

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI**

#### **1.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Teori Efektivitas**

Efektivitas memiliki berbagai definisi sehingga tidak dapat tergeneralisirkan untuk mendapatkan definisi yang memuaskan. Efektivitas berasal dari kata efektif yang memiliki artinya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Efektivitas disebut juga hasil guna dan efektivitas juga mengarah pada dua kepentingan yaitu secara teoritis maupun secara praktis, artinya adanya ketelitian yang bersifat komprehensif dan mendalam dari efisiensi serta kebaikan untuk mendapatkan masukan tentang produktivitas. Efektivitas merupakan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini dapat diartikan, apabila sesuatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan yang direncanakan.

Selanjutnya menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia efektivitas adalah gaya guna, keaktifan serta adanya keberhasilan yang ingin dicapai dalam melaksanakan suatu tugas. Efektivitas berasal dari kata efektif yaitu keberhasilan dalam mencapai tujuan yang diharapkan atau yang telah ditetapkan.

Efektivitas dapat dikatakan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk mencapai target atau tujuan yang telah ditetapkan, sehingga usaha itu dapat dikatakan berhasil.

Sedangkan pendapat Adibowo dkk (2014) dalam Mahmudi (2005:92),  
Sebagai berikut :

“Efektivitas adalah melaksanakan serangkaian tugas yang sudah ditetapkan pada suatu rencana, dilaksanakan sesuai dengan pedoman dan prosedur yang berlaku sehingga tujuan yang dikehendaki dapat dicapai”. (Mahmudi, 2005:92).

Berdasarkan pendapat diatas dapat diketahui bahwa efektivitas merupakan suatu strategi untuk mencapai keberhasilan yang telah ditetapkan oleh individu, kelompok maupun organisasi dalam melaksanakan suatu kegiatan yang diharapkan mencapai tujuan yang sesuai dengan pedoman dan prosedur yang berlaku.

Secara umum efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan yang diukur kualitas, kuantitas, dan waktu yang sesuai dengan yang telah di rencanakan. Dengan kata lain, semakin banyak rencana yang tercapai atau telah berhasil maka suatu kegiatan tersebut dianggap efektif. Ada juga yang menjelaskan arti efektivitas adalah suatu tingkat keberhasilan yang dihasilkan oleh seseorang atau organisasi dengan cara tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Dengan kata lain, semakin banyak rencana yang berhasil dicapai maka suatu kegiatan dianggap semakin efektif.

Menurut Sondang P. Siagian dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia memberikan definisi sebagai berikut :

“Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk

menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya”. (Siagian, 2001:24).

Dilihat dari pengertian efektivitas menurut Sondang P. Siagian dapat disimpulkan bahwa sesuatu dapat dikatakan efektif apabila dapat memanfaatkan sumber daya, sarana maupun prasarana secara cukup sehingga dapat memenuhi kebutuhannya.

“Efektivitas adalah seberapa bagus pekerjaan yang dilaksanakan, sejauhmana orang-orang menghasilkan pekerjaan sesuai dengan yang diinginkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat di selesaikan sesuai dengan rencana, baik dalam biaya maupun waktu bisa dikatakan efektif.” (Ravianto, 2014:11).

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat diketahui bahwa keefektifan suatu pekerjaan dapat dilihat dari keberhasilan suatu pekerjaan yang sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan baik dari biaya maupun waktu yang digunakan.

“Efektivitas berkenaan dengan apakah suatu alternative mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan.” (Dunn, 2011)

Berdasarkan pengertian efektivitas menurut Dunn (2011) diatas untuk melihat efektivitas diharuskan ada suatu perbandingan antara masukan dan keluaran. Untuk melihat efektivitas harus adanya tingkat kepuasan dan terciptanya hubungan kerja yang kondusif. Artinya dalam melihat atau mengukur efektivitas harus saling memiliki sebuah tujuan yang dilakukan engan cara yang baik dan hasil yang baik pula yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun organisasi.

Pengertian efektivitas menurut Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul tentang Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja bahwa:

“Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi

perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat” (Sedarmayanti, 2009:59).

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa sesuatu dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan dengan tepat dan berhasil, maka sesuatu itu sudah berjalan dengan efektif dan efisien, artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tujuan pemerintahan dapat tercapai apabila setiap bulan pemerintahan perlu melakukan aktivitasnya secara lebih efektif dan efisien agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

#### **2.1.1.1 Ukuran Efektivitas**

Mengukur efektivitas suatu program bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila di pandang dari sudut sistem informasi, maka seorang yang menjalankannya dengan yang menggunakannya memberikan pemahaman bagaimana ketika *input-proses-output* mengenai program tersebut.

Mengukur efektivitas menurut S.P Siagian dalam bukunya manajemen moderen (1982:30:33) diantaranya:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai supaya karyawan dalam pelaksanaan tugasnya mencapai sasaran dan tujuan nya.
2. Kejelasan Strategi pencapain tujuan, strategi ini adalah cara dalam upaya pencapaian suatu sasaran.
3. Proses Analisa dan perumusan kebijaksanaan yang berkaitan dengan tujuan yang ingin di capai dan strategi yang akan digunakan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan dengan usaha kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang pada hakikatnya memutuskan sekarang apa yang dikerjakan dimasa mendatang.

