

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Konsep Efektivitas**

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang memiliki arti berhasil atau dengan kata lain sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia efektivitas diartikan sebagai sesuatu yang ada efeknya, akibatnya, pengaruhnya, dan dapat membawa hasil atau berhasil guna. Bastian (2010:10) berpendapat efektivitas bisa diartikan sebagai keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu Robbins (dalam Pabundu, 2010:129), menjelaskan bahwa efektivitas adalah hubungan dari hasil *output* dan tujuan. Dengan demikian bahwa suatu program ataupun kegiatan dapat dinilai efektif apabila keluaran yang dihasilkan dapat terpenuhi ataupun sesuai dengan tujuan yang telah diharapkan sebelumnya.

Pada dasarnya pengertian efektivitas yang umum menunjukkan pada taraf hasil, sedangkan efisien yang seringkali dikaitkan dengan efektifitas, sebenarnya memiliki perbedaan dari keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai dengan membandingkan antara *input* dan juga *outputnya*. Istilah efektif dan efisien merupakan dua istilah yang saling berkaitan dalam upaya untuk mencapai tujuan dari program suatu organisasi, akan tetapi dua istilah itu memiliki arti dan fokus yang berbeda. Efektif bersifat kualitatif dengan analisis mendalam

dan mengarah pada pencapaian sasaran, sedangkan efisien bersifat kuantitatif dan dapat diukur.

Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu kegiatan. Apabila suatu kegiatan berhasil mencapai tujuan, maka kegiatan tersebut telah berjalan dengan efektif (Subkhi & Jauhar, 2013). Selain itu *Manpower Service Commision* (dalam Mutiarin dan Zaivudin, 2014) mendefinisikan efektivitas sebagai pengukuran terhadap ketercapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan demikian penilaian efektivitas suatu program penting untuk dilakukan untuk menemukan sebuah informasi tentang sejauh mana manfaat dan dampak yang dihasilkan oleh program kepada penerima program. Sehingga untuk menentukan efektif atau tidaknya suatu program, maka diperlukan suatu ukuran efektivitas. Campbell (dalam Mutiarin dan Zaivudin, 2014) menyatakan bahwa terdapat lima indikator untuk pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah sebagai berikut:

1. Keberhasilan program

Keberhasilan program adalah ketercapaian dalam pelaksanaan program dengan melihat sejauhmana organisasi dapat menjalankan programnya sesuai dengan tujuan yang diharapkan sebelumnya. Secara spesifik disini keberhasilan suatu program meliputi tujuan yang diharapkan dari adanya program tersebut.

2. Keberhasilan sasaran

Keberhasilan sasaran adalah ketercapaian dalam aspek sasaran program dengan melihat sejauhmana organisasi dapat menjalankan programnya sesuai dengan sasaran atau target yang diharapkan sebelumnya.

3. Kepuasan terhadap program

Kepuasan terhadap program merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi.

4. Tingkat *input* dan *output*

Tingkat input dan output merupakan hasil perbandingan antara input dan *output*. Dimensi tingkat input dan *output* dapat dilihat dari perbandingan kesesuaian antara masukan dengan keluaran. Jika *output* yang dihasilkan sesuai dengan *input* yang diberikan maka dapat dikatakan efektif, begitu pula sebaliknya.

5. Pencapaian tujuan menyeluruh

Pencapaian tujuan menyeluruh merupakan tolak ukur sejauh mana keseluruhan pencapaian tujuan dari program terpenuhi. Dimensi pencapaian tujuan menyeluruh meliputi tingkat keberhasilan program, tingkat keberhasilan sasaran yang dituju, tingkat kepuasan terhadap program dan tingkat *input* dan *output* yang ditentukan sebelumnya.

Sehingga pada pencapaian tujuan menyeluruh ini membahas secara keseluruhan hasil dari tujuan suatu program.

