

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka adalah ringkasan yang tertulis mengenai suatu jurnal, buku atau dokumen lain yang mendeskripsikan teori serta informasi yang telah dikelompokkan secara pustaka pada masa lalu maupun masa kini, ke dalam suatu topik dan dokumen yang dibutuhkan guna mendukung proposal penelitian (Creswell, 2005 dalam Mahanum, 2021). Berdasarkan pendapat ahli tersebut dan jika dikaitkan dengan skripsi ini, maka tinjauan pustaka merupakan berbagai teori atau pandangan yang digunakan untuk mendukung skripsi penulis.

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu rujukan bagi peneliti dalam melakukan penelitian, agar peneliti tersebut memiliki berbagai teori yang dapat digunakan untuk mengkaji penelitian yang dilakukannya (Randi, 2018 dalam Z. Muhammad, 2020).

Sesuai dengan pendapat tersebut dan berdasarkan judul skripsi ini, sebenarnya penulis tidak dapat menemukan pustaka yang benar-benar mirip berdasarkan judul skripsi ini maupun lokasi yang dijadikan objek penelitian terdahulu. Namun, penulis meyakini bahwa beberapa pustaka yang ditemukan sekiranya dapat dijadikan referensi atau gambaran untuk membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.

- (1) Referensi penelitian pertama yakni berjudul; “Pelaksanaan Jemput Bola Dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok 2023” yang diteliti oleh Ajeng Kurnia Legita (2023) dan diterbitkan oleh Universitas Nasional. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukannya, pelaksanaan program Jemput Bola dalam pelayanan Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sudah terlaksana dengan baik namun belum maksimal. Sebab, dari 4 indikator (Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi) yang digunakan peneliti tersebut, diantaranya terdapat 2 indikator (Komunikasi & Sumber Daya) yang sebenarnya juga sudah dilakukan namun belum optimal. Penyebab indikator Komunikasi yaitu

penempatan pemberian informasi atau sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat belum merata. Sedangkan persoalan indikator Sumber Daya yaitu, keterbatasan fasilitas komputer yang tersedia tidak sebanding jumlah masyarakat yang ingin melakukan aktivasi KTP Digital, sehingga membutuhkan waktu yang lama.

- (2) Referensi penelitian kedua yaitu berjudul; “Efektivitas Program Jemput Bola (Jebol) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan di Kabupaten Muna” yang diteliti oleh Andi Rabia Adawia, dkk., (2022) serta diterbitkan oleh Jurnal Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP). Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif serta menggunakan tipe penelitian studi kasus.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mereka, efektivitas program Jemput Bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna dari beberapa indikator yang digunakan sudah terlaksana namun belum semuanya efektif. Sebab, dari 4 indikator (Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program, Pemantauan Program) yang digunakan dalam penelitian tersebut, 2 indikator diantaranya (Sosialisasi Program & Pemantauan Program) belum cukup efektif dalam pelaksanaannya. Penyebabnya, Sosialisasi Program yang telah dilakukan secara daring kurang efektif dibandingkan secara manual. Sedangkan untuk indikator Pemantauan Program, tidak adanya laporan yang diberikan secara khusus kepada kepala dinas Dukcapil dari tiap kegiatan yang telah dilaksanakan guna dijadikan acuan efektif atau tidaknya program tersebut.

- (3) Referensi penelitian ketiga yakni berjudul; “Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Program Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur” yang diteliti oleh Ayub Revaldo Muskananfola (2022) dan diterbitkan oleh Insitut Pemerintahan Dalam Negeri. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif berdasarkan kerangka berpikir induktif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukannya, efektivitas pelayanan Kartu Identitas Anak melalui program Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur sudah cukup efektif namun tidak berlaku pada semua indikator yang digunakan. Sebab, dari 5 indikator (Produktivitas, Mutu/Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, Kepuasan) yang ia gunakan dalam penelitian, masih terdapat 1 indikator (Mutu/Kualitas) yang belum efektif. Penyebabnya, kekurangan sarana dan prasarana sehingga pelayanan menjadi tidak optimal.

- (4) Referensi penelitian keempat yaitu berjudul; “Implementasi Program Jemput Bola dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan KTP-el Bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara” yang diteliti oleh Hotlina Sihombing (2022) serta diterbitkan oleh Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif berdasarkan pola pikir induktif.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukannya, implementasi program Jemput Bola dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara sudah terlaksana dengan baik namun belum optimal secara keseluruhan. Sebab, dari penggunaan 4 indikator (Komunikasi, Disposisi, Sumber Daya, Struktur Birokrasi) yang dipakainya, terdapat 1 indikator (Sumber Daya) yang belum optimal. Penyebabnya yaitu kurangnya kesadaran dari masyarakat penyandang disabilitas tersebut, atau keluarga dari penyandang disabilitas serta permasalahan jaringan dan sulitnya akses ke tempat tinggal penyandang disabilitas.