5. Penyusunan program yang tepat , apabila pelaksanaan kurang memiliki pedoman bertidak dalam bekerja itu di sebabkan tidak di jabarkannya rencana pada program pelaksanaan yang tepat.
  6. Kemampuan kerja secara produktif dengan sarana dan prasarana yang tersedia.
  7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien , bagaimana suatu program bila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka suatu organisasi tersebut tidak akan mencapai keberhasilan sesuai dengan sasaran.
  8. Sistem pengawasan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas menuntut adanya sistem pengawasan dan pengendalian.
- (Siagian, 1982:30:33).

Berdasarkan tolak ukur menurut S.P Siagian dalam bukunya manajemen moderen (1982:30:33) diatas bahwa dalam mengukur suatu efektivitas dilihat dari delapan indikator agar bisa menilai suatu pekerjaan tersebut efektif atau tidak.

Selanjutnya mengukur efektivitas menurut Budiani yaitu mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel seperti di bawah ini :

1. Ketetapan Sasaran Program yaitu sejauhmana keberhasilan peserta program sesuai dengan tepat sasaran yang telah ditentukan.
  2. Sosialisasi Program yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.
  3. Pencapaian Tujuan Program yaitu sejauhmana kesesuaian antara hasil dengan tujuan program yang telah ditetapkan.
  4. Pemantauan Program yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian terhadap peserta program.
- (Budiani, 2007:53).

Dilihat dari penjelasan diatas bahwasanya tingkat efektivitas suatu program dapat dikur dengan ketetapan sasaran program, sosialisasi program, pelaksanaan program, pencapaian tujuan program serta pemantauan program.

Dikemukakan penjelasan ukuran atau kriteria efektivitas oleh Gibson dkk yang menyebutkan indikator pengukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Produktivitas yaitu suatu kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu *output* sesuai dengan permintaan lingkungan.
  2. Kualitas yaitu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
  3. Efisiensi yaitu perbandingan (*ratio*) antara *input* dengan *output*.
  4. Fleksibilitas respons terhadap suatu organisasi atau perubahan-perubahan yang terjadi pada suatu organisasi.
  5. Kepuasan yaitu merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
  6. Keunggulan yaitu kemampuan bersaing dari organisasi dan anggota organisasi terhadap perubahan-perubahan yang ada.
  7. Pengembangan yaitu mengukur kemampuan organisasi untuk mengembangkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat.
- (Gibson dkk, 1989:34).

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata dan telah diwujudkan. Namun, jika usaha datau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Selanjutnya Steers mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

1. Produktivitas
  2. Kemampuan adaptasi kerja
  3. Kepuasan kerja
  4. Kemampuan berlabar
  5. Pencarian sumber daya
- (Dalam Tangklisan, 2005 : 141).

Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat

diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan.

Sedangkan Duncan yang dikutip Richard dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

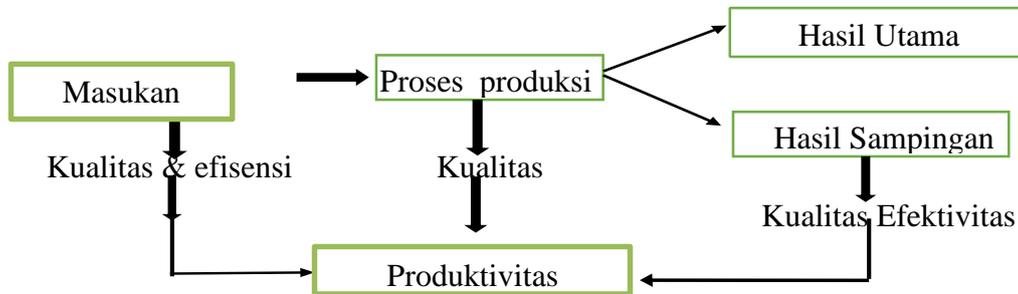
1. Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongrit.
2. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
3. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

(Steers, 1985: 53).

Dari beberapa uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa ukuran efektivitas merupakan kemampuan untuk melaksanakan aktivitas-aktivitas suatu lembaga secara fisik dan non fisik untuk mencapai tujuan serta meraih keberhasilan maksimal sesuai dengan tujuan dari instansi atau lembaga yang ada.

Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Keterkaitan antara efisiensi, efektivitas, kualitas dan produktivitas secara skematis yang ditulis oleh Sedarmayanti (2009:60) dalam bukunya “Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja” yang digambarkan pada gambar dibawah ini:

**Gambar 2. 1**  
**Keterkaitan Efisiensi, Efektivitas, Kualitas dan Produktivitas**



Sumber: Sedarmayanti, 2009:60

Dari gambar diatas, dapat dilihat bahwa adanya keterkaitan antara efisiensi, efektivitas, kualitas dan produksi dimana efisiensi dapat dipahami sebagai ukuran untuk membandingkan masukan Efektivitas merupakan tolak ukur seberapa tercapai tujuan yang telah direncanakan. Kualitas memiliki pengaruh kepada hasil yang akan dicapai. Produktivitas sebagai perbandingan antara *output* dan *input* terhadap efisiensi dan kualitas dalam mencapai hasil yang optimal.

Adapun ukuran efektivitas dapat dilihat dari beberapa kriteria menurut Sedarmayanti diantaranya:

1. *Input*
  2. Proses produksi
  3. Hasil (*output*)
  4. Produktivitas
- (Sedarmayanti, 2009:60)

Pertama, menurut Susanto (2007:23) bahwa *input* dalam hal ini yaitu suatu dasar yang dijadikan pedoman untuk melaksanakan sesuatu yang telah direncanakan atau sebagai rencana dari awal dibentuknya suatu kegiatan yang kemudian masuk kedalam sistem atau program. Evan dan Lindsay (2007:17)

menjelaskan bahwa yang termasuk kedalam *input* yang berupa fasilitas sarana dan prasarana sebagai pendukung untuk mempermudah proses pelayanan seperti komputer dan server sebagai alat penghubung ke internet, material merupakan data data kemudian diolah menjadi informasi, modal merupakan faktor penting karena tanpa modal sebuah program tidak akan terlaksana dengan baik, dan Sumber Daya Manusia sebagai penggerak dan pelaksana.