Secara komprehensif, efektifitas dapat diartikan sebagai suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan suatu lembaga untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Komaruddin, 2012:269). Selanjutnya untuk mengukur performa pemerintahan dalam memenuhi tujuan strategis organisasi yang menerapkan *E-government* salah satunya dalam bidang pelayanan publik terdapat lima dimensi. Kelima dimensi itu adalah manfaat, efisiensi, partisipasi, transparansi, dan manajemen perubahan yang dikemukakan oleh Stiftung (dalam Indrajit, 2005:45). Adapun penjelasan masing-masing dari kelima dimensi tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Dimensi manfaat

Dimensi manfaat berhubungan dengan bagaimana kualitas dari suatu layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut. Sehingga untuk mengetahui efektifnya suatu program, dapat dilihat dari manfaat yang ditimbulkan dari adanya program tersebut.

2. Dimensi efisiensi

Efektifitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek sasaran, artinya efektifitas dapat diukur dengan melihat seberapa jauh tingkat pencapaian sasaran dari organisasi untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan dalam penerapan program tersebut.

### 3. Dimensi partisipasi

Dimensi partisipasi berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### 4. Dimensi transparansi

Dimensi transparansi berhubungan dengan pertanyaan apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

### 5. Dimensi manajemen perubahan

Dimensi manajemen perubahan berhubungan dengan proses implementasi apakah ada proses *review* yang jelas dan dikelola dengan baik.

Selanjutnya Sutrisno (2007) menyatakan bahwa terdapat lima indikator untuk mengukur efektivitas suatu program dalam sebuah organisasi. Adapun penjelasan masing-masing dari kelima indikator tersebut yaitu sebagai berikut:

#### 1. Pemahaman program

Pemahaman program dapat diukur dengan melihat sejauh mana seluruh stakeholder dapat mengetahui dan memahami program yang sedang dijalankan. Sehingga jika seluruh *stakeholder* dapat mengetahui dan memahami program yang sedang dijalankan, maka pemahaman program terpenuhi.

2. Tepat sasaran

Efektifitas dapat diukur dengan melihat seberapa jauh tingkat pencapaian sasaran dari organisasi untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan dalam penerapan program tersebut dapat diukur dengan melihat, apakah yang dikehendaki atau direncanakan dapat tercapai sesuai target sasaran.

3. Tepat waktu

Tepat waktu dapat diukur dengan melihat penggunaan waktu untuk melaksanakan program yang telah direncanakan tersebut, apakah telah sesuai dengan apa yang diharapkan dan direncanakan sebelumnya.

4. Tercapainya tujuan program

Tercapainya tujuan dapat diukur melalui pencapaian tujuan program yang telah dijalankan.

5. Perubahan nyata

Perubahan nyata dapat diukur dengan melihat sejauh mana program tersebut dapat memberikan suatu efek ataupun dampak perubahan nyata bagi masyarakat ditempat.

Efektivitas program selalu disertai dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Terdapat empat faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas dan dampak suatu program menurut G. Shabir Cheema & Denis A. Rondinelli (dalam Mutiarin dan Zaivudin, 2014:98) yaitu:

1. Kondisi lingkungan

Dalam hal ini yang dimaksud dengan kondisi lingkungan adalah mencakup bagaimana kultur penerima program. Kultur disini adalah sama halnya dengan budaya seperti kepercayaan, adat, moral, pengetahuan, dan seni.

2. Hubungan antar organisasi

Dalam hal ini yang dimaksud dengan hubungan antar organisasi adalah dalam menjalankan sebuah program, tentu perlu adanya dukungan, koordinasi, dan kerjasama dengan pihak lain.

3. Sumber daya organisasi untuk implementasi program

Dalam hal ini yang dimaksud dengan sumber daya organisasi untuk implementasi program adalah input dari program tersebut, seperti sumber daya manusia yang baik, dan sarana dan prasarana yang memadai.

4. Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana.

