

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good local governance*) terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dasar hukum pelayanan publik di Indonesia tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.¹ Hal ini juga didukung oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 sebagaimana penyesuaian dari Keputusan Menteri Penyelenggara Aparatur Negara No. 81 tahun 1993 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Prinsip Pelayanan Publik itu adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian, waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudian akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan serta kenyamanan.²

Setiap kota/kabupaten pasti memiliki permasalahan yang terus bertambah dalam penataan ruangnya seiring waktu berjalan. Seringnya permasalahan yang muncul diakibatkan oleh pembangunan kota/kabupaten itu sendiri. Untuk dapat mencegah hal tersebut dibutuhkan manajemen kota melalui pendekatan konsep perencanaan yang berkelanjutan. Dan saat ini sedang berkembang konsep kota cerdas, dimana kota-kota besar di Indonesia sudah mulai menerapkan konsep tersebut, namun masih belum mencapai seutuhnya.

¹ Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

² Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 sebagaimana penyesuaian dari Keputusan Menteri Penyelenggara Aparatur Negara No. 81 tahun 1993 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Smart governance sebagai media perwujudan *Good governance* menjadi salah satu unsur terpenting dalam perkotaan yaitu badan/instansi pemerintahan yang dikembangkan berdasarkan fungsi teknologi informasi agar dapat diakses oleh yang berkepentingan secara efektif dan efisien. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*).

Catatan Sipil adalah suatu instansi yang bertujuan mengadakan pendaftaran, pencatatan serta pembukuan yang lengkap dan jelas, serta memberi kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa kelahiran, pengakuan, perkawinan dan kematian. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) mempunyai bagian unit pengelola dokumen administrasi kependudukan yang melaksanakan tugas pengarsipan dokumen kependudukan seperti yang didukung Peraturan Menteri Dalam Negeri No.107 Tahun 2019.³

Pemerintah Kabupaten Deli Serdang sebagai suatu instansi yang menangani berbagai kegiatan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat daerah, dituntut untuk memiliki kemampuan teknis administratif maupun teknis manajerial.⁴ Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang sudah mampu atau belumnya menuju *smartcity* dengan mengambil studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Oleh karena itu

³ Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 Tentang pendokumentasian Administrasi Kependudukan

⁴ Wastiana Hrp (2017). Implementasi Kebijakan Pemerintah Deli Serdang Dalam Bidang Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Tesis Program Studi Magister Administrasi Publik Program PascaSarjana Universitas Medan Area

penulis tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul “Efektivitas dan Kualitas Pelayanan Publik Menuju *Smart Governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Efektivitas dan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang menuju *Smart Governance*?
2. Bagaimana Faktor Pendukung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang menuju *Smart Governance*?
3. Bagaimana Faktor Penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang menuju *Smart Governance*?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui Efektivitas dan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang menuju *Smart Governance*
2. Untuk mengetahui Faktor Pendukung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang menuju *Smart Governance*
3. Untuk mengetahui Faktor Penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang menuju *Smart Governance*

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam menggunakan ilmu dan teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dengan membandingkannya pada fakta di lapangan.

2. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan bagi instansi dan pihak-pihak terkait dalam membuat dan menyempurnakan program pelayanan administrasi khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

3. Bagi Civitas Akademika di FISIP UISU

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan, pertimbangan dan perbandingan bagi kalangan akademisi, mengenai efektivitas kinerja aparatur sipil negara serta menjadi acuan pada penelitian selanjutnya yang sejenis.

E. Kerangka Teori

Untuk memudahkan penelitian diperlukan pedoman dasar berpikir yaitu kerangka teori. Sebelum melakukan penelitian yang lebih lanjut, seorang peneliti perlu menyusun kerangka teori sebagai landasan berpikir untuk menggambarkan dari sudut mana peneliti menyoroti masalah yang telah dipilih. Pada penelitian ini akan mencoba membahas tentang efektivitas dan kualitas pelayanan publik dalam

menuju *smart governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Adapun teori yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Teori Efektivitas

Menurut Effendy (2006) mendefinisikan efektivitas sebagai berikut: “Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan”⁵. Pengertian lain yang dikemukakan Susanto (1975) menyatakan bahwa “efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi”⁶. Menurut pengertian Susanto di atas, efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang.