Kedua, menurut Sutanta (2003:5) proses dapat diartikan sebagai komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya. Dapat dipahami bahwa proses merupakan bagaimana cara untuk mengolah *input* dengan sebaik mungkin agar tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan hasil yang dicapai. Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1996:19-21) menjelaskan bahwa Proses produksi terdiri dari adanya komunikasi yang artinya adanya interaksi yang berjalan dengan baik, pengambilan keputusan yang merupakan kejelasan waktu yang harus segera ditetapkan. Sedangkan sosialisasi kegiatan untuk memberikan pemahaman, dan pengembangan aparatur yang dimaksudkan dalam hal untuk meningkatkan kinerja aparatur.

Ketiga, menurut Evan dan Lindsay (2007:17) hasil (*output*) dalam faktor ini dapat dijelaskan sebagai hasil dari sebuah input dan proses, sehingga menghasilkan sesuatu hasil yang berupa fisik dan non fisik. Hasil tersebut bisa berupa dari kerja kelompok atau organisasi yang terdiri dari produk yang merupakan hasil dari kegiatan produksi yang berwujud barang dan jasa yang merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi/organisasi.

Keempat, menurut Sedarmayanti (2009:60-65) produktivitas merupakan perbandingan dari efektivitas keluaran dengan efisiensi salah satu masukan yang mencakup kuantitas, kualitas atau sebagai suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan, produktivitas dapat dilihat dari segi pendidikan yang merupakan untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia, motivasi merupakan pendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan masyarakat dan pendapatan yang meningkat dapat memperbesar kemampuan (daya) untuk memenuhi kesejahteraan yang lebih baik dengan pendapatan yang meningkat, maka meningkat pula motivasi kerja.

Dilihat bahwa efektivitas merupakan suatu pengukuran dalam tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan ukuran-ukuran ketepatan efektivitas dimana suatu target atau sasaran dapat tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Berdasarkan beberapa pengukuran efektivitas diatas, maka peneliti menggunakan kriteria untuk mengukur efektivitas menurut Sedarmayanti karena teori tersebut cocok untuk mengetahui ukuran Efektivitas Pelayanan Kependudukan Melalui Website <https://sitepak.bekasikab.go.id> Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi Periode 2020-2022.

#### **1.1.1.2 Pendekatan Terhadap Efektivitas**

Pendekatan terhadap efektivitas ini berguna untuk mnegukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang ingin dicapai dalam mengukur

tingkat keberhasilan yang dicapai oleh lembaga tersebut. Robbins (1994:54)

mengungkapkan juga mengenai pendekatan dalam efektivitas organisasi:

1. Pendekatan pencapaian tujuan (*goal attainment approach*). Pendekatan ini memandang bahwa keefektifan organisasi dapat dilihat dari pencapaian tujuannya (*ends*) daripada caranya (*means*). Kriteria pendekatan yang populer digunakan adalah memaksimalkan laba, memenangkan persaingan dan lain sebagainya. Metode manajemen yang terkait dengan pendekatan ini dikenal dengan *Manajemen By Objectives* (MBO) yaitu falsafah manajemen yang menilai keefektifan organisasi dan anggotanya dengan cara menilai seberapa jauh mereka mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.
2. Pendekatan sistem. Pendekatan ini menekankan bahwa untuk meningkatkan kelangsungan hidup organisasi, maka perlu diperhatikan adalah sumber daya manusianya, mempertahankan diri secara internal dan memperbaiki struktur organisasi dan pemanfaatan teknologi agar dapat berintegrasi dengan lingkungan yang dari-nya organisasi tersebut memerlukan dukungan terus menerus bagi kelangsungan hidupnya.
3. Pendekatan konstituensi-strategis. Pendekatan ini menekankan pada pemenuhan tuntutan konstituensi itu di dalam lingkungan yang darinya orang tersebut memerlukan dukungan yang terus menerus bagi kelangsungan hidupnya.
4. Pendekatan nilai-nilai bersaing. Pendekatan ini mencoba mempersatukan ke tiga pendekatan diatas, masing-masing didasarkan atas suatu kelompok nilai. Masing-masing didasarkan atas suatu kelompok nilai. Masing-masing nilai selanjutnya lebih disukai berdasarkan daur hidup di mana organisasi itu berada. (Robbins, 1994:54)

Sehubungan dengan uraian diatas, maka dapat diketahui bahwa efektivitas adalah menggambarkan secara keseluruhan terhadap siklus *input*, proses dan *output* yang dilihat dari hasil guna dari pada organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan tersebut serta berhasil tidaknya organisasi mencapai tergetnya.

