi dengan program Bakso Urat Dukcapil Sergai, tidak serta merta membuat masyarakat secara keseluruhan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait. Pelaksanaan program Bakso Urat Dukcapil Sergai tidak semata-mata berjalan dengan lancar dan sesuai. Inovasi tersebut masih menemui beberapa kendala dan hambatan. Hambatan tersebut terdiri dari masalah sarana dan prasana yang mendukung program, selain itu rendahnya kesadaran masyarakat untuk mengupdate dokumen kependudukannya, jaringan internet yang kurang lancar, dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang inovasi Bakso Urat. Hal ini terjadi karena masih kurangnya sosialisasi, pendampingan, dan pembinaan secara berkelanjutan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan latar belakang diatas dirasa perlu dilakukan penelitian tentang efektivitas pelayanan administrasi secara online di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Serdang Bedagai untuk diteliti dan diungkap lebih mendalam. Untuk itu peneliti akan melakukan penelitian dengan judul

“Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang sudah dijelaskan diatas yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan administrasi Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan administrasi Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai?
3. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat pelayanan administrasi berbasis online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sebagaimana dapat diketahui bahwasannya setiap langkah dan usaha guna mencapai suatu tujuan yang hendak diteliti dalam penelitian ini yaitu:

- a) Untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi berbasis online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.
- b) Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi berbasis online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.
- c) Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat pelayanan administrasi berbasis online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang penulis harapkan dalam proposal ini adalah sebagai berikut :

a) Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta dapat menjadi bahan literatur khususnya di bidang Ilmu Administrasi Negara dan juga menambah pengetahuan dan wawasan.

b) Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini , diharapkan bermanfaat bagi para pembaca dan bagi pemerintah penelitian ini menjadi bahan evaluasi yaitu pelaksanaan pelayanan publik secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang bedagai.

D. Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan suatu gambaran atau rencana yang berisi tentang penjelasan dari semua hal yang dijadikan sebagai bahan penelitian yang berlandaskan pada hasil dari penelitian tersebut. kerangka teori biasanya juga berisi mengenai relasi antara sebuah variable dengan variable yang lainnya, yang biasanya terdapat sebab serta akibat dari kedua atau lebih dari dua variabel tersebut (Ansori, 2020). Dalam kerangka teori ini, menyajikan materi mengenai dasar dari teori yang digunakan, definisi, dan komponen-komponennya serta obyek penelitian untuk mempermudah membatasi masalah yang terkait dari fokus pertanyaan penelitian. Kemudian agar masalah tidak melebar dan meluas, diperlukan fokus pada tema atau pertanyaan penelitian ini yang terbagi pada beberapa pokok sub bab. Sub bab tersebut yakni mengenai efektifitas dan

pelayanan administrasi secara online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

Efektivitas yaitu suatu pekerjaan yang dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan satu unit keluaran (output). Suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat diselesaikan tepat, ada waktunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. efektivitas biasa dilakukan untuk mengukur sejauh mana kelompok atau organisasi efektif mencapai suatu tujuan.⁵

Soewarno (2016), mengemukakan bahwa efektivitas adalah bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan rencana telah ditetapkan sebelumnya, jika sasaran itu tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan maka pekerjaan itu dikatakan tidak efektif. Selanjutnya efektivitas menurut Hani Handoko (2015), adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu.

Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas. Pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.⁶

Menurut Ibrahim (2015: 40) mendefinisikan bahwa “ pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Lebih

5 Steers, Richard M, Terj: Magdalena Jamin, 2011. Efektivitas Organisasi, Jakarta: Erlangga

6 Nasution, M.N.2014. Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Graha ilmu.

lanjut Moenir (2016:47), menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti berdasarkan penelitian adalah menunjukkan deskriptif. Untuk mendapatkan data peneliti melakukan pendekatan kualitatif, yaitu menurut buku Metodologi Penelitian Kualitatif mendefinisikan metodologi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Agar penelitian ini lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan berdasarkan konsep yang diajukan, maka pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif yaitu mencari data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep atau teori yang digunakan.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi dan penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai yang terletak di Jalan. Negara No.300, Firdaus, Kecamatan. Sei Rampah, Kabupaten Serdang Bedagai, Sumatera Utara 20995.