Setiap organisasi atau lembaga di dalam kegiatannya menginginkan adanya pencapaian tujuan. Tujuan dari suatu lembaga akan tercapai segala kegiatannya dengan berjalan efektif akan dapat dilaksanakan apabila didukung oleh faktor-faktor pendukung efektivitas. Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan (2005) mendefinisikan efektivitas sebagai berikut: “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya”⁷

⁵ Effendy. 2006. *Human Relations Dan Public Relations Dalam Management*. Bandung: PT Remaja Roskidakarya.

⁶ Susanto, A. S. (1975). *Pendapat Umum*. Bandung: Bina Cipta.

⁷ Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

2. Teori Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut⁸. Hal ini juga didukung Arawati, Baker & Kandampully (2007) menyatakan bahwa: “*service quality is an important dimension of organizational performance in the public sector as the main output of public organization is services*” yang berarti “kualitas pelayanan adalah dimensi penting dari kinerja organisasi di sektor publik sebagai output utama organisasi publik adalah layanan”⁹. Kualitas Pelayanan merupakan tolak ukur yang penting atas kinerja organisasi sektor publik karena keluaran utama dari organisasi publik adalah pelayanan.

3. Teori *Smart Governance*

Secara umum, *Smart Governance* adalah istilah yang merujuk dalam pengimplementasian ICT (*Information and Communications Technology*) pada layanan publik di bidang pemerintahan secara efektif (Latuheru, 2009)¹⁰. Menurut Pratama (2014) *Smart governance* merupakan bagian atau dimensi pada *smart city* yang mengkhususkan pada tata kelola pemerintahan. Adanya kerja sama antara pemerintah dan masyarakat diharapkan dapat mewujudkan tata kelola dan jalannya

⁸ Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media

⁹ Arawati, Baker & Kandampully. (2007). An exploratory study of service quality in the Malaysian Public Service Sector.

¹⁰ Latuheru (2009). Smart governance di halmahera utara sebagai upaya inovasi pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil

pemerintahan yang bersih, jujur, adil, dan demokrasi, serta kualitas dan kuantitas layanan publik yang lebih baik.¹¹

Menurut Maulidin Ikram (2021) *Smart governance* sebagai media perwujudan *Good governance* menjadi salah satu unsur terpenting dalam perkotaan yaitu badan/instansi pemerintahan yang dikembangkan berdasarkan fungsi teknologi informasi agar dapat di akses oleh yang berkepentingan secara efektif dan efisien. Dalam kaitannya dengan konsep *Smart governance* semua informasi data yang diatas dikonversikan dalam bentuk digital agar dapat di simpan dalam suatu "database" yang nantinya dapat diakses oleh yang berkepentingan melalui jaringan *online* dimana saja dan kapan saja.¹²