### 1.1.1.3 Tingkatan Efektivitas

Penilaian pada tingkat kesesuaian program adalah salah satu cara untuk mengukur efektivitas suatu program dalam mencapai suatu keberhasilan yang di

inginkan. Adapun tingkatan efektivitas Menurut David j. Lawless dalam Gibson, Ivancevich dan Donnely sebagai berikut:

- a. Efektivitas individu  
Efektivitas individu adalah efektivitas yang di nilai secara individu dalam menilai hasil dari karyawan, anggota serta organisasi.
- b. Efektivitas Kelompok  
Efektivitas kelompok adalah eefektivitas yang saling bekerja sama antara individu dengan kelompok atau kontribusi dari semua anggota kelompok.
- c. Efektivitas Organisasi  
Efektivitas organisasi ini terdiri dari individu dan kelompok yang melalui pengaruh sinergitas sehingga organisasi mampu mencapai hasil yang lebih baik tingkatan nya dari pada jumlah hasil tiap-tiap bagiannya.

(Dalam Gibson, 1997: 25- 26)

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa tingkatan efektivitas digunakan dalam mengukur keberhasilan suatu kegiatan berdasarkan keberhasilan individu, kelompok maupun organisasi agar kelompok yang berkontribusi bekerja sama hingga mencapai hasil yang lebih baik.

### **2.1.2 *Electronic Government (E-Government)***

Dalam pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi terbentuk sebuah sistem manajemen dan aktivitas kerja di lingkungan pemerintahan yaitu *electronic Government*. *E-Government* atau *electronic Government* merupakan suatu upaya untuk memberitahukan bentuk pemerintahan yang berbasis elektronik. Di dalam buku *E-Government In action* (2005:5) menyatakan *E-Government* adalah suatu usaha menciptakan suasana pelayanan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (shared goals) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakeholder yang ada misalnya:

1. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya.
  2. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparan
  3. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik.
  4. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis.
- (Indrajit, 2005:5)

Karena visi diatas berasal “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat atau komunitas yang telah mengimplementasikan *E-Government*. Telah dijelaskan diatas bahwa *E-Government* merupakan upaya dalam penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dengan tujuan meningkatkan pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *E-Government* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi yang berperan sebagai alat untuk menjalankan sistem pemerintahan secara efisien.

Hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian *E-Government* diatas yaitu penggunaan teknologi informasi (internet) sebagai alat baru serta tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintah dapat berjalan secara efektif, efisien dan produktif dalam penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dikurangi.

Menurut *The World Bank Group* (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Dalam jurnal Habibullah (2010) mengutip Mustopadidjaja (2003) *E-Government* juga dapat dipahami sebagai penggunaan teknologi berdasarkan WEB (jaringan),

komunikasi internet, dan dalam kasus tertentu merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses ke dan atau dari pemberian layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansional maupun antar negara. Dalam Indrajit (2006) mengutip Menurut bank dunia (*World Bank*) *e-Government* yaitu:

*E-Government refers to the use by e-Government agencies of information technologies (such as wide area networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of e-Government. (Dalam Indrajit, 2006).*

Artinya *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga seperti jaringan area luas, internet, dan komputasi bergerak yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga, bisnis, dan cabang lain dari *e-government*. Dengan kata lain bahwasanya *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi seperti internet oleh lembaga pemerintahan agar terjalin hubungan antara pemerintah dengan masyarakat atau dengan lembaga lainnya.

Menurut Richardus Eko Indrajit (2005:18) paling tidak ada 6 (enam) komponen penting harus diperhatikan dalam penerapan *e-Government*, yaitu:

1. *Content Development* Menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi sistem basis data, kesepakatan user interface, dan lain sebagainya;
2. *Competency Building* Menyangkut pengadaan SDM, pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia di berbagai lini pemerintahan;
3. *Connectivity* Menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi di lokasi dimana *E-Government* diterapkan;
4. *Cyber Laws* Menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan seluk beluk aktivitas *E-Government*;
5. *Citizen Interfaces* Menyangkut pengadaan Sumber Daya Manusia dan pengembangan berbagai kanal akses (multi access channels) yang dapat dipergunakan oleh seluruh masyarakat dan Stakeholder *E-Government* dimana saja dan kapan mereka inginkan;

6. *Capital* Menyangkut pola permodalan proyek *E-Government* yang dilakukan terutama berkaitan dengan biaya setelah proyek selesai dilakukan seperti untuk pemeliharaan dan perkembangan, disini tim harus memikirkan jenis-jenis model pendapatan (*revenue model*) yang mungkin untuk diterapkan dipemerintahan.  
(Indrajit, 2005:18)

Berdasarkan penjelasan diatas bahwasanya sebelum menerapkan *e-government*, suatu lembaga/organisasi harus menyiapkan beberapa komponen mulai dari perangkat lunaknya, sumberdaya manusia, sarana dan prasarana, kebijakannya, serta modal sehingga penerapan *e-governemet* itu dapat berjalan dengan lancar.

Adapun menurut pendapat Kurniasih. D., (2008:2) *E-Government* merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi interaktif antar Pemerintah dengan pihak-pihak lain baik dari kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun sesama lembaga pemerintahan penerapan *E-Government* dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

### **2.1.3 Website**

Teknologi informasi seperti internet diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berikut ini pengertian internet menurut Azhar Sutanto dalam bukunya yang berjudul Sistem Informasi Manajemen yaitu:

“Internet singkatan dari international network. Internet merupakan jaringan komputer raksasa yang mengintegrasikan ribuan jaringan komputer dari 200 negara diseluruh dunia dengan 4.000.000 host atau induk komputer. Internet merupakan jaringan komputer terbesar yang digunakan saat ini. Jaringan ini

bukan saja merupakan jaringan antar komputer tapi juga merupakan jaringan antar jaringan komputer di seluruh dunia.” (Susanto, 2007:304).