- (5) Referensi penelitian kelima yakni berjudul; “Efektifitas Pelayanan Jemput Bola Kartu Identitas Anak (KIA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh” yang diteliti oleh Wiko Okta Brianda & Alizar Hasan (2022) dan diterbitkan oleh Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (JEBS). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh mereka, efektivitas pelayanan Jemput Bola Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh sudah cukup efektif namun belum berlaku pada seluruh indikator yang digunakan. Sebab, dari 5 indikator (Produktivitas,

Mutu/Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, Kepuasan) yang digunakan dalam penelitian, 1 indikator diantara (Mutu/Kualitas) belum berjalan secara efektif. Penyebabnya dikarenakan kekurangan sarana dan prasara yang membuat pelayanan menjadi kurang optimal.

Selain itu, untuk memastikan bahwa penelitian pada skripsi ini merupakan penelitian yang berbeda serta belum pernah dilakukan pada seluruh penelitian terdahulu, penulis membuat sebuah tabel yang memaparkan persamaan dan perbedaan konsep utama pada penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Untuk itu, dapat dilihat pada Tabel 2.1 dibawah ini.

Tabel 2. 1. Persamaan dan Perbedaan Konsep Utama Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian Terdahulu	Persamaan	Perbedaan
1	Pelaksanaan Jemput Bola Dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Metode penelitian yang digunakan memiliki persamaan yakni metode penelitian kualitatif • Ruang lingkup yang dibahas memiliki kesamaan terkait program Jemput Bola dan pelayanan Identitas Kependudukan Digital. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian tersebut dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok • Indikator yang digunakan dalam penelitian tersebut menggunakan (4) indikator yang digagas oleh Edward III dalam Dedy Mulyadi (Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi).

2	<p>Efektivitas Program Jemput Bola (Jebol) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan di Kabupaten Muna</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Metode penelitian yang digunakan memiliki kesamaan, yaitu metode penelitian kualitatif • Ruang lingkup dalam penelitian tersebut memiliki persamaan yakni program Jemput Bola. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pembahasan dalam penelitian tersebut terkait pelayanan Jemput Bola dalam mengoptimalkan pelayanan kependudukan • Lokasi dalam penelitian tersebut dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna • Alat ukur yang digunakan dalam penelitian tersebut menggunakan (4) alat ukur menurut teori efektivitas dari Primanda (2017) yakni; Ketetapan Sasaran, Sosialisasi Program, Tujuan Program, dan Pemantauan.
3	<p>Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Program Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut memiliki 	<ul style="list-style-type: none"> • Pembahasan dalam penelitian tersebut terkait Pelayanan Kartu Identitas Anak melalui program Jemput Bola

	Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur	<p>persamaan yakni metode penelitian kualitatif</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruang lingkup penelitian tersebut memiliki kesamaan yaitu program Jemput Bola 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi pada penelitian tersebut dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur • Indikator yang dipakai dalam penelitian tersebut menggunakan gabungan (5) indikator yang dicetuskan oleh Gibson, dkk., & Steers dalam Sumaryadi (2005) yaitu; Produktivitas, Mutu/Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, serta Kepuasan.
4	Implementasi Program Jemput Bola dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan KTP-el Bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara	<ul style="list-style-type: none"> • Metode penelitian pada penelitian tersebut memiliki kesamaan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif • Ruang lingkup dalam penelitian tersebut 	<ul style="list-style-type: none"> • Pembahasan dalam penelitian tersebut terkait implementasi program Jemput Bola dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas • Lokasi dalam penelitian tersebut dilakukan di Kabupaten Dairi

		<p>memiliki persamaan yakni program Jemput Bola.</p>	<p>Provinsi Sumatera Utara</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alat ukur yang digunakan pada penelitian tersebut menggunakan (4) indikator dari Edward III (Komunikasi, Disposisi, Sumber Daya, dan Struktur Birokrasi).
5	Efektifitas Pelayanan Jemput Bola Kartu Identitas Anak (KIA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh	<ul style="list-style-type: none"> • Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut memiliki persamaan yakni metode penelitian kualitatif • Ruang lingkup dalam penelitian tersebut memiliki persamaan yakni program Jemput Bola. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pembahasan dalam penelitian tersebut membahas efektivitas pelayanan Jemput Bola dalam melayani Kartu Identitas Anak (KIA) • Lokasi penelitian pada penelitian tersebut dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh • Indikator yang digunakan dalam penelitian tersebut menggunakan (5) indikator gabungan yang di gagas oleh Gibson, dkk., & Steers

		dalam Sumaryadi (2005), yakni; Produktivitas, Mutu/Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasaan.
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.2. Landasan Teori