F. Kerangka Konsep

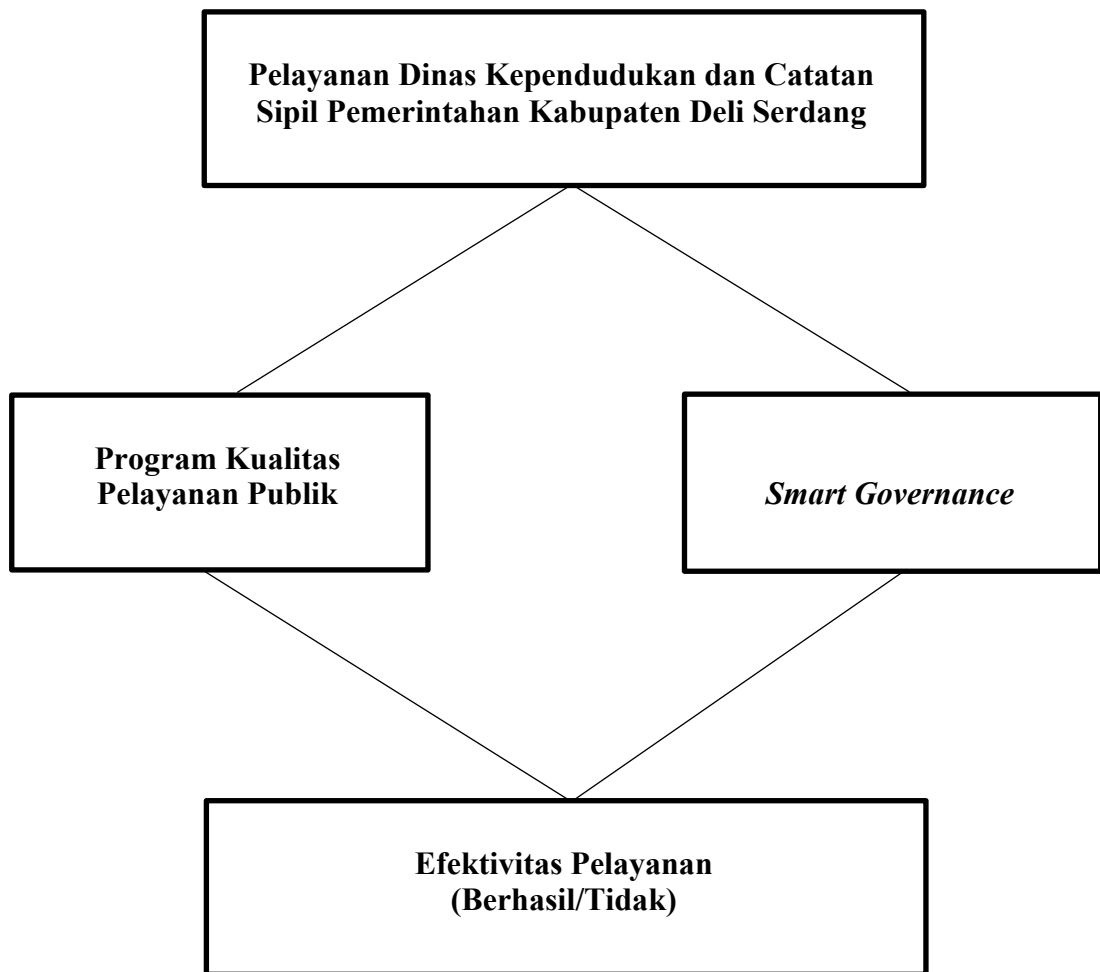
Menurut Sugiyono (2011) Kerangka konseptual adalah suatu pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan penelitian yang di lakukan¹³. Lebih jelasnya kerangka konseptual penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

¹¹Pratama, I Putu A.E. 2014. Smart City beserta Cloud Computing dan Teknologiteknologi Pendukung Lainnya. Bandung: Informatika

¹² Maulidin Ikram (2021) *Smart Governance* Dalam Layanan Terpadu Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kota Makassar

¹³ Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Gambar 1.1
Kerangka Konsep



Sumber : Penelitian (2023)

G. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman pemaknaan istilah dalam penelitian ini, maka penulis akan memberikan penjelasan secara singkat tentang penegasan istilah yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 1.1
Definisi Operasional

VARIABEL	DEFINISI
Efektivitas	Efektivitas merupakan komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan (Effendy, 2006)
Kualitas Pelayanan Publik	Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan Public tersebut. (Hardiyansyah, 2011)
<i>Smart Governance</i>	<i>Smart governance</i> sebagai media perwujudan <i>Good governance</i> menjadi salah satu unsur terpenting dalam perkotaan yaitu badan/instansi pemerintahan yang dikembangkan berdasarkan fungsi teknologi informasi agar dapat di akses oleh yang berkepentingan secara efektif dan efisien. (Maulidin Ikram, 2021)