Saat ini penggunaan internet sudah dianggap sebagai suatu hal yang penting, internet dapat menimbulkan efek yang signifikan yang ditandai dengan meningkatnya jumlah pengguna internet di seluruh dunia, termasuk di Indonesia disusul dengan menjamurnya situs-situs website yang menampilkan berbagai informasi. Bertambah banyaknya situs-situs website menjadikan internet sebagai wadah penyedia informasi yang bersifat global. Website dapat menjadi media komunikasi yang sangat ideal bagi orang-perorangan maupun perusahaan bahkan pemerintah yang sudah menggunakan *e-Government*.

Definisi lain yang dikemukakan oleh Mico Pardosi dalam bukunya yang berjudul Pengenalan Internet: *Burst of Energy* bahwa *website* adalah suatu menu yang terdapat di dalam suatu halaman (dan biasa disingkat dengan *site*) (Pardosi, 2004 : 17). Berdasarkan definisi tersebut, dapat dijelaskan bahwa website merupakan sebuah lokasi di internet yang memiliki akses ke semua pengguna internet dan dapat saling bertukar dokumen dengan cara menghubungkan satu sama lain dalam suatu jaringan yang saling terhubung melalui komunikasi seperti kabel telepon ataupun modem.

Menurut Goldschmidt yang dikutip oleh Richardus Eko Indrajit dalam bukunya yang berjudul *e-Government In Action* bahwa elemen- elemen yang harus dimiliki dalam sebuah website *e-Government* agar tingkat usability-nya tinggi sebagai berikut:

- a. Sistem pengorganisasian content (isi website) haruslah memiliki arsitektur yang jelas dan terstruktur secara logis;

- b. Navigasi web yang diterapkan dalam website haruslah mudah dalam pengoperasiannya;
- c. Content atau isi pesan yang ada harus mudah dibaca dan enak dimata dalam arti kata tidak berbelit-belit, bergaya bahasa yang menarik, kombinasi warna yang tidak menusuk mata, pemakaian font yang sesuai, gambar dan animasi yang secukupnya;
- d. Up to date yaitu selalu diperbaharui sehingga selalu relevan dengan kebutuhan;
- e. Waktu untuk menampilkan satu halaman penuh website haruslah cepat (disarankan tidak lebih dari 10 detik), sehingga perlu dipertimbangkan ukuran memori total dari sebuah desain website;
- f. Tampilan website haruslah menarik, memiliki desain grafis yang sesuai dengan karakteristik audience-nya;
- g. Keadilan yaitu cakupan atau jangkauan kegiatan dan pelayanan yang diberikan oleh website harus dapat dinikmati oleh semua lapisan masyarakat, tidak boleh adanya unsur diskriminasi;
- h. Privacy harus diperhatikan dalam arti kata pengguna website merasa yakin bahwa tidak adanya hal-hal yang akan merugikan dirinya terkait dengan isu keamanan berinteraksi secara digital ketika mengakses website pemerintah.

(Dalam Indrajit, 2005:56-57)

Sistem pengorganisasian content (isi *website*) dari *website* haruslah memiliki arsitektur yang jelas dan terstruktur secara logis. Struktur navigasi yang mudah, isi informasi pelayanan perijinan yang tidak berbelit-belit dan informasi yang disajikan *up to date* dan tampilan *website* yang menarik sehingga pengunjung berniat untuk mengakses kembali website tersebut. Pembuat *website* dalam hal ini harus memperhatikan teknologi yang dimiliki oleh masyarakat sangat beragam, dari yang sederhana sampai ke yang paling canggih sehingga mereka tidak mendapat kesulitan untuk mengakses sebuah *website*.

Berikut ini beberapa pengertian mengenai *website* yang diambil dari beberapa situs internet mendefinisikan *website* adalah kumpulan halaman dalam suatu domain yang memuat tentang berbagai informasi agar dapat dibaca dan dilihat oleh pengguna internet melalui sebuah mesin pencari [Muhammad Robith Adani.

(2020) <https://www.sekawanmedia.co.id/blog/pengertian-website/> [25/05/2022].

Dilihat dari pengertian tersebut, dapat dijelaskan bahwa website sebagai sebuah lokasi internet yang memiliki akses ke semua pengguna internet. *Website* dapat berfungsi untuk dapat saling bertukar dokumen dengan cara menghubungkan satu sama lain dalam suatu jaringan yang saling terhubung melalui komunikasi yang terangkum dalam sebuah domain.

Pengertian *website* menurut salah satu situs *website* yang beralamatkan di [<https://www.hostinger.co.id/tutorial/website-adalah>] menyatakan bahwa :

“*Website* adalah situs web, yang berarti sebuah situs atau ‘lokasi’ di web. Website terdiri dari beberapa halaman web yang saling terkait di bawah sebuah nama domain, biasanya memuat konten seperti teks, video, gambar, audio, dan lain sebagainya.” [Faradilla A. 2022. Diakses melalui <https://www.hostinger.co.id/tutorial/website-adalah>] [25/05/2022].

Pembuatan layanan informasi elektronik dalam bentuk *website* oleh pemerintah daerah merupakan ide positif dan sekaligus menggembirakan. Hal tersebut dapat dimanfaatkan untuk berbagai kepentingan pelayanan pemerintah kepada masyarakat, termasuk dalam hal perizinan. Ideal sekali jika yang ditampilkan dalam website tersebut informasi yang akurat dan lengkap. Informasi yang akurat dan lengkap juga memungkinkan berbagai pihak untuk dapat menyampaikan koreksi kepada instansi perizinan apabila dalam melayani masyarakat tidak seperti yang seharusnya.

### **2.1.3.1 Manfaat Website**

Manfaat *website* bermacam-macam, tergantung dari tujuan dan jenis *website* yang dibangun. Menurut Ardianto dalam bukunya yang berjudul

Komunikasi Teoritisasi dan Implikasi memaparkan manfaat *website* sebagai berikut:

1. Media Promosi

Sebagai media promosi dapat dibedakan menjadi media promosi utama, misalnya *website* yang berfungsi sebagai search engine atau toko Online, atau sebagai penunjang promosi utama, namun *website* dapat berisi informasi yang lebih lengkap daripada media promosi offline seperti koran atau majalah

2. Media Pemasaran

Pada toko online atau system afiliasi, *website* merupakan media pemasaran yang cukup baik, karena dibandingkan dengan toko sebagaimana di dunia nyata, untuk membangun toko online diperlukan modal yang relatif lebih kecil, dan dapat beroperasi 24 jam walaupun pemilik *website* tersebut sedang istirahat atau sedang tidak ditempat, serta dapat diakses darimana saja.

3. Media Informasi

*Website* portal dan radio atau tv online menyediakan informasi yang bersifat global karena dapat diakses dari mana saja selama dapat terhubung ke internet, sehingga dapat menjangkau lebih luas daripada media informasi konvensional seperti koran, majalah, radio atau televisi yang bersifat lokal.

4. Media Pendidikan

Ada komunitas yang membangun *website* khusus berisi informasi atau artikel yang sarat dengan informasi ilmiah misalnya wikipedia.

5. Media Komunikasi

Sekarang banyak terdapat *website* yang dibangun khusus untuk berkomunikasi seperti forum yang dapat memberikan fasilitas bagi para anggotanya untuk saling berbagi informasi atau membantu pemecahan masalah tertentu.

(Ardianto, 2011:156-157).

Dari penjelasan diatas bahwasanya manfaat *website* begitu banyak, namun dalam hal ini *website* berfungsi sebagai media komunikasi. Yang dimana *website* memfasilitasi para pengguna untuk saling berbagi informasi satu dengan yang lainnya. Seperti pemanfaatan *website* di Indonesia dalam media online yang sangat jelas manfaatnya sebagai media komunikasi bagi para pengguna.

#### 2.1.4 Pelayanan Publik

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 upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan merupakan suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain atas barang dan jasa. Kata pelayanan sering diikuti oleh kata “Publik”, yang memiliki makna umum, masyarakat ramai, atau kepentingan orang banyak. Hal itu terjadi, karena pelayanan yang disediakan oleh pemerintah bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan orang banyak, yaitu seluruh masyarakat Indonesia. Hakikat dari suatu pelayanan publik adalah meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum. Selanjutnya, hakikatnya adalah mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefesienkan sistem dan tatalaksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan dengan berdayaguna dan berhasilguna. Kemudian, mendorong tumbuhnya kreativitas, parakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan publik diartikan pembelian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sehingga Sinambela mengatakan Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara. (Sinambela, 2011:5).

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1, ayat 1, menyatakan bahwa pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009, ada tiga kebutuhan pelayanan yang disediakan, yaitu barang, jasa, dan administratif. Ketiga hal tersebut, negara atau institusi, korporasi dan lembaga pemerintah berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan tersebut, apabila masyarakatnya ingin mendapatkan pelayanan akan ketiga kebutuhan tersebut.

Di dalam buku Manajemen Pelayanan Ratminto dan Atik Septi W mengutip pengertian pelayanan publik keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan sebagai:

“Pelayanan public segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi ; di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan”. (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam Ratminto dan Atik, 2013:4).

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pelayanan kepada diberikan kepada masyarakat. Pelayanan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan

bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional dan dengan adanya tujuan dari suatu program yang dilaksanakan maka pencapaian terhadap pelayanan kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik dan dengan pengawasan dari masyarakat.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Menurut Zeithaml ada lima faktor utama yang menentukan kualitas kepuasan pelayanan yang di kembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman meliputi 5 dimensi Servqual (dimensi kualitas pelayanan), yaitu:

1. *Tangibles; appearance of physical facilities, equipment, personel, and communication materials.*
2. *Reliability; ability to perform the promised service dependably and accurately.*
3. *Responsiveness; willingness to help customers and provide prompt service.*
4. *Assurance; knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.*

5. *Empathy; caring, individualized attention the firm providers its customers.*  
(Zeithaml, 1990: 26).

Berdasarkan pemaparan diatas bahwa ke lima dimensi tersebut yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* merupakan faktor yang menentukan bagi pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, kualitas pelayanan yang diberikan untuk mendapatkan kepuasan dari penerima pelayanan. Kelima dimensi tersebut harus dapat diperhatikan atau dapat dijalankan oleh penyedia, penyelenggara pelayanan.

Pemberi layanan harus memiliki kemampuan dan kemampuan tersebut akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Sebagaimana Gonroos (1990:51) lebih menekankan pada pentingnya kemampuan aparatur yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mana terdapat enam kemampuan pemberi layanan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu Zeithamil, Parasuraman dan Berry (1990:26) mengemukakan lima aspek pelayanan yang saling melengkapi dan membentuk kualitas pelayanan. Aspek-aspek tersebut berkaitan dengan kelengkapan fisik dalam pelaksanaan pelayanan dan jaminan kepastian hukum/prosedur dalam pelaksanaan pelayanan.

Menurut Karniawati, N. (2018:23-24) mengemukakan bahwa terdapat aspek penting lainnya dalam aspek pelayanan dalam penggunaan *e-government*. Aspek tersebut adalah aspek kepemimpinan. Kepemimpinan ini berkaitan dengan kemampuan dan keterampilan dari pemimpin dalam mendukung pelaksanaan *e-government*. Pemimpin yang visioner melihat kedepan akan mempunyai pandangan yang positif tentang penggunaan IT dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Pemerintah merupakan subjek penyedia layanan, yang harus menyediakan kebutuhan-kebutuhan masyarakatnya, melalui suatu badan atau instansi pemerintah atau kerjasama dengan swasta, dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia layanan jasa dan barang harus betul-betul memperhatikan segi kualitas, proses dan akuntabilitasnya, sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan memuaskan masyarakatnya. Lovelock memberikan definisi mengenai pelayanan “*service*” adalah produk yang tidak ada wujudnya atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. (Lovelock, 1991:7).

Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau produk yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud sehingga tidak dapat diraba secara fisik namun dapat dirasakan oleh konsumen.

### **2.1.5 Administrasi Kependudukan**

Kata administrasi berasal dari bahasa Latin *administrare* yang berarti *to manage*. Menurut Prajudi Atmosudirdjo pengertian administrasi dalam arti sempit adalah tata usaha atau *office work* yang meliputi kegiatan catat-mencatat, tulis-menulis, mengetik, korespondensi, kearsipan, dan sebagainya. Sedangkan administrasi dalam arti luas menurut Sondang P adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan pengertian administrasi di atas maka administrasi merupakan suatu proses kerjasama atau

rangkaian pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha bersama demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelum kegiatan tersebut dimulai.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan mendefinisikan sebagai:

“Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.” (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang noomor 23 tahun 2006).

Informasi administrasi kependudukan memiliki nilai strategi bagi penyelenggara pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat sehingga perlu pengelolaan informasi administrasi kependudukan secara terkoordinasi dan berkesimanbungan, sehingga untuk menjamin akan stabilitas pelayanan kepada masyarakat dibidang kependudukan sehingga pemerintah menetapkan kebijakan akan sistem informasi administrasi kependudukan dan akta catatan sipil.

Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan dokumen yang bersifat pribadi, dimana dokumen tersebut dapat menjadi alat pembuktian peristiwa penting jika ada yang terjadi pada diri seseorang. Dokumen kependudukan dan pencatatan sipil juga bersifat berharga karena dapat digunakan sebagai alat pembuktian yang sah secara hukum di pengadilan. Catatan kependudukan dan pencatatan sipil berbeda produknya meskipun yang dihasilkan sama yaitu berupa dokumen atau surat keterangan.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Ukuran mengenai Efektivitas Pelayanan Kependudukan melalui *website* <https://sitepak.bekasikab.go.id> yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi harus dilihat dari beberapa ukuran efektivitas. Dengan adanya penilaian menggunakan ukuran efektivitas dapat menunjukkan sudah efektif atau belumnya Pelayanan Kependudukan melalui *website* <https://sitepak.bekasikab.go.id> yang diberikan kepada masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemui kendala seperti pengajuan masyarakat dalam *website* [sitepak.bekasikab.go.id](https://sitepak.bekasikab.go.id) masih banyak yang belum terproses atau prosesnya memakan waktu yang lama dan lambat sehingga masyarakat banyak yang menanyakan perihal kelanjutan dari proses pelayanan kependudukan tersebut.

Bedasarkan permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka untuk menganalisis permasalahan yang ada peneliti menggunakan teori ukuran efektivitas menurut Sedarmayanti (20019:60) dalam bukunya yang berjudul Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, bahwa untuk mengukur tingkat efektivitas suatu program dapat dilihat dari beberapa kriteria yaitu:

*Pertama* masukan (*Input*). Masukan (*Input*) yaitu suatu dasar yang dijadikan pedoman untuk melaksanakan sesuatu yang telah direncanakan untuk memberikan pelayanan kepada publik secara *online* dengan menggunakan *website* [sitepak.bekasikab.go.id](https://sitepak.bekasikab.go.id). *Input* terdiri dari: fasilitas fisik yaitu sarana dan prasarana yang digunakan sebagai pendukung untuk mempermudah proses pelayanan seperti komputer dan server sebagai alat untuk terhubung ke internet. *Material* yaitu sebagai data-data dari pemohon yang selanjutnya diolah untuk diterbitkannya

produk layanan kependudukan oleh aparat Disdukcapil Kabupaten Bekasi secara *online* dalam hal ini yaitu dokumen kependudukan. Modal yaitu berhubungan dengan proses terlaksananya suatu program seperti anggaran pembangunan jaringan internet dan sarana prasarana serta sumber daya manusia.

*Kedua* proses produksi. Proses produksi yaitu suatu sistem untuk mengolah masukan (*input*) agar menghasilkan tujuan sesuai dengan hasil yang dicapai. Proses produksi terdiri dari empat dimensi yang termasuk kedalam proses produksi yaitu adanya komunikasi artinya adanya interaksi antara aparat pelayanan kependudukan dengan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan kependudukan *online*. Pengambilan keputusan yaitu memberikan kejelasan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Disdukcapil Kabupaten Bekasi. Sosialisasi yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi guna memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait proses pelayanan kependudukan melalui website <https://sitepak.bekasikab.go.id> agar berjalan efektif, dan pengembangan aparatur dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja dari aparatur dalam hal melayani dan memberikan informasi kepada masyarakat yang melakukan pengajuan penerbitan dokumen kependudukan secara *online*.

