

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada hakikatnya setiap orang tidak dapat terlepas dari aktivitas pelayanan, hal ini disebabkan karena pelayanan merupakan suatu bagian yang sangat penting dan dibutuhkan dalam berbagai aspek kehidupan. Sama halnya dengan pelayanan yang dilakukan dan diselenggarakan oleh pemerintah. Dalam sistem pemerintahan, pelayanan dapat dikatakan sebagai fungsi yang paling mendasar. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi dan tugas pokok yang harus dilaksanakan oleh pemerintah, karena pada dasarnya tujuan dibentuknya pemerintah adalah untuk memenuhi segala tuntutan dan kebutuhan masyarakatnya. Hal ini juga telah tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan ataupun rangkaian kegiatan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan baik barang, jasa maupun pelayanan administratif sebagaimana yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan yang dapat diberikan bagi setiap warga negara (Undang-Undang Nomor 25, 2009).

Salah satu jenis pelayanan publik yang yang tidak dapat terpisahkan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan sangat di perlukan oleh masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan ini

merupakan salah satu kewajiban yang dimiliki negara dalam memberikan perlindungan dan pengakuan terkait dengan status seseorang dan status hukum untuk semua peristiwa kependudukan serta peristiwa penting yang dialami oleh seluruh warga negara, baik yang berada di dalam maupun yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Segala pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat serta pelaksanaan pembangunan, hanya dapat terlaksana dengan baik apabila didukung dengan adanya administrasi kependudukan yang lengkap.

Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang berisi Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (UUAP) yang mengatur tentang penyelenggaraan kependudukan dengan tujuan meningkatkan ketertiban administrasi kependudukan dan memastikan bahwa dokumen kependudukan yang diterbitkan benar dan sah. Administrasi kependudukan juga memiliki peran besar dalam menjaga dan memenuhi kepentingan penduduk dengan memberikan hak-hak administratif seperti pelayanan publik dan perlindungan dokumen kependudukan kepada semua orang tanpa terkecuali (Area, 2022).

Dokumen kependudukan merupakan berkas yang sangat penting bukan hanya bagi warga negara yang bersangkutan saja melainkan juga penting bagi negara dalam proses perencanaan program pembangunan yang akan dilakukan kedepannya. Bagi setiap warga negara, identitas kependudukan

sangat penting agar dapat memperoleh pelayanan dari pemerintah sebagai warga negara. Sedangkan bagi negara, identitas kependudukan sangat penting karena akan digunakan dalam proses perencanaan program pembangunan, hal tersebut disebabkan karena hampir seluruh kegiatan pembangunan yang dilakukan, baik yang bersifat sektoral atau bahkan yang lintas sektor, tertuju serta terkait dengan penduduk. Tanpa adanya data kependudukan yang lengkap, pemerintah tentunya akan sangat kesulitan dalam menentukan arah pembangunan nasional, kesulitan yang akan dihadapi tersebut seperti kesulitan untuk menyediakan apa yang menjadi kebutuhan warga dan juga kesulitan untuk menyelenggarakan kegiatan yang melibatkan peran atau partisipasi masyarakat umum seperti pemilihan umum.

Oleh sebab itu penyelenggaraan pemerintahan tidak akan dapat berjalan dengan baik dan maksimal tanpa adanya dukungan administrasi kependudukan yang memadai. Akan tetapi, sampai saat ini ternyata data kependudukan di Indonesia belum dapat memenuhi harapan untuk dapat digunakan dalam berbagai keperluan nasional, hal ini dikarenakan oleh data kependudukan yang ada masih sulit untuk dipercaya sehingga sering mengakibatkan lahirnya kebijakan yang tidak tepat. Banyak penduduk yang tidak terdata khususnya dari golongan yang kurang mampu dan jauh dari jangkauan administrasi sehingga kemungkinan besar, jumlah penduduk yang sebenarnya masih lebih banyak dari yang terdata pada dinas kependudukan.

Di era globalisasi saat ini, tuntutan masyarakat kepada pemerintah juga semakin meningkat. Masyarakat menuntut hak mereka untuk dapat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Dalam jurnal (Utami, 2021) dijelaskan bahwa terdapat 3 unsur pokok yang menjadi tuntutan masyarakat yaitu : biaya yang relatif murah; waktu dalam proses pengerjaan yang lebih cepat; dan mutu pelayanan yang diberikan bagus. Namun realita yang kita dapati saat ini dalam proses pelayanan publik masih terdapat penyakit-penyakit birokrasi. Menurut mereka sistem administrasi yang diimplementasikan saat ini masih sangat berbelit-belit dan pelayanan yang sangat lama serta sulit untuk memperoleh informasi. Hal ini menimbulkan beragam keluhan dan ketidakpuasan dari masyarakat sehingga mereka malas untuk melengkapi dokumen kependudukannya.

Oleh sebab itu pemerintah diuntut untuk mencari solusi agar dapat meningkatkan dan memperbaiki sistem pelayanan administrasi kependudukan agar masyarakat bisa memperoleh dokumen kependudukan dengan mudah dan cepat. Sehingga sangat diperlukan adanya sebuah inovasi untuk menyelesaikan masalah tersebut. Menurut (Setijaningrum, 2017) inovasi merupakan sebuah ide, praktik maupun objek baru yang di sadari dan telah diterima oleh seseorang maupun kelompok untuk di adopsi. Dalam hal pelayanan publik inovasi yang diberikan diharapkan dapat mempermudah proses pelayanan.