Dalam hal ini yang dimaksud dengan karakteristik dan kemampuan agen pelaksana adalah mencakup struktur organisasi, norma dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam organisasi tersebut.

## **2.2 Konsep Pelayanan Publik**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, dan ramai.

Sehingga dapat dimengerti bahwa pelayanan publik merupakan melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Konsep pelayanan publik di Indonesia dirumuskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam Undang-undang tersebut, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Jika dianalisis, pelayanan memiliki arti melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka seharusnya adalah memberikan pelayanan atau pengabdian secara profesional. Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan masyarakat untuk dapat dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga Negara secara baik dan profesional baik dalam bidang jasa, barang, ataupun administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat.

Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang profesional, akuntabel, dan optimal. Menurut Lewis dan Gilman (dalam Hayat, 2019:21) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Selanjutnya Ulum (2018:22) mengatakan bahwa kualitas pelayanan selalu berfokus pada kepuasan pelanggan. Sehingga dalam

artian tersebut, pelayanan publik yang baik tentu akan memberikan kepercayaan dan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan. Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadikan acuan bagi penyelenggaraan pelayanan untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal, agar masyarakat merasa puas dan percaya dengan pelayanan yang diberikan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Daryanto & Ismanto (2014), dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu:

1. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga dapat mencegah dari terjadinya maladministrasi. Akuntabilitas tentu dapat menjadi kunci keberhasilan dari pelaksanaan pelayanan publik yang bersih dan sehat.

3. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.

#### 4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Sehingga ini akan berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan telah memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk dapat memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat, gagasan, ide, saran dan juga dalam proses untuk pengambilan keputusan pemerintah dalam membuat suatu kebijakan yang nantinya akan dijalankan bersama.

#### 5. Tidak diskriminatif

Pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

#### 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Intansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus pula memperhatikan juga prinsip-prinsip pelayanan publik. Daryanto & Ismanto (2014), menjabarkan prinsip pelayanan publik itu antara lain:

##### 1. Kesederhanaan prosedur

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip “apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah” harus ditinggalkan dan

diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit; bahagiakan masyarakat, jangan ditakut-takuti”.

## 2. Kejelasan

Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Unit kerja atau pejabat yang berwenang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Sehingga dalam hal ini prosedur mekanisme dalam memperoleh layanan harus jelas dan mudah dimengerti.

## 3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan dapat diselesaikan.

## 4. Akurasi produk pelayanan publik

Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah.

## 5. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.

## 6. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.

#### 7. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

#### 8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

#### 9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersifat disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).

#### 10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu. Standar pelayanan publik merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat). Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Adapun komponen standar pelayanan publik sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang dibedakan menjadi dua bagian yaitu komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan dan komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi. Adapun yang menjadi fokus dalam penyusunan standar pelayanan adalah pada komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan yang meliputi:

1. Persyaratan

Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah terbentuknya daftar persyaratan yang diperlukan sesuai dengan dasar hukum yang ada dari masing-masing jenis pelayanan.

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah adanya tahapan proses yang dipublikasikan kepada pengguna layanan agar pengguna dapat memahami langkah-langkah yang harus ditempuh untuk memperoleh pelayanan.

3. Jangka waktu pelayanan

Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah dapat menghitung dan menentukan jumlah penggunaan waktu yang dibutuhkan dalam proses memberikan pelayanan.

4. Biaya/tarif

Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah dapat menghitung keseluruhan beban layanan guna untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif.

5. Produk pelayanan

Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah agar produk pelayanan yang diberikan dapat diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

6. Penanganan pengaduan

Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah dapat memudahkan proses diskusi dengan masyarakat.