3. Informan Penelitian

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu

berasal dari dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber. Dalam penelitian ini menentukan informan dengan menggunakan teknik purposive, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu, yang benar-benar menguasai suatu objek yang peneliti teliti.⁷

1. Informan Kunci

Kabid Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan (Bapak Khairamadan, ST,. SAP)

2. Informan Utama

Admin Sosial Media dan Aplikasi (Ibu Anggia Elfira Hani),

Administrator Database Kependudukan Ahli Muda (Bapak Efriadi, SE)

3. Informan Pendukung

Masyarakat yang menggunakan jasa layanan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data diperlukan untuk pengadaan dan penelitian. Teknik pengumpulan data menerapkan langkah yang paling penting strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu primer dan sekunder dengan menggunakan teknik.⁸

a. Data Primer

⁷ Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.

⁸ Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.

Menurut Sugiono (2016:225) Data primer adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti. Sederhananya, sumber data primer adalah wawancara dengan subjek penelitian baik secara observasi ataupun pengamatan langsung. Data primer dalam penelitian ini terdiri dari:

1) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data berupa sebuah Tanya jawab yang dapat dilakukan secara langsung antar penulis dan pihak yang berhubungan dengan objek yang sedang diteliti penulis yaitu efektifitas pelayanan administrasi online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

2) Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari dan mengadakan pengamatan secara langsung untuk mendapatkan bukti-bukti yang dapat mendukung dan melengkapi hasil penelitian.

b. Data Sekunder

Sugiyono (2016: 225), mengatakan bahwa data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder digunakan untuk mendukung informasi yang didapatkan dari sumber data primer yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, laporan-laporan kegiatan yang diadakan oleh perpustakaan Asmaina dan lain sebagainya.

1) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik non interaksi yang dilakukan oleh si peneliti agar data yang diperoleh semakin kuat. Untuk memperoleh data ini dengan cara melakukan suatu pengamatan berkas dari ruangan kerja para Pimpinan Perusahaan maupun para karyawan perusahaan sebagai acuan dalam hasil penelitian.

2) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu mencari dengan mengumpulkan bahan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti untuk memperoleh data sekunder dengan cara membaca, mempelajari dan mendalami literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian sehingga peneliti memperoleh landasan teori yang cukup untuk mempertanggungjawabkan analisis dan pembangunan masalah.

F. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dengan sistematika, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

BAB ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kerangka Teori, Kerangka Konsep dan Defenisi Operasional, Hipotesa, Metodologi Penelitian dan Sistematika Penulisan

BAB II URAIAN TEORI

BAB ini berisi tentang uraian teori-teori yang dijadikan sebagai landasan dalam melakukan penelitian. Landasan teori dalam BAB ini membantu untuk mempertajam pemikiran mengenai berbagai hal yang dilakukan dalam suatu penelitian yang dimana teori-teori yang diambil tentunya didasarkan pada literatur primer yang berkaitan dengan tema dan topik yang sedang peneliti teliti.

BAB III DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

BAB ini membahas tentang latar sosial, historis, ekonomi, demografi, lingkungan sebagai gambaran umum objek penelitian yang melatari temuan penelitian. Pada BAB ini menjelaskan tentang Geografis lokasi penelitian, visi dan misi serta struktur dan tugas organisasi.

BAB IV HASIL PENELITIAN

BAB ini membahas tentang hasil penelitian yang disesuaikan dengan pendekatan, sifat penelitian dan rumusan masalah maupun fokus penelitian yang terdapat pada BAB I yang kemudian mengkaji masalah yang terjadi dilapangan dengan teori yang digunakan pada BAB II dengan mengamati keadaan lingkungan objek penelitian yang diuraikan pada BAB III sehingga menghasilkan jawaban dan temuan dari permasalahan yang ingin peneliti teliti.

BAB V PENUTUP

BAB terakhir berisi kesimpulan, saran-saran atau rekomendasi. Kesimpulan dalam hal ini menyajikan secara ringkas seluruh penemuan yang ditemukan peneliti yang dinilai ada hubungannya dengan masalah penelitian. Kesimpulan diperoleh berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data yang telah diuraikan pada BAB-BAB sebelumnya.