Sumber : Penelitian (2023)

H. Metodologi Penelitian

1. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menuntut peneliti untuk mengumpulkan data, mendeskripsikan ataupun menjelaskan suatu ide maupun gejala dan juga dapat memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan, seperti sudut pandang atau

pendapat terhadap suatu individu, organisasi, dan sebagainya (Wirantha, 2005)¹⁴. Menurut Moleong (2013) Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan maksud untuk menelaah dan menganalisis suatu gejala tentang hal-hal yang dimengerti oleh subjek dalam penelitian, misalnya tingkah laku, tanggapan, motivasi, tindakan, dan lainnya, dengan menggunakan berbagai macam metode ilmiah, secara utuh dalam bentuk karya tulis ilmiah.¹⁵

2. Lokasi Penelitian

Penentuan sebuah lokasi dalam penelitian bertujuan untuk menghasilkan data-data penelitian yang tepat, definisi dari lokasi penelitian yaitu sebuah tempat peneliti menjalankan penelitiannya dalam menganalisis atau menemukan fakta-fakta dari objek penelitian. Lokasi yang diambil dalam penelitian ini bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, Kawasan Pemerintahan Deli Serdang, Jl. Karya Usaha No.2, Perbarakan, Lubuk Pakam, Perbarakan, Kec. Pagar Merbau, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara, 20551. Dan adapun waktu penelitian ini yaitu dari bulai Mei sampai dengan Juni 2023.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian menurut Suyanto (2011) terdapat beberapa jenis informan penelitian, seperti Informan Kunci, Informan Utama, dan Informan Tambahan, adapun informan pada penelitian ini yaitu :

- 1) Informan kunci (*key informan*), yaitu orang-orang yang memahami dengan jelas informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian.

¹⁴ Wirantha, Made. (2005). Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi. Denpasar: Penerbit Andi

¹⁵ Moelong, L. (2013). Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya

- 2) Informan utama, yaitu orang-orang yang langsung memiliki keterlibatan langsung dengan hal yang diteliti dalam proses interaksi sosial.
- 3) Informan Tambahan, yaitu orang-orang yang memiliki dan dapat memberikan informasi secara langsung ataupun tidak terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.

Tabel 1.2
Informan Penelitian

NO	NAMA	JENIS INFORMAN
1.	Kepala Bidang Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Deli Serdang	Informan kunci (<i>key informant</i>)
2.	Karyawan dari Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Deli Serdang	Informan utama
3.	Masyarakat atau pengunjung di Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Deli Serdang	Informan Tambahan

Sumber : Penelitian (2023)

4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Siti Kholifah & I Wayan (2018) Tahap pengumpulan data adalah suatu prosedur penelitian yang harus dilakukan oleh peneliti demi mengungkapkan serta menelaah berbagai macam fakta-fakta yang ditemui di lapangan¹⁶. Proses pengumpulan data bukan hanya wawancara atau pengamatan namun ada aktivitas–

¹⁶ Siti Kholifah & I Wayan (2018). Metodologi penelitian kualitatif : Berbagi pengalaman dari lapangan. Depok : Rajawali Pers

aktivitas yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi untuk menjawab pertanyaan riset yang muncul. Berikut merupakan teknik-teknik yang digunakan dalam pengumpulan data primer:

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik dalam mengumpulkan data penelitian. Peneliti dapat mempelajari tingkah laku serta makna dari tingkah laku tersebut melalui observasi, untuk itu observasi merupakan sebuah dasar dalam ilmu pengetahuan. Observasi merupakan sebuah metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengamati secara langsung peristiwa/fenomena yang menjadi fokus penelitian (Sugiyono, 2019)¹⁷. Dengan menggunakan teknik observasi, penulis melihat dan mengamati secara langsung mengenai kondisi dan situasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses tanya jawab dalam sebuah percakapan yang mengarah pada masalah yang diteliti. Wawancara juga merupakan percakapan dua orang atau lebih yang berisi tanya jawab. Menurut Imam Gunawan (2013) Wawancara pada penelitian kualitatif adalah sebuah perbincangan yang memiliki maksud serta tujuan yang diawali dengan pertanyaan-pertanyaan informal¹⁸. Menurut Sugiyono (2019) wawancara dalam penelitian kualitatif terbagi atas tiga jenis, yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan wawancara tak terstruktur.¹⁹

¹⁷ Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.

¹⁸ Gunawan, Imam. 2013. Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik. Jakarta: PT Bumi Aksara.

¹⁹ Ibid

1) Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur dapat disebut dengan wawancara terkendali, yang berarti seluruh percakapan dalam proses wawancara telah tersusun sistematis. Proses wawancara terstruktur ini berdasarkan pada kondisi ketika seorang peneliti melontarkan sederet pertanyaan kepada responden berdasarkan kategori-kategori jawaban tertentu atau terbatas. Namun, peneliti dapat juga menyediakan ruang bagi variasi jawaban, atau peneliti dapat juga menggunakan pertanyaan terbuka yang tidak menuntut keteraturan, hanya saja pertanyaan telah disiapkan terlebih dahulu oleh peneliti.

2) Wawancara semi terstruktur

Wawancara semi terstruktur adalah proses wawancara yang menggunakan panduan wawancara yang berasal dari pengembangan topik dan mengajukan pertanyaan, penggunaannya lebih fleksibel daripada wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya.

3) Wawancara tak terstruktur

Wawancara tak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya, pedoman yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Ciri dari wawancara tak terstruktur adalah kurang di intrupsi atau arbiter, biasanya teknik wawancara ini digunakan untuk menemukan

informasi yang bukan baku atau informasi tunggal, dengan waktu wawancara dan cara memberikan respon jauh lebih bebas iramanya dibanding wawancara terstruktur.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis wawancara struktur dalam penelitiannya.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan arsip-arsip tercatat mengenai sebuah kejadian yang telah lampau dari seseorang dengan berbagai macam bentuk, seperti tertulis, media gambar, maupun berbagai karya seni yang bernilai abadi. Pada penelitian kualitatif, metode dokumentasi juga disebut sebagai pelengkap dari observasi dan wawancara. Teknik dokumentasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu, susunan sebuah lembaga, rincian pembelian, dan daftar persediaan pada perusahaan yang diteliti. Selain itu, terdapat juga dokumentasi peneliti saat melakukan observasi dan juga wawancara penelitian (Sugiyono, 2019)²⁰. Instrumen dalam pengumpulan data pada metode dokumentasi ini yaitu peneliti sendiri, dengan menggunakan alat-alat bantu dokumentasi seperti, pengambil gambar atau foto.

d. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode atau cara untuk melakukan pengolahan data menjadi informasi di dalam penelitian. Menurut Sugiono (2019)²¹, ada beberapa teknik analisis data sebagai berikut:

²⁰ Ibid

²¹ Ibid

1) *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pada penelitian kualitatif, peneliti dapat memperoleh dan mengumpulkan data-data penelitian dengan melakukan observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi, atau peneliti dapat menggabung ketiganya.

2) *Data Reduction* (Reduksi Data)

Pada tahap mereduksi data, peneliti diminta untuk meringkas, memilah dan menganalisis hal-hal yang paling utama, fokus dalam hal-hal penting, serta menemukan tema dan pola yang sejenis sehingga data yang telah direduksi dapat menggambarkan dengan jelas sehingga hal tersebut akan memberikan kemudahan bagi peneliti.

3) *Data Display* (Penyajian Data)

Pada penelitian kualitatif, menyajikan data dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti uraian, singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan yang lainnya. Akan tetapi, Miles and Huberman (1984) mengemukakan bahwasanya teks dengan sifat naratif merupakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif.

4) *Conclusion Drawing/Verification* (Penyajian Kesimpulan)

Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan berisi sebuah temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan yang disimpulkan tersebut dapat berupa penjelasan secara detail atau gambaran mengenai suatu obyek yang pada penelitian sebelumnya belum jelas, atau bahkan tidak jelas sehingga setelah diteliti kembali menjadi jelas, hal tersebut dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

I. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan proposal skripsi ini, sistematika penulisan terdiri atas 5 (lima) bab yang masing-masing bab diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kerangka Teori, Kerangka Konsep, Definisi Operasional, Metodologi Penelitian dan Sistematika Penulisan

BAB II : URAIAN TEORITIS

BAB III : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang penyajian data dan analisis data yang akan disajikan tersebut

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dianggap perlu yang diperoleh dari penelitian.

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Konsep Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Menurut (Iga R, 2012), efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.²²

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. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan dikatakan efektif

²² Iga Rosalina. 2012. Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan". Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat, Vol. 01 No 01

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.²³

2. Ukuran Efektivitas

Menurut (Iga R, 2012), 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. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. 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.²⁴

Menurut (Iga R, 2012), adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu :²⁵

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-

²³ Ibid

²⁴ Ibid

²⁵ Ibid

sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.

- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuantujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Sedangkan Menurut (Richard M. Steers, 1999) mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:²⁶

- a. Pencapaian Tujuan 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 aktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.
- b. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
- c. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

3. Pendekatan Efektivitas

Adapun menurut (Dimianus, 2014), pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktivitas itu efektif. Ada beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas yaitu:²⁷

- a. Pendekatan sasaran (*Goal Approach*)

Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Pendekatan sasaran dalam

²⁶ Richard M. Steers, 1999. Efektivitas Organisasi, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).

²⁷ Dimianus Ding, 2014. "Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan". Jurnal Ilmu Pemerintah, Vol. 02 No. 02 (Februari 2014)

pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkatan keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi “*Official Goal*” dengan memperhatikan permasalahan yang ditimbulkannya, dengan memusatkan perhatian terhadap aspek *output* yaitu dengan mengukur keberhasilan program dalam mencapai tingkat *output* yang direncanakan. Dengan demikian, pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana organisasi atau lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Efektivitas juga selalu memperhatikan faktor waktu pelaksanaan. Oleh karena itu, dalam efektivitas selalu terkandung unsur waktu pelaksanaan dan tujuan tercapainya dengan waktu yang tepat maka program tersebut akan lebih efektif. Contoh dari pendekatan sasaran yaitu apabila suatu pekerjaan mempunyai target menjual habis barangnya dalam waktu satu minggu, dan barang tersebut terjual habis dalam waktu satu minggu, maka pekerjaan tersebut dapat di katakan efektif.

b. Pendekatan Sumber (*System Resource Approach*)

Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. Suatu lembaga harus dapat memperoleh berbagai macam sumber dan juga memelihara keadaan dan sistem agar dapat menjadi efektif. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dalam lingkungannya, dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan

seringkai bersifat langka dan bernilai tinggi. Pendekatan sumber dalam kegiatan usaha organisasi dilihat dari seberapa jauh hubungan antara anggota binaan program usaha dengan lingkungan sekitarnya, yang berusaha menjadi sumber dalam mencapai tujuan.

c. Pendekatan Proses (*Internal Process Approach*)

Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.

B. Kualitas Pelayanan Publik

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Menurut (Trilestari, 2005), pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.²⁸ Sedangkan menurut (Sinambela, dkk, 2006), kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Secara teoritis, pelayanan dikatakan berkualitas

²⁸ Trilestari, Endang Wirjatmi. 2005. Model Kinerja Pelayanan Publik Dengan Pendekatan Systems Thinkinks and System Dynamics. Disertasi. Depok: FISIP UI

atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.²⁹ Menurut (Ibrahim Amin, 2008), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.³⁰

2. Dimensi - Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut (Zeithaml dkk, 1990), kualitas pelayanan dapat diukur dari 10 dimensi, yaitu:³¹

1. *Reliability*, menyangkut konsistensi dari performance dan dapat dipercaya. Terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
2. *Responsiveness*, menyangkut kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan pada konsumen dan bertanggungjawab atas mutu pelayanan yang diberikan. Hal ini juga menyangkut ketepatan waktu dari pelayanan.

²⁹ Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: STIALAN Pess.

³⁰ Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: Mandar Maju

³¹ Zeithaml, Valarie A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. Delivering Quality Service. New York: The Free Press

3. *Competence*, yang bermakna memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan. Terdiri dari tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
4. *Access*, menyangkut kemudahan untuk dihubungi serta kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
5. *Courtesy*, menyangkut etika kesopanan, rasa hormat, kesungguhan, keramahtamahan dari penyedia jasa. Terdiri dari sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap, terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Communication*, berarti menjaga agar tiap pelanggan mendapat informasi sesuai dengan bahasa yang mereka pahami dan mendengarkan keinginan serta aspirasi mereka. Hal ini berarti pemberi layanan tersebut harus menyesuaikan bahasa mereka dengan konsumen yang berbeda-- meningkatkan level bahasa pada pelanggan yang berpendidikan baik serta berbicara secara mudah dan sederhana kepada orang yang baru.
7. *Credibility*, menyangkut dapat dipercaya, kejujuran penyedia jasa untuk menarik kepercayaan masyarakat. Hal ini bermakna konsumen memiliki ketertarikan di hati.
8. *Security*, adalah pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari bahaya, resiko, ataupun keraguan.
9. *Understanding/knowing the customer*, menyangkut usaha pemberi layanan untuk memahami apa yang konsumen butuhkan.

10. *Tangibles*, menyangkut lingkungan fisik dan gambaran fisik yang berupa peralatan, personil dan komunikasi dari suatu jasa.

3. Prinsip Kualitas Pelayanan Publik

Menurut (Tjiptono, 2000), terdapat 6 (enam) prinsip pokok yang perlu diperhatikan dalam memperbaiki kualitas layanan yaitu :³²

1. Kepemimpinan. Strategi perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dan manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dan manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.
2. Pendidikan. Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas
3. Perencanaan. Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya
4. *Review*. Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin atizmya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas

³² Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi

5. Komunikasi. Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses Utara komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi hams dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham,'pemerintah, masyarakat umumnya dan lain-lain
6. Penghargaan dan pengakuan (*Total Human Reward*). Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

B. Smart Governance

1. Pengertian *Smart Governance*

Menurut (Ikram Maulidin, 2021), Pemerintahan yang cerdas yaitu pemerintahan yang mengedepankan *Good Governance* sehingga sistem dan proses penyelenggaraan pemerintahan dapat mengindahkan supremasi hukum, demokrasi, keadilan, partisipasi, transparansi, dan sebagainya dalam memberikan sistem pelayanan pemerintahan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat. *Smart governance* sebagai media perwujudan *Good governance* menjadi salah satu unsur terpenting dalam perkotaan yaitu badan/instansi pemerintahan yang dikembangkan berdasarkan fungsi teknologi informasi agar dapat di akses oleh yang berkepentingan secara efektif dan efisien. Sama seperti fungsi dasar dari pemerintahan yaitu mengelola semua aspek informasi data yang berkaitan dengan perkotaan termasuk didalamnya ada masyarakat, infrastruktur, jaringan, sumber

daya, kebijakan, perekonomian, dan lingkungan. dalam kaitannya dengan konsep *Smart governance* semua informasi data yang diatas dikonversikan dalam bentuk digital agar dapat di simpan dalam suatu "*database*" yang nantinya dapat diakses oleh yang berkepentingan melalui jaringan online dimana saja dan kapan saja.

Satu hal yang perlu diingat dalam penerapan *Smart Governance* sebagai salah satu media perwujudan *Smart City* bahwa sebagus apapun sistemnya tetapi jika masyarakatnya dominan tak berpendidikan, moralitas yang buruk dan tak jelas apa dan bagaimana budayanya. hal tersebut justru akan menjadi *Stupid City* yang ditandai dengan kesemrawutan disana-sini, maka sebuah *Smart City* bisa terwujud apabila masyarakatnya cerdas atau *well educated*, kritis, dan memiliki kesadaran tinggi untuk berpartisipasi aktif mendukung segala upaya yang baik menuju kota yang lebih berkualitas. Selain daripada itu, peran dari seorang pemimpin pun cukup dominan, karena dari seorang pemimpinlah bakal lahir *Smart System* atau sistem cerdas yang dapat menjawab persoalan-persoalan pembangunan sosial-budaya, fisik-lingkungan, dan ekonomi secara berkelanjutan.³³

2. Dimensi - Dimensi *Smart Governance*

Menurut Giffinger (2007) dalam (Ikram Maulidin, 2021), mengelompokkan dimensi *smart governance* dalam beberapa bagian, yaitu :³⁴

a. *Participation in decision making* (Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan)

Pengambilan keputusan Partisipatif merupakan proses pemberian kepemilikan keputusan kepada seluruh kelompok secara kreatif dengan menemukan pilihan yang efektif untuk dijalankan semua orang.

³³ Maulidin Ikram (2021) *Smart Governance* Dalam Layanan Terpadu Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kota Makassar

³⁴ Ibid

b. *Public and Social Services* (Pelayanan Publik dan Sosial)

Pelayanan sosial meliputi tunjangan dan fasilitas seperti perawatan kesehatan, bantuan makanan, pendidikan, Dinas Pemadam Kebakaran, perumahan bersubsidi, perawatan kesehatan, adopsi, pelatihan kerja, lobi, penelitian kebijakan, dan pengelolaan masyarakat

c. *Transparent Governance* (Tata Kelola Transparan)

Tata kelola yang transparan berarti pejabat pemerintah tidak menyembunyikan apapun terhadap masyarakat dan bertindak secara terbuka dengan diketahui oleh warga negara terkait keputusan yang akan diambil.

d. *Political Strategis & Perspective* (Perspektif dan strategi politik)

Strategi politik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh, mengembangkan, dan menggunakan kekuasaan baik dari segi pengaruh maupun kredibilitas untuk mendapatkan keuntungan dalam situasi konflik

3. Indikator *Smart Governance*

Menurut Anityasari (2019) dalam dalam (Ikram Maulidin, 2021), konsep *smart governance* diukur seperti, yaitu : ³⁵

a. Layanan Publik (*Public Service*)

Dengan memanfaatkan teknologi terkini, dengan cara inovatif dan kreatif, pemerintah daerah mampu menyediakan seluruh bentuk pelayanan administrasi kepada masyarakat secara *online* dan transparan dengan memanfaatkan konsep *Smart Governance*. Penyediaan sarana prasarana dengan sistem monitoring kebutuhan kepada masyarakat secara langsung. Memudahkan penyediaan kebutuhan jasa pokok untuk masyarakat.

³⁵ Ibid

b. Birokrasi (*Bureaucacy*)

Pemanfaatan perkembangan teknologi dilakukan secara inovatif dan kreatif dalam membangun sebuah pemerintah dengan sistem birokrasi yang efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat.

c. Kebijakan Publik (*Public Policy*)

Perkembangan teknologi memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan sebuah pengaduan terhadap pemerintah ataupun instansi terkait yang bekerja pada rana pemerintah, hal ini dibuktikan dengan penerapan sistem *Smart Governance* yang memberikan kesempatan kepada masyarakat dalam memberikan pengaduan ataupun masukan kepada pemerintah sebelum menerapkan suatu kebijakan.