### **2.3 Konsep *Elektronic Government (E-Government)***

Secara konseptual, konsep dasar dari *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi berbasis internet oleh pemerintah untuk memberikan sebuah pelayanan dan informasi untuk masyarakat. *E-Government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat (Indrajit, 2005). Sehingga melalui pengembangan *E-Government* ini, maka sejalan dengan dilakukan pula penataan sistem manajemen informasi dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

*E-Government* memiliki makna bahwa penyampaian layanan dan informasi melalui teknologi informasi, dapat memberikan tingkat efektivitas dan efisiensi pelayanan publik menjadi lebih baik. Pengembangan *E-Government*, dimaksudkan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas manajemen pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi internet. Dari pengertian-pengertian tersebut, jelas bahwa *E-Government* merupakan

pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi informasi berbasis internet yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah.

*E-goverment* berguna untuk memudahkan hubungan antara pemerintah dengan pemerintah, pemerintah dengan masyarakat, dan pemerintah dengan dunia usaha, baik nasional dan internasional. Selain itu, *E-Government* berperan untuk memberi jawaban atas perubahan lingkungan yang menuntut adanya administrasi negara yang efisien dan efektif, transparan dan akuntabel. *E-Government* banyak memberi manfaat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat, dalam hal ini tentu birokrasi akan berubah menjadi terbuka dan partisipatif.

Manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *electronic government* bagi suatu negara menurut (Indrajit, 2005) antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.

6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Untuk mencapai manfaat yang telah dipaparkan sebelumnya, lembaga pemerintah yang sedang mengimplementasikan konsep *E- Government* harus memperhatikan delapan strategi pelaksanaan *E-government* menurut Booz Allen & Hamilton (dalam Indrajit, 2005) antara lain:

1. Perencanaan strategis secara keseluruhan. Adapun perencanaan strategis secara keseluruhan akan membantu dalam proses implementasi baik dari sisi pengembangan teknologi maupun kesiapan sumber daya.

2. Harus ada struktur tanggung jawab yang jelas untuk dapat menjamin pelaksanaan dan implementasi sesuai rencana. Adapun struktur dan tanggung jawab ini harus disesuaikan dengan kemampuan dan tanggung jawab kerja setiap departemen.

3. Bangun rencana aksi jangka panjang. Adapun rencana jangka panjang termasuk perencanaan strategis, operasional di lapangan, dan parameter kesuksesan.

4. Perbandingan *e-government* secara Internasional. Adapun melakukan perbandingan, akan memudahkan bagi proses adaptasi dan penyusunan perencanaan yang disesuaikan dengan kondisi lokal.
5. Standarisasi dalam berbagai hal. Adapun standarisasi ini menyangkut prosedur dan juga pembangunan sistem aplikasi.
6. Orientasi pada pengguna. Adapun orientasi pada pengguna itu penting karena *e-government* membutuhkan partisipasi penuh dari masyarakat sebagai pengguna.
7. Integrasi dan keterlibatan penuh dari staf dan seluruh pegawai. Adapun keterlibatan pegawai menjadi mutlak karena sebaik apapun sistem aplikasi yang dijalankan akan tidak bermanfaat penuh tanpa keterlibatan mereka seluruh pegawai. Sehingga dalam hal ini sumber daya manusia berperan penting.
8. Kerjasama dengan berbagai pihak, baik pemerintah maupun swasta. Adapun perlunya kerjasama berbagai pihak dikarenakan *e-government* ini merupakan proyek yang sangat besar dan sangat memerlukan banyak partisipasi dari berbagai kalangan.

Selanjutnya untuk mengukur performa pemerintahan dalam memenuhi tujuan strategis organisasi yang menerapkan *E-government* salah satunya dalam bidang pelayanan publik terdapat lima dimensi. Kelima dimensi itu adalah manfaat, efisiensi, partisipasi, transparansi, dan manajemen perubahan yang dikemukakan oleh Stifting (dalam Indrajit, 2005). Adapun penjelasan dari kelima dimensi tersebut yaitu:

1. Dimensi manfaat

Dimensi manfaat berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut.

2. Dimensi efisiensi

Dimensi efisiensi berhubungan dengan bagaimana teknologi dapat mempercepat proses pelayanan, kemudian mereduksi biaya transaksi, komunikasi, dan interaksi yang terjadi dalam proses penyelenggaraan pelayananan pemerintahan.