BAB II

URAIAN TEORI

A. Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jelaslah bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya, hal ini dikatakan efektif. Jadi apabila tujuan atau sasaran tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, maka pekerjaan itu dikatakan tidak efektif. efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektivitas (Eryana, 2016:122).

Menurut Bastian (2017), efektivitas dapat diartikan sebagai keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu efektifitas adalah hubungan antara output dan tujuan dimana efektivitas diukur berdasarkan seberapa jauh tingkat output atau keluaran kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas merupakan tahap dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai (Steers. M. Richard, 2014)

Efektivitas adalah suatu komunikasi yang melalui proses tertentu, secara terukur yaitu tercapainya sasaran atau tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah orang yang telah ditentukan.⁹

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Dikatakan efektif apabila tujuan ataupun sasaran tercapai sesuai dengan yang telah ditentukan. Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.¹⁰

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Dikatakan efektif apabila tujuan ataupun sasaran tercapai sesuai dengan yang telah ditentukan.¹¹

2. Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa.

9 Effendy. 2010. Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

10 Mahmudi. 2012. Manajemen Kinerja sektor publik. yogyakarta: UPP AMP YKPN.

11 Ulum. Ihyaul MD, 2016, Akuntansi Sektor Publik, Malang, UMM Press, Hlm. 294

Pengukuran efektivitas dapat dilakukan dengan melihat hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Efektivitas dapat diukur melalui berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan-tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dapat dikatakan telah berjalan dengan efektif. Hal terpenting adalah efektivitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. Efektivitas hanya melihat apakah proses program atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk itu perlu diketahui alat ukur efektivitas kinerja.¹²

1) Kemampuan Menyesuaikan Diri

Kemampuan manusia terbatas dalam segala hal, sehingga dengan keterbatasannya itu menyebabkan manusia tidak dapat mencapai pemenuhan kebutuhannya tanpa melalui kerjasama dengan orang lain. Kunci keberhasilan organisasi adalah kerjasama dalam pencapaian tujuan. Setiap orang yang masuk dalam organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan orang yang bekerja di dalam organisasi tersebut maupun dengan pekerjaan dalam organisasi tersebut.

2) Prestasi Kerja

Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada seseorang yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu yang dimiliki oleh seorang pegawai

12 Steers, Richard M, Terj: Magdalena Jamin, 2011. Efektivitas Organisasi, Jakarta: Erlangga

maka tugas yang diberikan dapat dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

3) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja yang dimaksud adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal, dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dan organisasi tempat mereka berada.

4) Kualitas

Kualitas dari jasa atau produk primer yang dihasilkan oleh organisasi menentukan efektivitas kinerja dari organisasi itu. Kualitas mungkin mempunyai banyak bentuk operasional, terutama ditentukan oleh jenis produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi tersebut. 5) Penilaian Oleh Pihak Luar Penilaian mengenai organisasi atau unit organisasi diberikan oleh mereka (individu atau organisasi) dalam lingkungan organisasi itu sendiri, yaitu pihak-pihak dengan siapa organisasi ini berhubungan. Kesetiaan, kepercayaan dan dukungan yang diberikan kepada organisasi oleh kelompok-kelompok seperti para petugas dan masyarakat umum.

5) Penilaian Oleh Pihak Luar

Penilaian mengenai organisasi atau unit organisasi diberikan oleh mereka (individu atau organisasi) dalam lingkungan organisasi itu sendiri, yaitu pihak-pihak dengan siapa organisasi ini berhubungan. Kesetiaan,

kepercayaan dan dukungan yang diberikan kepada organisasi oleh kelompok-kelompok seperti para petugas dan masyarakat umum

Efektivitas organisasi dapat dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan dan sasarannya. pengukuran efektivitas organisasi mencakup 3 kriteria yaitu:¹³

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

13 Steers, Richard M, Terj: Magdalena Jamin, 2011. Efektivitas Organisasi, Jakarta: Erlangga

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, seperti yang dikemukakan oleh Richard M. Steers, yaitu:¹⁴

1) Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam menciptakan organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

2) Karakteristik Lingkungan

Karakteristik lingkungan, mencapai dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada diluar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

3) Karakteristik Pekerja

Karakteristik Pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan banyak ditemukan perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila

¹⁴ Steers, Richard M, Terj: Magdalena Jamin, 2011. Efektivitas Organisasi, Jakarta: Erlangga

suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

4) Karakteristik Manajemen

Karakteristik Manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang didalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategi, pencarian dan pemanfaatan sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Moenir (2016) Pelayanan adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan (Dwiyanto, 2015).