Sejak di keluarkannya Undang – Undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah, memacu setiap daerah untuk lebih bekerja keras agar dapat meningkatkan citra, kualitas penyelenggaraan pemerintahan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Suatu birokrat akan dikatakan baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan atau kepentingan masyarakat. Dengan dikeluarkannya otonomi daerah, pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus daerahnya masing – masing sesuai dengan apa yang tertuang dalam aturan perundang – undangan sehingga setiap daerah dapat merancang sebuah inovasi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Berlian, Putra, 2023).

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi informasi juga semakin mengalami kemajuan. Dalam kehidupan sehari – hari sebagian besar masyarakat tentunya tidak terlepas dari yang namanya teknologi, pemanfaatan teknologi hampir digunakan di setiap bidang kehidupan, baik itu pendidikan, ekonomi maupun pemerintahan. Dengan adanya penggunaan teknologi yang semakin luas tentunya akan membantu para pelaku pelayanan publik untuk mengambil keputusan di dalam operasional pemerintahan baik kegiatan administrasi, pelayanan, informasi, maupun pengelolaan data kepegawaian. Adanya teknologi sekarang ini sangat membantu karena dapat memudahkan kita untuk melakukan sesuatu yang sebelumnya dilakukan

dengan cara manual atau tradisional, dengan rentang waktu yang dibutuhkan relatif lebih singkat karena telah diatur dalam suatu sistem melalui perangkat elektronik yang dijalankan secara online. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan sebuah solusi untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik menjadi lebih baik(Parapat et al., 2024).

Teknologi internet yang saat ini sudah sangat melekat dalam kehidupan manusia harus dimanfaatkan secara optimal oleh pemerintah dengan cara mengadopsi teknologi sebagai infrastruktur dalam pelayan publik. Hal tersebut di dukung dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Elektronik Government*. *E-Government* merupakan sebuah terobosan baru tentang konsep pelayanan publik yang dapat membuat orang lebih mudah untuk mengakses dan memperoleh informasi pemerintahan menggunakan sistem teknologi informasi yang dirancang oleh pemerintah. Sebagian besar orang percaya bahwa dengan menerapkan *E-Government* akan memberikan dampak yang cukup signifikan karena akan memudahkan masyarakat modern untuk turut berpartisipasi, mencari informasi, mendapatkan pelayanan, dan berhubungan dengan pemerintah tanpa harus pergi ke kantor pemerintah. Dalam era globalisasi, peran pemerintah sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang aman. Oleh karena itu, *E-Government* dianggap sebagai solusi yang paling tepat untuk masalah ini. Hal ini diperkuat oleh konstitusi

Indonesia, seperti yang ditunjukkan dalam Undang-undang Dasar Negara Indonesia tahun 1945, pasal 34 (ayat 2), yang menetapkan bahwa negara bertanggung jawab dalam hal penyediaan fasilitas kesehatan dan layanan umum yang layak, serta fasilitas tersebut dapat digunakan tanpa mempersulit masyarakat untuk mengakses fasilitas tersebut. Selain itu, dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 juga secara tegas ditekankan bahwa salah satu tujuan didirikan NKRI adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa (*EFEKTIVITAS WEBSITE DINAS KEPENDUDUKAN DAN INTAN SYAFITRI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK*, 2023).

Sesuai dengan apa yang telah ditentukan Undang – Undang nomor 23 tahun 2014, pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan membuat peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 131 Tahun 2017 yang didalamnya berisi tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi lingkup Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Sebagai tindak lanjut dari peraturan tersebut, pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan juga mengeluarkan peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 26 tahun 2020. Peraturan ini dibuat sebagai perubahan atas Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 131 Tahun 2017. Peraturan ini berisi tentang pedoman serta kebijakan yang harus diikuti oleh seluruh instansi pemerintahan di Sulawesi Selatan dalam memanfaatkan sistem digital dalam meningkatkan kualitas layanan kepada

masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi serta transparansi dalam pelayanan publik (Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 26 Tahun 2020, 2020).

Dengan pelaksanaan E-Government sangat di harapkan bahwa organisasi dan manajemen pemerintahan akan lebih meningkat dan juga meningkatkan efektivitas serta efisiensi pelayanan prima bagi masyarakat. Pelayanan prima dapat dikatakan sebagai pelayanan yang dapat lebih mendekatkan pemerintah dengan masyarakat. Hal ini dilakukan dengan cara menganalisis dan memahami berbagai permasalahan yang sedang dihadapi masyarakat luas kemudian merumuskan strategi pelayanan yang efektif. Penerapan *E-Government* di instansi/lembaga pemerintah diharapkan dapat memperlancar dan mengefisienkan proses administrasi, pengolahan data, dan proses pencairan agar dapat membuahkan hasil yang positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. E-Government juga menjadi sebuah wadah bagi masyarakat untuk bisa mendapatkan informasi secara efektif. Hal ini sangat membantu kinerja pegawai bila dibandingkan dengan sebelum diterapkannya *E-Government*.

Penerapan *E-Government* dalam penyelenggaraan pemerintahan diyakini dapat memberikan peningkatan terhadap kinerja instansi pemerintah. Langkah awal yang harus dilakukan dalam mengembangkan konsep *E-Government* adalah melalui pembuatan website pemerintah daerah, Dengan

demikian, pemangku kepentingan/stakeholder dapat memperoleh informasi lebih cepat dan efektif dalam melakukan pelayanan publik (Nugraha, 2018).

Efektivitas adalah sebuah hasil yang ingin di capai oleh organisasi yang diharapkan dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan (Emis et al., 2020). Efektivitas juga dapat dikatakan sebagai ukuran yang menjelaskan seberapa jauh taraget yang di telah diraih baik dari segi kuantitas,kualitas maupun waktu. Semakin tinggi persentasi target yang diperoleh maka semakin tinggi pula efektivitasnya.

Salah satu kabupaten yang telah menerapkan *E-Governenmet* dalam proses pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Disdukcapil) adalah kabupaten Tana Toraja. Kabupaten ini memiliki alamat website resmi yang dapat diakses untuk memperoleh informasi dengan domain <https://sippn.menpan.go.id/instansi/146644/pemerintah-kab-tana-toraja/dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil> website ini merupakan salah satu perwujudan dari penerapan *E-Governtment* di kabupaten Tana Toraja. Selain itu masyarakat juga dapat menerima pelayanan dan memberikan pengaduan melalui wa. Penerapan pelayanan online ini sangat membantu dalam optimalisasi pelayanan administrasi di Tana Toraja. Apa lagi jika dilihat dari segi administratif, Kabupaten Tana Toraja memiliki luas wilaya yang cukup luas 2.043,62 km² yang terdiri dari 19 Kecamatan, 112 lembang dan 47

kelurahan dengan jumlah penduduk yang tercatat sekitar 292,42 ribu jiwa data per 2024 (Toraja, 2024).

Berdasarkan pada beberapa berita yang beredar di media salah satunya yaitu “Warga Keluhkan Pelayanan Disdukcapil Tana Toraja, Mau Cepat Harus Ada Orang Dalam - Tribuntoraja.com” dan juga observasi prapenelitian yang saya lakukan, pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan dukcapil masih banyak di keluhkan oleh masyarakat. Hal tersebut dipicu oleh proses pelayanan yang dianggap lama bahkan sampai berhari – hari, selain itu jarak yang harus di tempu masyarakat untuk sampai ke pusat kota bisa dikatakan cukup jauh serta harus mengantri cukup lama agar dapat memperoleh pelayanan. hal tersebut membuat masyarakat malas untuk mengurus dokumen kependudukan. Masyarakat hanya akan melakukan pengurusan dokumen kependudukan pada saat kebutuhan kelengkapan administrasi kependudukan sudah sangat mendesak dan tidak dapat lagi ditunda. Ada beberapa dokumen yang tentunya sangat di perlukan dalam mendapatkan pelayanan lainnya dalam kehidupan saat ini dan paling sering di urus oleh masyarakat Tana Toraja yaitu kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan akta kelahiran yang dapat digunakan oleh pemiliknya untuk meminta berbagai layanan lain dari pemerintah sesuai dengan kepentingan masing-masing.

Akibat banyaknya tuntutan terkait dengan kelengkapan dokumen agar dapat memperoleh pelayanan, sebagian besar masyarakat terpaksa untuk

datang datang ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan padahal jarak tempuh yang harus di lalui cukup jauh serta harus mengikuti antrian yang sangat panjang sehingga masyarakat harus mengeluarkan tambahan waktu dan biaya transportasi yang tidak sedikit. Dengan adanya pelayanan online diharapkan dapat membantu mengurangi biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat serta dapat menghemat waktu tanpa harus melalui jarak tempuh yang jauh. Apabila pelayanan online ini mampu beroperasi dengan baik, masyarakat tidak perlu lagi untuk mengantri lama karena berkas administrasi kependudukan saat ini sudah bisa dicetak sendiri dirumah atau dimanapun apabila telah diregristasi/pembaharuan resmi oleh Dinas Pendudukan dan Pencatatan dengan menggunakan kertas HVS A4 , hal ini sesuai dengan apa yang diamanatkan dalam Permendagri No.109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan. Dengan demikian masyarakat juga dapat meminimalisir pengeluaran biaya dan tidak perlu repot-repot untuk bolak-balik ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk mengurus dokumen yang dapat diakses secara online sehingga masyarakat tidak lagi mengeluhkan pelayanan seperti saat pelayanan yang berbasis manual.

Untuk mengetahui efektif atau tidaknya penerapan *E-Governmet* dalam pelayan pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil

kabupaten Tana Toraja, penulis berpedoman pada teori yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian yang memberikan 3 kriteria yang dapat digunakan sebagai acuan untuk mengukur tingkat efektivitas suatu program yaitu :Faktor waktu; Faktor kecermatan; dan Faktor gaya pemberian pelayanan.

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANA TORAJA”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas penerapan *E-Goverment* dalam pelayanan publik di disdukcapil Tana Toraja jika ditinjau dari segi waktu?
2. Bagaimana tingkat kecermatan dalam pengolahan data dan informasi pada layanan e-government di disdukcapil dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat?
3. Bagaimana efektivitas penerapan *E-Goverment* dalam pelayanan publik di dukcapil Tana Toraja jika ditinjau dari segi pemerian layanan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik dukcapil Tana Toraja jika ditinjau dari segi waktu
2. Untuk mengetahui tingkat kecermatan dalam pengolahan data dan informasi pada layanan e-government di dukcapil dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat
3. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik di dukcapil Tana Toraja jika ditinjau dari segi gaya pemerian layanan

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan dilakukannya penelitian ini, terdapat manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu :

a) secara akademis

hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi atau bahan rujukan yang berguna di kalangan akademisi serta dapat dijadikan acuan jika ingin dikembangkan pada penelitian selanjutnya

b) secara praktis

hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dan masukan bagi pemerintah dalam upaya peningkatan proses pelayanan administrasi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat

memberikan pengetahuan bagi masyarakat tentang pelayanan online dan manfaat pelayanan online pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Hasil Penelitian

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi bagi penulis, dalam melakukan penelitian, antara lain sebagai berikut:

HASIL PENELITIAN TERDAHULU

No.	Nama	Judul	Hasil
1.	Farqam Suwito Mamonto, Ronny Gosal, Ventje Kasenda (2022)	Efektivitas Penerapan <i>E-Government</i> Melalui Website Sideka Di Desa Poigar II Kecamatan Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow	Berdarkan penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa penerapan e-government melalui Website SIDEKA di Desa Poigar II telah efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah desa meskipun dalam pelaksanaanya masih terdapat beberapa kendala sehingga masih diperlukan upaya untuk mengoptimalkan kualitas sumber daya manusia dengan pelatihan-pelatihan tentang penerapan <i>e-Government</i> , bukan hanya untuk mereka yang menjalankan Website SIDEKA tetapi harus merata kepada seluruh aparat desa pemahaman masyarakat
2.	Natalia Parapat, Yessi	Efektivitas Penerapan <i>E-</i>	Penerapan <i>electronic government</i> melalui

No.	Nama	Judul	Hasil
	Siregar, Rahmat Haris Saputra Harahap, Irna Ruqaiyah Siregar (2024)	<i>Government</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan	aplikasi salak oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidempuan belum dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Sehingga sampai saat ini, sebahagian besar masyarakat masih menggunakan layanan konvensional/tatap muka/langsung mengunjungi kantor untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan
3.	AULIA PUTRA BERLIAN(2023)	IMPLEMENTASI <i>E-GOVERNMENT</i> DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPI KABUPATEN ACEH SELATAN	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti diperoleh kesimpulan bahwa Pelayanan berbasis <i>E- Government</i> telah memberikan kemudahan dan banyak manfaat baik bagi pihak petugas maupun masyarakat yang mengurus berkas kependudukan. akan tetapi masih banyak masyarakat yang belum paham cara menggunakan pelayanan yang berbasis online membuat masyarakat lebih memilih menggunakan pelayanan atau mengurus berkas administrasi kependudukan secara manual.

tabel 2. 1 Hasil penelitian terdahulu

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Farqam Suwito Mamonto, Ronny Gosal, 2022), peneliti berfokus pada Efektivitas Penerapan *E-Government* Melalui Website Sideka pada tingkat Desa yang berisi tentang Informasi Desa dan Kawasan. Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisis terkait dengan efektivitas penerapan *E-Government* melalui Wa dalam memperoleh pelayanan di bidang administrasi pada tingkat kabupaten lebih tepatnya pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Tana Toraja. Selanjutnya dalam penelitian terdahulu yang ke 2 (Parapat et al., 2024) di jelaskan bahwa mengetahui bagaimana penerapan e-government dan seberapa efektif penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan dengan melakukan penyebaran angket terhadap 100 orang responden sedangkan dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisis efektivitas penerapan *e-governmtment* dengan melakukan wawancara dengan beberapa staf disdukcapil dan masyarakat yang sebelumnya pernah menggunakan layanan online

Selain itu, dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh AULIA PUTRA BERLIAN (2023) yang menjadi fokus penelitian yaitu menganalisis implementasi *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten aceh selatan ditinjau dari 3 indikator *Support, capacity, value* berdasarkan pada Elemen sukses

penerapan *E-Government* menurut Indrajit, Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian terkait kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak efektifnya suatu program dilihat dari Faktor waktu, Faktor kecermatan dan Faktor gaya pemberian pelayanan

2.2 Tinjauan Teori dan Konsep

2.2.1 Efektivitas

Ada berbagai pengertian terkait dengan efektivitas yang telah dikemukakan oleh berbagai pakar yang memiliki banyak kesamaan pendapat dan versi. Efektivitas dapat dikatakan sebagai unsur yang penting dalam diterapkannya sebuah program agar tercapainya tujuan ataupun sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi.

Kata efektivitas berasal dari bahasa Inggris yaitu "*effective*" yang berarti sukses ataupun suatu yang dilakukan sukses atau berhasil dengan baik (Putra Perssela et al., 2022). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektivitas berasal dari kata dasar "efektif" yang berarti berhasil melakukan tindakan untuk mencapai sesuatu yang telah ditargetkan. Efektivitas juga dapat dikatakan sebagai ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan keberhasilan program yang direncanakan oleh organisasi atau perusahaan.

Mahmudi dalam (Andi Anugrah et al., 2023) mendeskripsikan efektivitas sebagai keterkaitan hubungan antara hasil yang diinginkan dengan hasil yang

diperoleh sebenarnya, atau dapat dikatakan bahwa efektivitas adalah hubungan antara hasil dengan tujuan dimana semakin besar kontribusi hasil terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan”. Ravianto dalam (Andi Anugrah et al., 2023) menjelaskan bahwa pengertian efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, dan seberapa baik kinerja orang dalam memberikan output sesuai dengan yang diharapkan. Dengan kata lain suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif apabila diselesaikan sesuai dengan apa yang direncanakan, baik dari segi waktu, biaya, maupun mutunya.

Pengertian Efektivitas menurut Beni dalam (Kabupaten et al., 2023) ialah ukuran keberhasilan dari suatu kinerja, baik dari segi pencapaian sasaran, keselarasan dengan prosedur atau peraturan, serta apakah manfaat yang diperoleh masyarakat dari kinerja tersebut dapat memberikan dampak signifikan atau tidak. Menurut Mardiasmo dalam (Yulitiawati dan Rusmidarti, 2021), pengertian efektivitas adalah sesuatu yang dapat diukur dari berhasil atau tidaknya pekerjaan yang dilakukan, dan sejauh mana ketercapaian tujuan tersebut apakah terlaksana secara efektif atau tidak

Efektivitas dapat didefinisikan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Suatu organisasi dapat dikatakan efektif jika organisasi tersebut dapat mencapai target atau tujuan dalam organisasinya itu, dalam konteks ini efektivitas berperan sebagai pencapaian organisasi baik

dalam jangka pendek maupun jangka Panjang. Organisasi itu akan disebut efektif jika dapat memenuhi kepuasan pelanggan, mencapai visi misi organisasi, memenuhi aspirasi, memberikan keuntungan dan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi yang dapat memberikan dampak yang positif bagi Masyarakat (Aris et al., n.d.).

Pekei dalam (Supriyono & Lestari, 2024)) menjelaskan bahwa efektivitas merupakan hubungan antara hasil dan tujuan, atau dengan kata lain dianggap sebagai ukuran seberapa jauh tingkat dari hasil, kebijakan, dan prosedur organisasi. Efektivitas juga memiliki sangkutpaut dengan tingkat keberhasilan operasi di suatu sektor publik sehingga suatu kegiatan dapat dikatakan efektif apabila aktivitas tersebut dapat memberikan dampak signifikan pada kemampuan untuk menyediakan layanan publik yang merupakan target yang telah ditentukan.

Sedarmayanti, dalam (Farqam Suwito Mamonto, Ronny Gosal, 2022) mengemukakan bahwa, efektivitas ialah sebuah acuan yang dapat memberikan gambaran tentang sejauh target dapat tercapai. Pendapat tersebut menjelaskan bahwa efektivitas merupakan sebuah acuan yang dapat memberikan gambaran sejauh mana sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai.

Richard M. Steers mengatakan, "Bahwa semakin rasional suatu organisasi, semakin besar kemampuan yang diperoleh kearah tujuan, maka

semakin efektif organisasi itu" (Purwanti, 2022). Oleh karena itu, sebagian besar organisasi melihat efektifitas sebagai tujuan akhir, setidaknya secara teoritis. Definisi ini menyatakan bahwa semakin jauh organisasi mencapai tujuan yang telah ditentukan, semakin efektif pula organisasi itu. Ini berarti bahwa ketika tujuan kebijakan telah terpenuhi, kebijakan dapat dianggap sudah efektif. Jadi, efektivitas kebijakan berarti bahwa kebijakan yang diterapkan dapat berjalan dengan sukses.

Efektivitas juga diartikan sebagai sejauh mana satu organisasi dapat meleralisasikan tujuannya berdasarkan pada target yang diinginkan. Seperti yang dikemukakan oleh Argris dalam (Purwanti, 2022) bahwa efektivitas organisasi dapat pula diartikan sebagai keseimbangan atau pendekatan yang lebih optimal dalam upaya pencapaian tujuan, kemampuan dan pemanfaatan tenaga manusia. Teori ini menyoroti efektivitas dalam konteks pemberian pelayanan kepada masyarakat (Habibullah, 2020).

Efektivitas adalah sebuah hasil yang ingin di capai oleh organisasi yang diharapkan dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan (Emis et al., 2020). Efektivitas juga dapat dikatakan sebagai ukuran yang menjelaskan seberapa jauh target yang di telah diraih baik dari segi kuantitas,kualitas maupun waktu. Semakin tinggi persentasi target yang diperoleh maka semakin tinggi pula efektivitasnya.

Efektivitas adalah sebuah unsur pokok dalam mencapai tujuan atau target yang sebelumnya telah ditentukan dalam setiap organisasi, ketiatan ataupun program yang dijalankan. Efektivitas juga dapat dijadikan sebagai ukuran dalam memberikan gambaran terkait dengan sejauh mana keberhasilan atau pencapaian yang didapatkan berdasarkan pada tujuan yang telah ditentukan baik dari segi kualitas ataupun waktu. Atau dengan kata lain efektivitas yang dimaksud dalam hal ini, yaitu pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output) (Prawitno et al., 2022).

Definisi diatas sejalan dengan pendapat Sondang P. Siagian yang mengatakan bahwa efektivitas adalah penggunaan sumber daya, maupun sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang sebelumnya telah ditentukan untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa dari kegiatan yang telah dilakukan. Efektivitas menggambarkan keberhasilan melalui tercapai tidaknya tujuan yang telah ditetapkan. Apabila hasil yang diperoleh dari kegiatan tersebut semakin mendekati tujuan maka semakin tinggi pula efektivitasnya. Untuk mengetahui efektif atau tidaknya penerapan e-Governmet dalam pelayan pelayanan publik, penulis berpedoman pada teori yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (1996:60) yang memberikan 3 kriteria yang dapat digunakan sebagai acuan untuk mengukur tingkat

efektivitas suatu program yaitu : 1. Faktor waktu; 2. Faktor kecermatan; dan 3. Faktor gaya pemberian pelayanan.

1. Faktor Waktu

Sondang P.Siagian dalam (Ai Sri Wahyuni, Rahmi Hayati, 2019)mengatakan bahwa yang dimaksud dengan faktor waktu ialah ketepatan waktu serta kecepatan waktu dalam proses pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan serta kedisiplinan mereka dalam memberikan layanan. Faktor waktu dapat dijadikan salah satu ukuran efektivitas kerja pemberi pelayanan. Artinya, jika pelayanan dapat diberikan tepat waktu dan dengan kecepatan yang optimal, maka pelayanan tersebut dinilai efektif

2. Faktor kecermatan

Faktor ini merujuk pada ketelitian dari pemberi pelayanan kepada masyarakat. Ini berarti bahwa pemberi pelayanan harus memastikan bahwa setiap langkah proses pelayanan dilakukan dengan teliti dan bebas dari kesalahan. Faktor kecermatan digunakan sebagai ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Masyarakat cenderung memberikan nilai yang tinggi jika pelayanan yang diberikan disertai dengan ketelitian yang tinggi. Sebaliknya apabila terjadi banyak

kesalahan dalam proses pelayanan maka masyarakat akan memberikan nilai yang rendah.

3. Faktor Gaya Pemberian

gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran yang biasanya dapat digunakan dalam mengukur efektivitas. Adapun yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara atau kebiasaan yang oleh pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan atau jasa kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Kemungkinan masih banyak masyarakat yang merasa tidak puas dengan gaya pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang suatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitanya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Menurut Steers (1985:53) terdapat 4 faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas antara lain sebagai berikut :

- a) karakteristik organisasi yang terdiri dari struktur dan bagaimana cara menempatkan orang-orang (SDM) agar dapat menyelesaikan pekerjaannya dan teknologi merupakan variasi dalam organisasi yang dapat menunjang tercapainya sasaran organisasi tersebut.
- b) karakteristik lingkungan yaitu berpusat pada lingkungan pekerjaan suatu organisasi. Terdapat 2 aspek lingkungan yang tercakup dalam hal

ini yaitu, pertama lingkungan ekstern yaitu semua kekuatan yang muncul diluar batas-batas organisasi yang berpengaruh terhadap keputusan serta tindakan dalam organisasi seperti kondisi ekonomi, pasar, dan peraturan pemerintah. Aspek yang kedua adalah lingkungan intern atau yang dikenal sebagai iklim organisasi, yaitu lingkungan yang secara keseluruhan berada didalam lingkungan organisasi.

- c) karakteristik pekerja hal ini terkait dengan peran yang dimiliki oleh individu pekerja yang berhubungan dengan efektivitas. Setiap individu tentunya memiliki perbedaan baik dari segi pandangannya terhadap sesuatu, atau tujuan ataupun kemampuan yang berbeda pula, akan tetapi kesadaran individu tentang adanya perbedaan tersebut sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, organisasi harus bisa mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi, untuk menjamin keberhasilannya suatu organisasi.
- d) kebijakan dan praktek manajemen, yaitu bagaimana peran serta manajer sebagai sentral dalam pencapaian tujuan suatu organisasi melalui perencanaan, komunikasi, koordinasi dan memperlancar kegiatan yang ditujukan kearah sasaran atau target organisasi.

Evaluasi efektivitas sebuah program sangat diperlukan untuk menentukan sejauh mana dampak serta manfaat yang di peroleh dari program tersebut. Hal itu merupakan gambaran kesuksesan dalam mencapai tujuan

yang ditetapkan. Evaluasi efektivitas dapat dijadikan acuan untuk memperhitungkan kelanjutan dari program. Efektivitas menggambarkan semua input, proses, dan output yang memiliki keterkaitan dengan hasil dari penggunaan atau pelaksanaan program atau aktivitas organisasi, yang dapat menunjukkan sejauh mana kualitas, kuantitas, dan waktu tujuan yang telah tercapai. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa suatu organisasi, program dan kegiatan dapat dikatakan efektif apabila tujuan yang diinginkan dapat tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan, serta memberi hasil atau manfaat optimal sesuai dengan yang diinginkan dalam tempat kerja.

2.2.2 E-Government

Menurut bank dunia *Elektronik Government* atau yang biasa di sebut dengan *E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintahan seperti wide area network (WAN), internet dan mobile computing untuk mentransformasikan hubungan baik dengan masyarakat, dunia bisnis ataupun instansi pemerintahan lainnya. Dalam pelaksanaanya, e-government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan (Nurwanda & Badriah, 2023).

Cikal lahirnya layanan *E-Government* di Indonesia berawal dari adanya perubahan dan perkembangan dalam layanan pemerintahan yang

sebelumnya dilakukan secara manual, yang kemudian berubah menjadi pelayanan secara elektronik atau berbasis sistem. Kinerja pemerintah yang semakin membaik membuktikan bahwa pelayanan publik terlaksana dengan baik. Hal tersebut berpengaruh pada perubahan ke arah yang lebih positif pada perilaku dan sikap mental dari para aparat pemerintahan yang mengarah pada layanan publik. Seiring dengan perkembangan Teknologi Informasi merubah pola pikir dan pola kehidupan masyarakat menjadi lebih baik.

Inisiatif untuk menuju ke arah *electronic government* di Indonesia telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang berisi tentang aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung terciptanya *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Selanjutnya dikeluarkan pula Instruksi Presiden RI No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dengan di sahkannya instruksi tersebut menjadi salah satu pedoman pemerintah untuk mengambil langkah serius untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam proses pemerintahan dan menciptakan masyarakat Indonesia yang berbasis informasi. Sebagai program pemerintah, *E-Government* dianggap sebagai sebuah komitmen dalam upaya untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik (Badawi & Prawitno, 2022).

Menurut peraturan pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 131 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi lingkup Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang dimaksud dengan *Elektronic Government* atau yang sering disingkat dengan *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas layanan pemerintahan. Dengan penerapan *e-government* diharapkan dapat mendukung prinsip-prinsip *good governance*, yaitu pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sehingga semua lapisan masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan publik secara interaktif, tanpa adanya hambatan geografis atau birokrasi yang rumit (Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 26 Tahun 2020, 2020)

Electronic government merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang demokratis, akuntabel, transparan dan efisien, menjunjung tinggi supremasi hukum, dan membuka partisipasi masyarakat yang dapat menjamin kelancaran, keserasian dalam fungsi penyelenggaraan pemerintahan. Pemanfaatan TIK ini memberikan keyakinan bagi pemerintah untuk dapat menjadi sebuah solusi yang dapat menjawab berbagai permasalahan yang ada (Khoerunnisa, 2019).

E-Government terdiri dari berbagai Komponen Teknologi Dan Non-Teknologi, yaitu:

- a) Infrastruktur TIK: Termasuk koneksi internet, data center, dan perangkat keras dan lunak yang mendukung operasi *E-Government*.
- b) Aplikasi dan Layanan Online: Portal dan aplikasi yang dirancang untuk menyediakan informasi dan layanan kepada pengguna.
- c) Kebijakan dan Regulasi: Kerangka hukum dan kebijakan yang mendukung implementasi dan operasi *E-Government*.
- d) Kapasitas dan Keterampilan SDM: Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia untuk mengelola dan menjalankan sistem *E-Government*.
- e) Keterlibatan dan Partisipasi Publik: Mekanisme untuk memastikan bahwa warga negara dan bisnis dapat berpartisipasi dalam perencanaan dan evaluasi layanan *E-Government*.

Terdapat beberapa manfaat penerapan *E-Government* (Rachmad et al., 2024) sebagai salah satu bentuk upaya strategis pemerintah untuk memanfaatkan kemajuan teknologi dalam rangka memperbaiki dan meningkatkan layanan publik serta meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam tata kelola pemerintahan antara lain sebagai berikut :

- a. peningkatan akses layanan
memudahkan masyarakat maupun pemerintah dalam mengakses informasi maupun pelayanan melalui portal online.
- b. Transparansi

Meningkatkan keterbukaan serta akuntabilitas pemerintah dengan menyediakan akses informasi bagi publik

c. Efisiensi operasional

Penerapan *e-government* dapat mengurangi biaya operasional serta dapat meningkatkan kecepatan dalam penyelenggaraan layanan

d. Partisipasi publik

Hal ini dapat memungkinkan masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan melalui *e-voting*, konsultasi online, dan mekanisme feedback lainnya.

Dalam hal ini perlu dilakukan analisis untuk mengetahui tentang sejauh mana pelayanan yang telah disediakan dalam *E-Government* dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat, seberapa cepat waktu pengerjaannya, responsif, dan kemudahan dalam mengaksesnya

2.2.3 Pelayanan Publik

Menurut Mulyadi dalam (Styo et al., n.d.) Pelayanan publik adalah sesuatu yang sangat mendasar dalam instansi pemerintahan yang berperan sebagai pelayan masyarakat yang memiliki kewajiban serta tanggung jawab untuk memberi pelayanan yang baik dan secara profesional. Di setiap negara salah satu capaian yang sangat dibutuhkan adalah pelayanan publik. Dimana yang dimaksud dengan pelayanan publik dalam hal ini yaitu pemberian pelayanan atau melayani keperluan seseorang atau

masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan dan cara yang telah ditetapkan. Adapun pihak yang berperan sebagai pelayan adalah pemerintah, dimana pemerintah merupakan wakil yang telah di pilih rakyat memiliki kewajiban yang sangat penting. Pada hakikatnya mereka dipilih tidak hanya untuk melayani diri sendiri namun juga warga masyarakat dengan mendominasi kondisi agar terbentuk sebuah kenyamanan dalam segala akses kemasyarakatan (Rudiansyah et al., 2021).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik arti dari pelayanan publik adalah sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi setiap warga negara dan penduduk yang berdasarkan pada ketentuan atau peraturan perundang-undangan baik atas barang maupun jasa serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selain itu asas pelayanan publik (Torinding et al., n.d.) juga dapat dilihat dalam Undang -Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam ketentuan pasal 4 yaitu:

- 1) Kepentingan umum dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi maupun golongan tetapi harus memberikan perhatian lebih terhadap kesejahteraan orang banyak dan memberikan kebaikan dalam pelayanan. sistem pelayanan

publik yang mengutamakan kepentingan masyarakat merupakan salah satu faktor penting dalam pelayanan.

- 2) Kepastian hukum. Hal ini menekankan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus mematuhi peraturan perundang – undangan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang telah ditetapkan serta memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku dan kewajiban untuk memberikan kepastian hukum bagi penerima layanan publik.
- 3) Kesamaan hak, menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik tidak boleh membedakan jenis kelamin, suku, agama, ras, anatar golongan ataupun status ekonomi penerima layanan.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban dalam proses pelayanan pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang semestinya dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik maupun penerima layanan, baik dari segi prinsip, asas maupun unsur pelayanan publik agar dapat terlaksana dengan baik.
- 5) Keprofesionalan. Hal ini terkait dengan kompetensi yang dimiliki oleh petugas pemberi layanan berdasarkan pada technical skill, human skill, dan conceptual skill sebagai kemampuan dasar yang wajib dimiliki oleh seluruh penyelenggara pelayanan publik sehingga dapat menjalankan tugasnya dengan maksimal.

- 6) Partisipatif. Penyelenggara pelayanan publik harus selalu memperhatikan penerima layanan dan membantu dalam mengatasi permasalahan yang dialami oleh mereka dengan cara yang sopan dan senang hati dengan mempertimbangkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan penerima layanan publik agar dapat meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- 7) Tidak diskriminatif. Penyelenggara wajib memahami kepentingan penerima layanan dan memberikan perlakuan yang sama secara adil.
- 8) Keterbukaan. Hal ini menyangkut tentang bagaimana pihak penyelenggara pelayanan dapat memberikan informasi secara terbuka dan terperinci serta mudah di akses baik dari segi prosedur atau tata cara pelayanan, satuan kerja penanggung jawab pelayanan publik, waktu penyelesaian pelayanan, rincian tarif atau biaya layanan serta hal lainnya yang berkaitan dengan proses pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat
- 9) Akuntabilitas. hal ini menekankan bagaimana setiap produk, proses maupun mutu pelayanan yang diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat. Terlebih bagi pemerintah yang pada dasarnya mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin bagi masyarakat sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku dengan menunjukkan etika dalam menerima tanggung

jawabnya dan menerima konsekuensi dari keputusan ataupun janji yang telah yang di diberikan

10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan terkait dengan pemberian kemudahan bagi kelompok rentan untuk memperoleh pelayanan baik dalam bentuk penyediaan lokasi, jam kerja, petugas pemberi layanan serta sistem operasional pelayanan yang telah dirancang sedemikian rupa dan dioperasikan agar lebih fleksibel dan mudah di akses.

11) Ketepatan waktu. Dimana penyedia layanan harus cekatan dalam memberikan pelayanan agar dapat selesai tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan publik.

Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dapat diakses oleh publik sebagai jaminan terkait dengan adanya kepastian bagi semua penerima pelayanan. standar pelayanan merupakan sebuah acuan yang harus ditaati oleh penerima maupun pemberi pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Handayani et al., 2018). Adapun standar pelayanan seperti yang tertuang dalam Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003, yaitu:

1. **Prosedur Pelayanan** adalah pedoman yang dilaksanakan oleh pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. **Waktu Penyelesaian** adalah waktu yang telah ditetapkan mulai dari pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaiannya pelayanan termasuk pengaduan.
3. **Biaya Pelayanan** adalah rincian biaya yang telah ditentukan dalam proses pemberian pelayanan
4. **Produk Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ada
5. **Sarana dan Prasarana** adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan** hal ini terkait dengan ditetapkan standar yang tepat terkait dengan Kompetensi yang harus dimiliki petugas pemberi pelayanan berdasarkan pada pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, serta perilaku yang dibutuhkan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang yang tidak dapat terpisahkan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan sangat di perlukan oleh masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan. Menurut Sihombing (Area, 2022) administrasi kependudukan merupakan sebuah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam proses pembuatan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Adapun yang dimaksud

dengan dokumen kependudukan yaitu dokumen resmi yang telah di keluarkan oleh sebuah instansi yang memiliki kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan pada dasarnya meliputi akta kelahiran, kartu keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan lain sebgainya.

Pelayanan yang baik tentunya memilki ciri-ciri tersendiri. Adapun ciri-ciri pelayanan publik yang baik menurut (Suryantoro & Kusdyana, 2020) yaitu : terdapat sarana dan prasarana yang mendukung, petugas yang bertanggung jawab kepada pengguna layanan, proses pemberian pelayanan yang cepat dan tepat, adanya proses komunikasi yang baik antara pegawai dengan pengguna layanan maupun pegawai dengan pegawa lainnya, serta pegawai atau petugas yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang sesuai dan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Selain itu, pelayanan yang baik dapat juga di cirikan dari proses berjalannya layanan apakah berjalani sesuai dengan tujuan atau sasaran, prosedur pelaksanaan layanan yang berjalan dengan mudah dan cepat, didalamnya terdapat transparansi dan keterbukaan antara petugas dengan pengguna layanan serta dapat menjawab permasalahan pengguna layanan sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

2.3 Kerangka Berpikir

