

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori

1. Tinjauan tentang Efektivitas.

Konsep efektif berasal dari bahasa Inggris *effective* yang artinya berhasil, sesuatu yang berhasil dilakukan dengan baik. Efektivitas berasal dari kata efektif yang bermakna dicapainya keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan yang ditetapkan. (Muhammad Sawir:126)

Menurut KBBI efektivitas berasal dari kata efektif yang artinya adalah dapat membawa hasil; berhasil guna (tentang usaha, tindakan).

Sedangkan menurut beberapa ahli. (Barnard dalam Dr. Rahman Mulyawan, 2016:34), mengemukakan bahwa:

“Efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama. Tingkat pencapaian tersebut menunjukkan efektivitas”. Berbeda dari sebelumnya, menurut Hall mengemukakan bahwa “*effectiveness has been defined as degree to which (an organization) realized its goal*” (efektivitas didefinisikan sebagai tingkat seberapa jauh suatu organisasi mewujudkan tujuan – tujuan). Berdasarkan pendapat di atas, maka efektivitas dapat diartikan sebagai keadaan tercapainya tujuan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Unsur – unsur dari kriteria efektivitas menurut Makmur (dalam Muhammad Sawir:127) sebagai berikut:

- a. Ketepatan penentuan waktu
- b. Ketepatan perhitungan biaya
- c. Ketepatan dalam pengukuran keberhasilan
- d. Ketepatan dalam menentukan pilihan
- e. Ketepatan berpikir
- f. Ketepatan dalam melakukan perintah

g. Ketepatan dalam menentukan tujuan

h. Ketepatan sasaran

Dalam (Muhammad Sawir:130) Efektivitas termasuk ke dalam salah satu kriteria yang perlu diperhatikan dalam organisasi publik, berkaitan dengan hal ini berikut adalah pengertian efektivitas menurut pendapat ahli:

- a. Gibson, et al menjelaskan bahwa “efektivitas dalam konteks perilaku organisasi merupakan hubungan optimal antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, keunggulan, dan pengembangan”
- b. Ndraha, menjelaskan bahwa “efektivitas organisasi merupakan tingkat keberhasilan pencapaian tujuan (target)”
- c. Suit, menjelaskan bahwa “efektivitas adalah ketepatan suatu tindakan atau kesempurnaan (jaminan) hasil suatu pekerjaan itu sendiri”

Dari beberapa pendapat para ahli di atas, efektivitas juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan. (Muhammad Sawir:131)

Dari, beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas dapat dilihat apabila suatu kegiatan semakin dekat dengan apa yang di rencanakan atau tujuannya. Maka dalam hal ini pelayanan dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuannya yaitu adalah kepuasan masyarakat.

2. Tinjauan tentang Pelayanan Publik

Gronroos dalam Sutopo berpendapat bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang bersifat tak kasat mata (tidak dapat diraba), terjadi akibat proses interaksi yang disediakan pemberi pelayanan guna memecahkan permasalahan pelanggan. (Gronroos dalam Sutopo, Jurnal of Rural and Development, Vol.5, Februari 2014:17).

Menurut Sadu Wasistiono (dalam Hardiansyah:11) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik dari pemerintah, swasta, atas nama pemerintah ataupun swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa bayaran dalam rangka pemenuhan kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

commit to user

Menurut Ratminto dan Atik (dalam Hardiansyah:11) pelayanan publik didefinisikan sebagai berbagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan umum bukanlah sasaran, akan tetapi suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Peran pelayanan disini adalah sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. (Achmad Batinggi & Badu Ahmad, 8).

Menurut KEP/MEN/PAN No. 63 Tahun 2003 mendefinisikan: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat maupun di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.” (Sutopo, Jurnal of Rural and Development, Vol.5, Februari 2014:18).

Standar pelayanan publik menurut KEP/MEN/PAN No. 63 Tahun 2003 (dalam Hardiansyah:28), setidaknya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan mengabdikan pada masyarakat yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah.

Menurut Surjadi (dalam Farida, Jurnal, Vol. 11, Januari-Juni 2017:77), esensi pelayanan yang efektif pada dasarnya meliputi empat prinsip, yaitu cepat, tepat, akurat, dan berkualitas, maksudnya:

- a. Pelayanan harus cepat, pemohon tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mendapatkan pelayanan.
- b. Pelayanan harus tepat, pelayanan harus tepat dalam berbagai aspek mulai dari waktu, biaya, prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
- c. Pelayanan harus akurat, produk dari pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.
- d. Pelayanan harus berkualitas, produk pelayanan sesuai dengan yang diinginkan pemohon, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan.

3. Tinjauan tentang Pelayanan Administrasi

a. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan output berupa dokumen resmi yang diperlukan publik, seperti status kewarganegaraan, kepemimpinan, kepemilikan barang, maupun sertifikat. (Sutopo, Jurnal of Rural and Development, Vol.5, Februari 2014:20)

Dalam (Hardiansyah:23) pelayanan administratif adalah pelayanan yang menyediakan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: KTP, Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

Dalam penelitian ini maka, dapat dikatakan bahwa Dinas Dukcapil yang berperan sebagai pelayan administrasi untuk masyarakat.

b. Pelayanan Administrasi Kependudukan

commit to user

Definisi Administrasi Kependudukan menurut yang termuat dalam website resmi Kemenpan RB adalah, sebagai berikut:

“Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pencatatan Sipil adalah pencatatan Peristiwa Penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana”

Selanjutnya mengenai peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan.

Dari pengertian di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan administrasi kependudukan adalah segala jenis pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil dalam rangka penertiban penerbitan dokumen penting salah satunya adalah pencatatan kelahiran.

1) Pencatatan Kelahiran

Pencatatan kelahiran adalah bagian dari pencatatan sipil dalam rangka memberi perlindungan hak – hak atas status sosial dan manfaat bagi individu. (Nafi', 2016:46)

Menurut (Taufan Alwy:70) pencatatan kelahiran adalah pengakuan formal negara mengenai keberadaan anak dalam rangka mendapatkan pelayanan pemerintahan dan perlindungan hak oleh negara.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pencatatan kelahiran adalah pencatatan peristiwa penting kelahiran oleh petugas catatan sipil dengan tujuan perlindungan hak kepada nama anak yang dicatatkan.

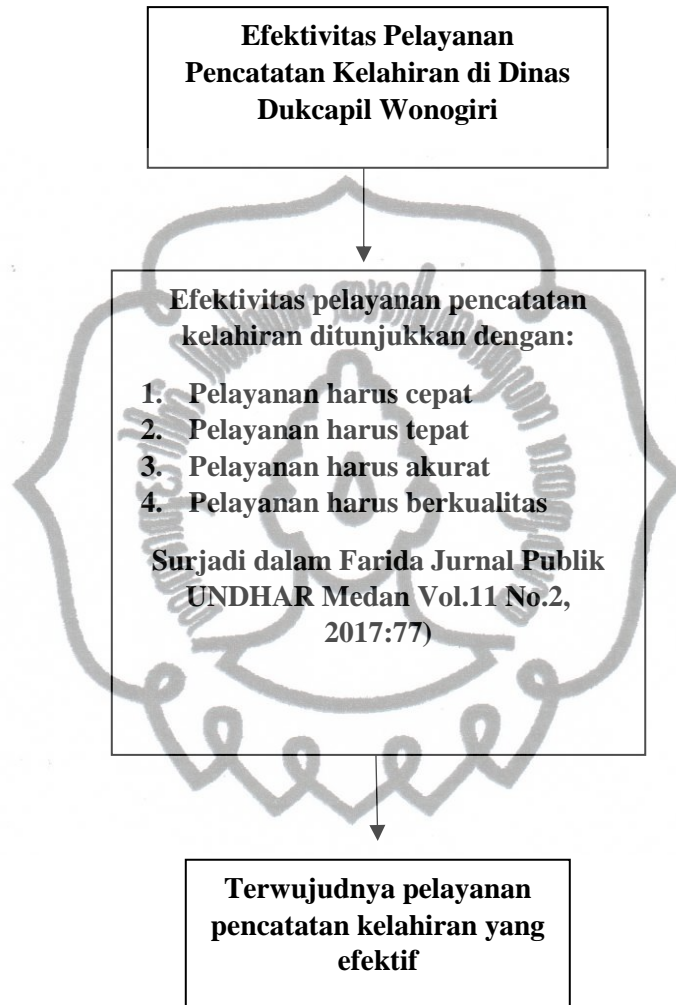
2) Akta Kelahiran

Pengertian Akta Kelahiran adalah dokumen pribadi yang berisi informasi mengenai nama anak, tempat tanggal lahir, nama orang tua, dan kewarganegaraan anak yang diberikan oleh pemerintah negara. (Nata dalam Nafi', 2016:46).

Menurut Siswosoediro menjabarkan bahwa akta kelahiran adalah suatu bentuk akta yang wujudnya berupa selembarnya yang diterbitkan oleh kantor pencatatan sipil yang berisi informasi tentang identitas anak yang telah lahir, seperti nama, tanggal lahir, nama orang tua dan tanda tangan pejabat yang berwenang, yang kemudian akta kelahiran dapat menjadi landasan hukum bagi hubungan antara anak dan orang tua. (Henry Siswosoediro:14)

Dari penjelasan di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa akta kelahiran adalah dokumen penting yang memiliki kekuatan hukum yang sah dan dapat dijadikan bukti otentik.

B. Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Bagan Kerangka Pemikiran

Penjelasan:

Kerangka pemikiran menjelaskan alur berpikir penulis untuk menemukan jawaban atas rumusan masalah yang diteliti. Pada penelitian ini teori yang digunakan adalah teori pelayanan yang efektif oleh Surjadi yang memiliki 4 prinsip utama yaitu:

1. Pelayanan harus cepat, pemohon tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mendapatkan pelayanan.
2. Pelayanan harus tepat, pelayanan harus tepat dalam berbagai aspek mulai dari waktu, biaya, prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
3. Pelayanan harus akurat, produk dari pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.
4. Pelayanan harus berkualitas, produk pelayanan sesuai dengan yang diinginkan pemohon, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pemohon.

Dengan menggunakan teori tersebut diharapkan dapat mengukur tingkat efektivitas pelayanan pencatatan kelahiran pada Dinas Dukcapil Wonogiri.