3. Dimensi partisipasi

Dimensi partisipasi berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan dapat memberikan kesempatan yang sangat luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

4. Dimensi transparansi

Dimensi transparansi berhubungan dengan pertanyaan apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan guna meningkatkan kualitas pelayananan kepada masyarakat.

5. Dimensi manajemen perubahan

Dimensi manajemen perubahan berhubungan dengan proses implementasi dalam pelaksanaan program, apakah ada proses *review* yang jelas dan dikelola dengan baik.

#### **2.4 Pelayanan Lancar *Via Online* ( *Pacar Online* )**

PACAR *online* merupakan singkatan dari Pelayanan Lancar *Via Online*, program inovasi ini merupakan program yang dibuat oleh Kantor Lurah Parit Mayor Kecamatan Pontianak Timur. Program ini dibuat untuk memepermudah kinerja Kantor Lurah Parit Mayor dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam segala bidang layanan administrasi dan juga mendukung dalam kebijakan Masterplan Pontianak *Smart City* Tahun 2019-2028. Selain itu yang membuat menarik adalah Kantor Lurah Parit Mayor Kecamatan Pontianak Timur ini merupakan satu-satunya kantor lurah yang sudah menerapkan pelayanan *via online* diantara tujuh kantor lurah yang terdapat di lingkungan Kecamatan Pontianak Timur.

Program inovasi *pacar online* yang dibuat oleh Kelurahan Parit Mayor dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih efektif dan efisien menawarkan beberapa pelayanan mulai dari pengurusan pembuatan Surat Keterangan Usaha, Surat Pengantar Nikah, Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk, Surat Pengantar Kartu Keluarga, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Keluar, Surat Keterangan Belum Menikah, dan Surat Keterangan Kematian.

Dengan dibuatnya program inovasi pelayanan lancar *via online* ini diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, serta mendukung dalam pembangunan Daerah Pontianak *Smart City*. Adapun mekanisme pelaksanaannya adalah masyarakat dapat langsung mencari di instagram, facebook dan google dengan nama Kelurahan Parit Mayor

ataupun masyarakat dapat melakukan *scan barcode* yang sudah disediakan di papan informasi Kantor Lurah Parit Mayor.

Barcode dan *link* tersebut berisi alamat website dan juga alamat media sosial, seperti instagram, facebook, dan juga whatsapp. Didalam website tersebut masyarakat dapat mengetahui segala informasi berupa informasi profil kelurahan, informasi kegiatan kelurahan, dan juga informasi berupa persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan, ini semua sudah termuat di dalam website Kantor Lurah Pontianak.

Selain mengakses website terlebih dahulu, pemohon juga dapat memilih alternatif dengan langsung menghubungi melalui pesan whatsapp untuk memperoleh pelayanan secara langsung jika mengalami kebingungan saat akan mengakses layanan. Pemohon juga dapat secara langsung mengirim foto dokumen persyaratan yang diminta pihak kantor kelurahan melalui pesan whatsapp, kemudian dokumen tersebut akan diproses (dalam hal ini pada saat jam kerja dan sesuai urutan pendaftaran), tanpa harus pemohon datang ketempat lokasi.

Setelah surat sudah selesai dibuat, maka admin layanan pacar online akan mengirimkan gambar barcode melalui pesan whatsapp kepada pemohon untuk dapat diprint sendiri, ataupun pemohon dapat mengambil surat secara langsung di Kantor Lurah Parit Mayor dengan syarat pemohon menyerahkan foto copy berkas persyaratan yang sudah dikirim melalui whatsapp ketika pemohon mengajukan pelayanan. Dengan dibuatnya program inovasi pacar *online* ini diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta mendukung pembangunan Daerah Pontianak *Smart City*.

## 2.5 Hasil Penelitian yang Relevan

Berdasarkan tinjauan yang penulis lakukan sebelumnya, penulis menjadikan penelitian yang relevan sebagai bahan referensi yang digunakan oleh penulis. Berikut ini penelitian yang dilakukan oleh:

1. Wingfi Japami, (2018) yang berjudul Efektivitas Pelayanan Keliling *Online* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dari Universitas Negeri Padang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektifitas pelayanan keliling *online*, untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas, dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan online. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis data yang diperoleh adalah data primer dan sekunder, yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pencapaian tujuan dalam pelayanan keliling *online* belum menyeluruh, sehingga mengakibatkan kurang efektifnya pelayanan keliling online ini, hal ini disebabkan terdapat beberapa kendala diantaranya adalah rendahnya kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan, kemudian kurangnya sosialisasi, dan permasalahan jaringan internet di beberapa daerah Kabupaten Tanah Datar yang membuat pelayanan terhambat.

Adapun hasil penelitian yang relevan tersebut terdapat perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang dilakukan. Adapun perbedaannya adalah pada lokasi penelitiannya. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama

membahas masalah efektivitas layanan *online* dan sama-sama menggunakan teori utama yang sama dari Campbell (1970) untuk mengukur efektivitas program.

2. Redha Suhari Rachman, (2021) yang berjudul Efektivitas Penerapan Sistem *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Sungai Bangkong Kecamatan Pontianak Kota dari Universitas Tanjungpura. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan Sistem *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Sungai Bangkong Kecamatan Pontianak Kota. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara keseluruhan, efektivitas penerapan sistem *E-Government* dalam pelayanan publik di Sungai Bangkong Kecamatan Pontianak Kota berdasarkan indikator pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata, sudah berjalan dengan baik, namun belum sepenuhnya efektif. Hal ini disebabkan beberapa permasalahan seperti kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Lurah Sungai Bangkong kepada masyarakat dan terdapat beberapa kendala teknis

Adapun hasil penelitian yang relevan tersebut terdapat perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang dilakukan. Adapun perbedaannya adalah pada lokasi penelitiannya. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas masalah efektivitas layanan *online* ditingkat kelurahan dan sama-

sama menggunakan metode penelitian dengan jenis penelitian diskriptif dengan pendekatan kualitatif.

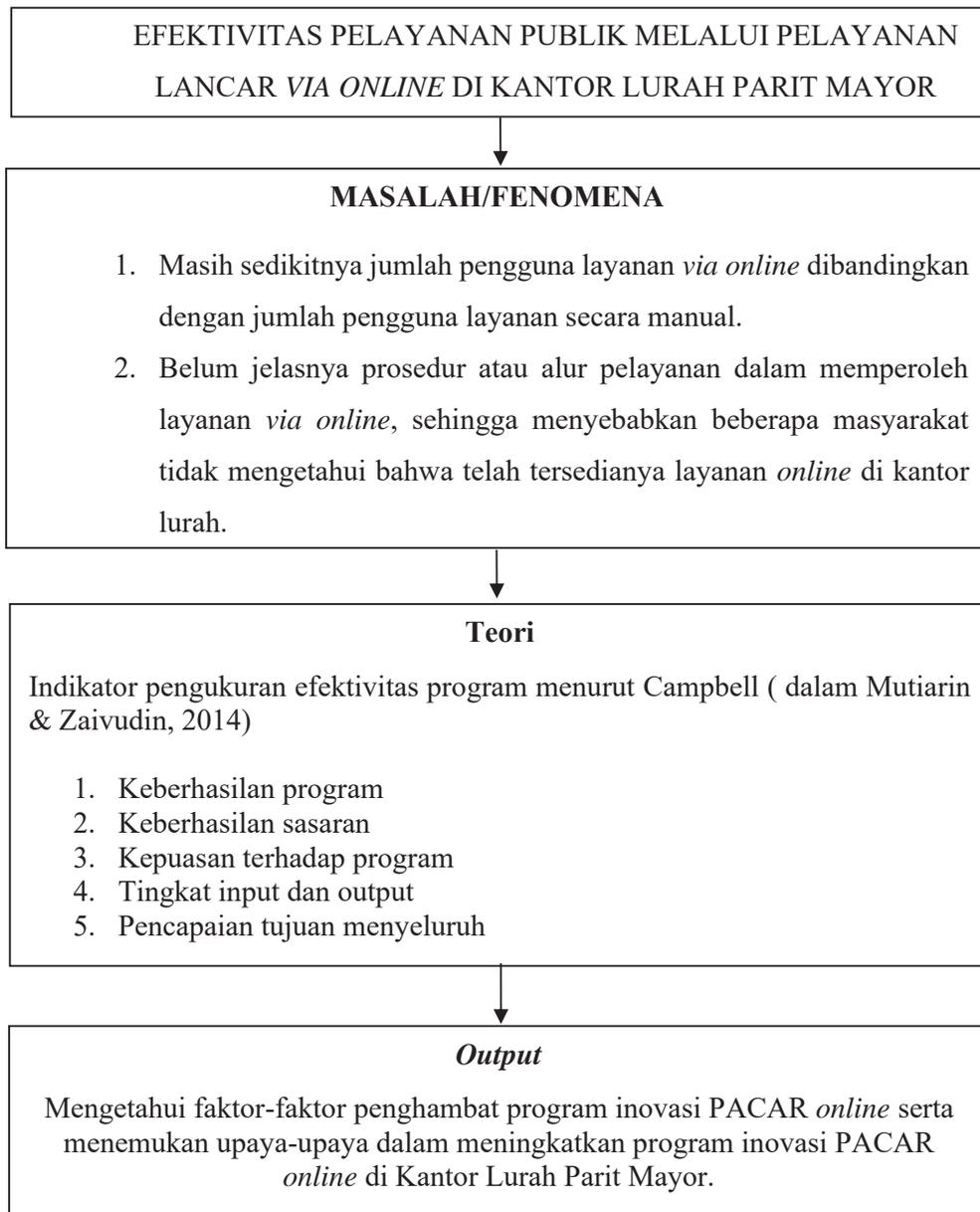
3. Irawani Anis, (2021) yang berjudul Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa dari Universitas Muhammadiyah Makasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil penelitian berdasarkan indikator pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata, sudah berjalan cukup baik baik, dilihat dan dianalisis berdasarkan indikator tersebut.

Adapun hasil penelitian yang relevan tersebut terdapat perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang dilakukan. Adapun perbedaannya adalah pada lokasi penelitiannya, kemudian cakupan objeknya berbeda, pada penelitian ini objeknya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa dan ruang lingkungannya pada kabupaten, sedangkan penulis objeknya Kantor Lurah Parit Mayor Kecamatan Pontianak Timur dan ruang lingkungannya kelurahan. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas masalah efektivitas layanan *online* dan sama-sama menggunakan metode penelitian dengan jenis penelitian diskriptif dengan pendekatan kualitatif.

## 2.6 Kerangka Pikir Penelitian

Bertolak dari permasalahan sebagaimana diungkapkan sebelumnya, maka kerangka pikir penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Teori**



## 2.7 Pertanyaan penelitian

1. Bagaimana keberhasilan program pada program inovasi pelayanan lancar *via online* di kantor lurah parit mayor ?
2. Bagaimana keberhasilan sasaran pada program inovasi pelayanan lancar *via online* di kantor lurah parit mayor ?
3. Bagaimana kepuasan terhadap program pada program inovasi pelayanan lancar *via online* di kantor lurah parit mayor?
4. Bagaimana tingkat *input* dan *output* pada program inovasi pelayanan lancar *via online* di kantor lurah parit mayor?
5. Bagaimana pencapaian tujuan menyeluruh pada program inovasi pelayanan lancar *via online* di kantor lurah parit mayor?