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.¹⁵

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri public accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna layanan merupakan

15 Sinambela, Lijan Poltak, 2010, Reformasi pelayanan publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. BumiAksara

elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan pendudukan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian, 2001).

Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang baik.

Secara teoritik kualitas layanan bisa digolongkan ke dalam dua kategori, yakni; kualitas produk dan kualitas proses. Pada organisasi privat, tingkat kualitas produk akan berbeda-beda disesuaikan dengan segmen pasar yang ingin dicapai, tujuannya adalah untuk memfokuskan pada permintaan konsumen (*customer requirements*). Sementara kualitas proses tujuannya adalah agar perusahaan dapat menghasilkan produk/jasa yang sempurna (*error free product*). Agak berbeda pada organisasi publik, dimana kualitas produk yang dihasilkan adalah relatif sama untuk semua jenis dan tingkatan pelanggan, terlepas dari kemampuan pelanggan untuk ‘membeli’ produk tersebut. Prinsip yang sama juga berlaku terhadap upaya meningkatkan kualitas proses dalam menghasilkan produk atau jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat diupayakan bisa dilakukan secara cepat dan berbiaya murah (Wadjdi, 2021).

Mengenai hal ini ada ada sejumlah pendapat terkait pengertian dan ruang lingkup kualitas pelayanan, khususnya yang berlaku bagi organisasi publik. Ratminto dan Winarsih (2005: 39) mengemukakan bahwa “Kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti penampilan, keandalan, mudah dalam penggunaan dan estetika”.

Menurut Lukman (2000:8) salah satu ukuran keberhasilan yang menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Ibrahim melihat bahwa kualitas itu “sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit.”

Tjiptono (1997:2) merumuskan sejumlah ciri-ciri pelayanan yang berkualitas sebagai berikut :

1. Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan atau cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal; dan
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu konsep tentang bagaimana menanamkan kualitas pelayanan pada setiap fase penyelenggara jasa dan melibatkan semua personil. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima hal (Ratminto dan Winarsih, 2005: 39) yaitu :

1. Berfungsinya mekanisme voice.
2. Adanya birokrasi yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa layanan.
3. Terbangunnya kultur pelayanan dalam organisasi pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan.
4. diterapkannya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa dan pelayanan.
5. Kuatnya Tawar jasa Pelayanan.

2. Unsur-unsur Pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Unsur-unsur tersebut antara lain:¹⁶

1) Sistem, prosedur, dan metode

Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

2) Personil;

Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

3) Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

4) Masyarakat sebagai pelanggan.

Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antre agar pelayanan dapat berjalan tertib.

16 Moenir. A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : PT.Bumi Aksara. Hlm 88

Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya.¹⁷

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

Setiap organisasi harus memiliki *service excellence* (pelayanan yang unggul) yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan, sasaran dan mamfaat dari *service excellence* secara garis besar terdiri dari empat unsur pokok yaitu:¹⁸

17 Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media

18 Nasution,M.N.2014. Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Graha ilmu.

- a. Kecepatan
- b. Ketepatan
- c. Keramahan dan
- d. Kenyamanan

3. Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:¹⁹

a) Faktor kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

b) Faktor aturan

Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang.

Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan

¹⁹ Moenir. A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : PT.Bumi Aksara. Hlm 88

berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting :

- 1) Kewenangan;
- 2) Pengetahuan dan pengalaman;
- 3) Kemampuan bahasa;
- 4) Pemahaman pelaksanaan;
- 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja;

c) Faktor organisasi;

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

d) Faktor pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu;

e) Faktor kemampuan;

Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

f) Faktor sarana pelayanan.

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain :

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu;
- 2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
- 3) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin
- 4) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan
- 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesimbangan. Keenam faktor tersebut meliputi: kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan.²⁰

20 Mulyana, D. 2016. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Alfa Beta Bandung

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi : faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; faktor imabaln atau gaji; faktor kemampuan dalam bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan.