

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Tinjauan tentang Implementasi

###### a. Pengertian Implementasi

Pelaksanaan atau implementasi, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Sedangkan menurut Fullan bahwa implementasi adalah suatu proses peletakan dalam praktik tentang suatu ide, program atau seperangkat aktivitas baru bagi orang lain dalam mencapai atau mengharapkan suatu perubahan (Abdul Majid, 2014:6). Implementasi menurut Muhammad Joko Susila bahwa implementasi merupakan suatu penerapan ide-konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga mendapatkan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan, maupun sikap (Fathurrohman dan Sulistyorini, 2012:189-191).

###### b. Tahap-tahap Implementasi

- 1) Pengembangan program, yaitu mencakup program tahunan, semester atau catur, bulanan, mingguan, dan harian. Selain itu juga ada program bimbingan dan konseling atau program remedial.
- 2) Pelaksanaan pembelajaran, pada hakikatnya pembelajaran adalah proses interaksi antara peserta didik dengan lingkungannya. Sehingga terjadi perubahan perilaku kearah yang lebih baik.
- 3) Evaluasi, yaitu proses yang dilaksanakan sepanjang proses pelaksanaan kurikulum caturwulan atau semester serta penilaian akhir formatif atau sumatif mencakup penilaian keseluruhan secara utuh untuk keperluan evaluasi pelaksanaan kurikulum.

(ghufrondimyati.blogspot.co.id)

## 2. Tinjauan tentang Paket Layanan Komplit (*Paklay Online Adminduk*)

### a. Pengertian Paket Layanan Online

Administrasi Kependudukan Secara *Daring/Online* adalah rangkaian 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 lain.

Pelayanan Administrasi Kependudukan *Daring/Online* adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, informasi, dan komunikasi (Pasal 1 Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 23 Tahun 2020).

### b. Tujuan Paket Layanan Online

Paket Layanan Komplit (*Paklay Online Adminduk*) bertujuan untuk (Pasal 2 Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 23 Tahun 2020):

- 1) Mempercepat pelayanan semua Dokumen Kependudukan;
- 2) Mempermudah prosedur dan mekanisme pelayanan semua Dokumen Kependudukan;
- 3) Mencegah adanya pungutan liar dalam pengurusan Dokumen Kependudukan;
- 4) Mencegah adanya calo dalam pengurusan Dokumen Kependudukan; dan
- 5) Melaksanakan pelayanan prima yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat memiliki Dokumen Kependudukan.

*commit to user*

### c. Dokumen Kependudukan dalam Paket Layanan Online

Pelayanan Dokumen Kependudukan secara *Online* terdiri dari (Pasal 4 Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 23 Tahun 2020):

1) Pelayanan Dokumen Kependudukan Tunggal, terdiri dari:

- a) Akta Kelahiran
- b) Akta Kematian
- c) Akta Perkawinan
- d) Akta Perceraian
- e) Akta Pengesahan Anak
- f) Akta Pengakuan Anak
- g) Kartu Keluarga
- h) KTP-el
- i) Kartu Identitas Anak (KIA)
- j) Perubahan Data Kependudukan
- k) Pendataan Penduduk Rentan
- l) Perubahan Status Kewarganegaraan
- m) Penghapusan data karena meninggal dunia dan ganda
- n) *Update* NIK/konsolidasi manual NIK.

2) Pelayanan Dokumen Kependudukan Paket

- a) Pelayanan paket akta kelahiran (*Three in One*):
  - i. Akta Kelahiran
  - ii. Kartu Keluarga
  - iii. Kartu Identitas Anak.
- b) Pelayanan paket pindah (Simpati):
  - i. Pindah Datang
  - ii. Kartu Keluarga
  - iii. KTP-el.
- c) Pelayanan paket akta kelahiran melalui bidan/rumah sakit (*E-Lahir*):
  - i. Akta Kelahiran

- ii. Kartu Keluarga
- iii. Kartu Identitas Anak (KIA).
- d) Pelayanan Paket Akta Kematian sebelum pemakaman melalui Kepala Seksi Tata Pemerintahan Desa/Kelurahan (*E-Sempurna*):
  - i. Akta Kematian
  - ii. Kartu Keluarga
  - iii. KTP-el.
- e) Pelayanan Paket Akta Perkawinan Pitu dadi Siji (PAK TUJI):
  - i. 2 (dua) Akta Perkawinan
  - ii. 3 (tiga) Kartu Keluarga
  - iii. 2 (dua) KTP-el.
- f) Pelayanan Paket Akta Kematian (setelah pemakaman):
  - i. Akta Kematian
  - ii. Kartu Keluarga
  - iii. KTP-el.
- g) Pelayanan Paket Perubahan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik:
  - i. Kartu Keluarga
  - ii. KTP-el.

### 3. Tinjauan tentang Efektivitas Pelayanan Publik

#### a. Pengertian Efektivitas

Dalam setiap organisasi, efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik.

Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat

dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan (Harbani Pasolong, 2007:4).

Kamus Ilmiah Populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Robbins memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang (Tika P, 2008:129).

Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut. Dari pendapat diatas disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan masalah waktu. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau dalam kata lain tepat waktu (Siagian, 2003:27). Pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi (Kurniawan, 2005:106).

Berdasarkan pengertian beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa konsep efektivitas dalam suatu organisasi menunjukkan pada tingkatan sejauh mana organisasi tersebut melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsinya, sehingga dapat mencapai tujuan yang telah

ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada. Kegiatan atau program yang dilakukan oleh suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Efektivitas sebagai orientasi kerja menyoroti:

- 1) Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan oleh organisasi atau perusahaan yang jumlah sudah ditentukan/dibatasi
- 2) Jumlah dan mutu pelayanan jasa yang diberikan sudah ditentukan sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai
- 3) Batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya
- 4) Tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang ditetapkan (Siagian 2003:17).