Landasan teori menurut Sugiyono (dalam Y. N. N. Alfaerezza, 2023) yakni alur, logika, atau suatu penalaran sejumlah konsep, definisi, serta proporsi yang tersusun sistematis. Merujuk pada pendapat ahli tersebut, terdapat beberapa landasan teori yang digunakan sebagai bahan pendukung skripsi ini, yaitu sebagai berikut;

2.2.1. Teori Efektivitas

2.2.1.1. Definisi Efektivitas

Efektivitas ialah hubungan antara *output* dan tujuan atau ukuran seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan, serta prosedur dari suatu kebijakan organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan operasi pada sektor publik, sehingga dapat dikatakan efektif apabila suatu kegiatan mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan (Beni, 2016 dikutip S. I. P. Mamonto, dkk., 2022)

Selain itu, Prof. Dr. Mardiasmo (dalam S. I. P. Mamonto, dkk., 2022) mengatakan efektivitas merupakan ukuran keberhasilan atau tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi guna mencapai tujuannya. Apabila tujuannya telah tercapai maka sudah berjalan dengan efektif.

Adapun juga pendapat oleh Mahmudi (dalam S. I. P. Mamonto, dkk., 2022), menurutnya efektivitas adalah hubungan antara *output* terhadap pencapaian tujuan. Semakin besar kontribusi *output*, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan.

Sedangkan, William Dunn (dikutip R. H. Mokoginta, dkk., 2021) mengungkapkan efektivitas yaitu kriteria untuk menyeleksi suatu

alternatif diluar dari pertimbangan efisiensi, guna dijadikan rekomendasi yang didasarkan pada pertimbangan apakah alternatif tersebut memberikan hasil yang maksimal.

Namun, terdapat pendapat lain yang menyebutkan efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dilakukannya (Siagian, 2008 dalam N. Ambia, 2018).

b) Faktor Efektivitas

Menurut Richard M. Steers (dalam Sholichah & Hidayati, 2023) terdapat berbagai faktor atau karakteristik yang mempengaruhi efektivitas dalam melakukan pekerjaan, yaitu:

1) Karakteristik Organisasi

Faktor ini memberikan dampak terhadap efektivitas dalam bekerja, sebab harus mengilustrasikan struktur yang dilewati pekerja saat menjalankan pekerjaan mereka. Struktur organisasi adalah teknik yang digunakan untuk memposisikan manusia selaku unsur dari suatu hubungan dengan relatif tetap yang dapat membuat berbagai pola interaksi serta perilaku berorientasi terhadap pekerjaan.

2) Karakteristik Lingkungan

Secara umum, pada lingkungan organisasi selayaknya terdapat perlengkapan, peralatan, dan hubungan antara pekerja dan kondisi kerjanya. Faktor lingkungan sering terdapat perubahan, yang artinya mempunyai sifat tidak pasti disebabkan terdapat dinamisasi dalam tahapannya.

3) Karakteristik Pekerja

Karakteristik pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam efektivitas suatu pekerjaan, sebab jika sarana dan prasarana sangat lengkap, atau mekanisme kerja cukup baik, namun tidak terdapat dukungan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai maka tidak berarti.

4) Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen

Praktek manajemen adalah mekanisme kerja maupun strategi yang dibuat bertujuan mengkondisikan berbagai perihal yang tersedia dalam keorganisasian. Kebijakan maupun praktek manajemen harus mengutamakan manusia selaku individu yang memiliki perbedaan, bukan hanya mendahulukan strategi atau mekanisme kerja.

Hal-hal yang mencakup mekanisme kerja yakni; menetapkan tujuan strategis, memanfaatkan atau mencari sumber daya serta menciptakan lingkungan prestatif, tahapan komunikasi, kepemimpinan, dan bijaksana dalam mengambil keputusan, serta beradaptasi pada perubahan juga melakukan inovasi dalam organisasi.

c) Jenis Efektivitas

Efektivitas memiliki tiga jenis atau tingkatan yang berbeda, hal ini dikemukakan oleh David J. Lawness dalam Gibson, Ivancevich, dan Donnely (dikutip Evi Suryani, 2016) yaitu tingkat individu, tingkat kelompok, dan tingkat organisasi. Penjabaran ketiga jenis efektivitas tersebut, yakni sebagai berikut.