*Ketiga* hasil (*output*). Hasil (*output*) adalah keluaran yang didapat melalui input dan proses sehingga menghasilkan sesuatu hasil yang berupa fisik dan non fisik dari pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kabupaten Bekasi. Terdapat dua dimensi yang termasuk kedalam hasil (*output*) meliputi, produk artinya hasil dari suatu pelayanan kependudukan berupa dokumen kependudukan. Jasa berhubungan

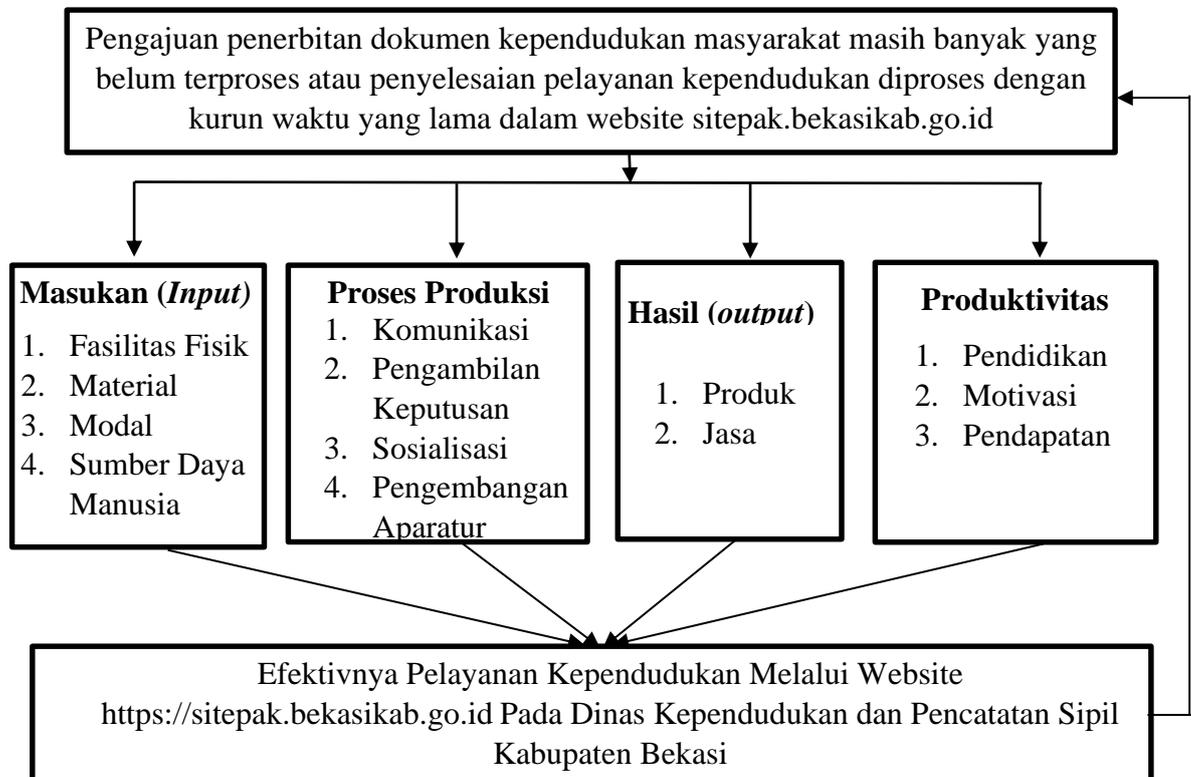
dengan bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur Pelayanan Kependudukan kepada masyarakat seperti memperoleh informasi tentang proses pengajuan administrasi kependudukan.

*Keempat* produktivitas. Produktivitas adalah suatu ukuran kinerja aparatur untuk dapat menilai apakah kinerjanya meningkat atau menurun. Produktivitas terdiri dari tiga dimensi diantaranya: Pendidikan yang artinya pendidikan sangat penting baik bagi pemberi pelayanan. Bagi aparatur pendidikan merupakan landasan dasar untuk mempersiapkan, membina dan mengembangkan kemampuan aparatur Disdukcapil Kabupaten Bekasi agar memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan Kependudukan melalui website [sitepak.bekasikab.go.id](https://sitepak.bekasikab.go.id). Motivasi merupakan suatu dorongan dalam memberikan semangat bekerja kepada aparatur untuk terus meningkatkan pelayanan dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dan pendapatan yang berhubungan dengan peningkatan motivasi kerja aparatur, dalam hal ini pendapatan diartikan sebagai suatu penerimaan yang diperoleh oleh aparatur Disdukcapil Kabupaten Bekasi baik dalam bentuk uang maupun fasilitas sebagai imbalan atas tenaga serta pikiran yang telah dikeluarkan.

Apabila ukuran efektivitas diatas dapat berjalan dengan baik, maka pelayanan kependudukan melalui website <https://sitepak.bekasikab.go.id> Pada Disdukcapil Kabupaten Bekasi dapat dikatakan efektif/tercapainya efektivitas.

Berdasarkan uraian diatas maka kerangka pemikiran yang disusun dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Gambar 2. 2**  
**Model Kerangka Pemikiran**



### 2.3 Proposisi

Berdasarkan uraian diatas maka proposisi penelitian ini adalah Efektivitas Pelayanan Kependudukan Melalui Website <https://sitepak.bekasikab.go.id> Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi ditentukan oleh kriteria masukan (*input*), proses produksi, hasil (*output*) dan produktivitas.