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam pencapaian efektivitas suatu organisasi yakni terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap. Bila keterampilan, kemampuan dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya sehingga efektivitas yang lebih baik dapat terbentuk dalam organisasi. Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Pengertian efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*). Mahsun menambahkan bahwa efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif (Mahsun, 2006:182).

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah *commit to user* pencapaian sebuah tujuan yang telah disepakati

dan dapat terlaksana pada waktu yang telah ditentukan sehingga menghasilkan hasil akhir yang diharapkan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif.

#### **4. Tinjauan tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

##### **a. Pengertian Pelayanan**

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.

Definisi 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” (Hardiyansah, 2011:11). 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.

Pengertian pelayanan adalah “Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik” (Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, 2011:4).

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:2):

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 memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima

dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

#### **b. Pengertian Publik**

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum.

Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011:5) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

Menurut Inu Kencana Syafie, dkk (1999:18) arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

#### **c. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006:136) mendefinisikan pelayanan publik adalah:

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk

(KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu:

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan H.A.S. Moenir (2002: 7) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4)

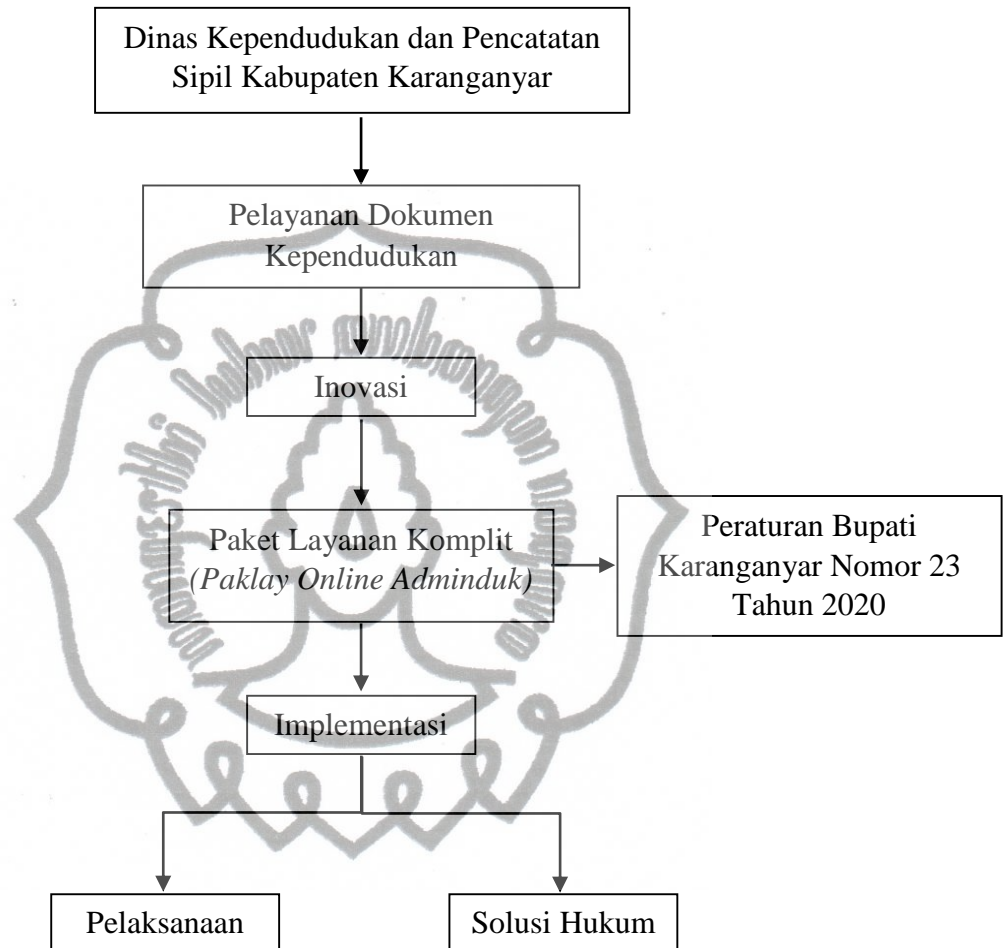
Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang

biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 2. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Keterangan:

Kerangka pemikiran merupakan bentuk suatu konsep atau alur dari suatu penelitian berdasarkan permasalahan yang diteliti dan diharapkan dapat mengarah pada suatu hipotesis atau jawaban sementara sehingga dapat tercapainya paparan permasalahan dan alternatif solusinya, serta hasil penelitian seperti yang diharapkan.

Kerangka pemikiran diatas menjelaskan alur penulis dalam menelaah dan menjabarkan serta menemukan jawaban atas permasalahan yang terjadi. Badan kerangka pemikiran tersebut menjelaskan alur berpikir penulis dalam menyusun penelitian ini. Bermula dari adanya inovasi baru yang mempermudah Pelayanan Dokumen Kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Dengan adanya inovasi tersebut Pemerintah Kabupaten Karanganyar mengeluarkan Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 23 Tahun 2020 yang berisi tentang Paket Layanan Komplit (*Paklay Online Adminduk*). Penulis akan menganalisis pelaksanaan inovasi tersebut serta menganalisis solusi hukum yang ideal untuk mengatasi hambatan inovasi tersebut.