1) Efektivitas Individu

Jenis efektivitas ini didasarkan pada pandangan dari segi suatu individu yang mengutamakan hasil karya pekerja atau anggota dari organisasi.

2) Efektivitas Kelompok

Pada dasarnya suatu individu saling bekerjasama dalam suatu kelompok, sehingga jenis efektivitas ini merupakan hasil karya dari semua individu yang ada pada kelompok tersebut.

3) Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi ini terdiri dari efektivitas individu dan efektivitas kelompok. Adanya pengaruh sinergitas, suatu organisasi dapat menampilkan hasil karya yang lebih tinggi tingkat efektivitasnya daripada jumlah hasil karya masing-masing bagian.

d) Pendekatan Efektivitas

Dalam menilai efektivitas pekerjaan suatu organisasi atau instansi, terdapat tiga pendekatan yang dapat dipakai, hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Martani dan Lubis (dalam Agung A. Putra, 2018), yakni:

1) Pendekatan Sumber (*Resource Approach*)

Pendekatan sumber menilai efektivitas dari *input*. Pendekatan ini mengutamakan adanya keberhasilan dalam organisasi guna memperoleh sumber daya fisik maupun non-fisik yang dibutuhkan oleh organisasi.

2) Pendekatan Proses (*Process Approach*)

Pendekatan ini menilai dari seberapa jauh efektivitas pelaksanaan dalam suatu program dari seluruh kegiatan proses internal maupun mekanisme organisasi.

3) Pendekatan Sasaran (*Goals Approach*)

Pendekatan sasaran berpusat pada hasil (*output*). Pendekatan ini menilai keberhasilan suatu organisasi dari capaian hasil yang sesuai dengan rencana.

e) Aspek Efektivitas

Suatu program dapat dinilai berdasarkan aspek-aspek efektivitas seperti yang dikemukakan oleh Asnawi Sujud (dalam M. Furqan, 2019), adapun sebagai berikut:

1) Aspek Tugas atau Fungsi

Individu atau suatu lembaga dapat dikatakan efektif apabila mampu menjalankan tugas atau fungsinya dengan baik. Misalnya dalam menjalankan suatu program pengajaran, jika tugas dan fungsinya terlaksana dengan baik maka program tersebut efektif.

2) Aspek Rencana atau Program

Apabila semua program bisa terlaksana maka program tersebut dapat dikatakan efektif.

3) Aspek Ketentuan dan Aturan

Efektivitas dari suatu program juga dapat dinilai dari aturan yang telah dibuat dapat dijalankan atau tidak. Seperti dalam menjaga keberlangsungan situs web, perlu dilakukan pengelolaan dengan baik berdasarkan aturan yang telah ditetapkan, serta dihubungkan dengan pelaksana pengelolaan.

4) Aspek Tujuan atau Kondisi Ideal

Suatu program kegiatan dikatakan efektif apabila hasil dari tujuan atau kondisi ideal program tersebut telah tercapai.

f) Indikator Efektivitas

Dalam mengukur efektivitas suatu program, perlu adanya alat ukur atau indikator yang digunakan. Maka itu, terdapat beberapa indikator yang di gagas oleh Budiani (dikutip Farhani & Adnan, 2021) yaitu; Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program, dan Pemantauan Program.

1) Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program artinya program yang diterbitkan telah tepat sasaran sesuai pengguna program.

2) Sosialisasi Program

Suatu organisasi atau instansi mengenalkan program tersebut kepada masyarakat yang menjadi sasaran program agar target sasaran program dapat memahami program yang diterbitkan.

3) Tujuan Program

Hasil dari suatu program dapat tercapai sesuai dengan tujuan program yang telah direncanakan.

4) Pemantauan Program

Organisasi atau instansi dimaksudkan untuk melakukan aktivitas pemantauan program supaya dapat berjalan seperti yang direncanakan.

Selain indikator diatas, terdapat indikator lain yang dikemukakan oleh Sutrisno (dalam Farhani & Adnan, 2021) yakni; Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, dan Perubahan Nyata.

1) Pemahaman Program

Pemahaman program ini mengukur pemahaman masyarakat dalam memahami suatu program yang disosialisasikan.

2) Tepat Sasaran

Tepat sasaran di ukur dari kesesuaian sasaran yang telah ditentukan dengan program yang dilaksanakan.

3) Tepat Waktu

Hal ini mengukur ketepatan waktu yang digunakan dalam melaksanakan program telah sesuai dengan yang diharapkan atau tidak.

4) Perubahan Nyata

Perubahan nyata ini di ukur berdasarkan manfaat yang diberikan oleh program tersebut kepada masyarakat.

Adapun juga indikator lain yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Indikator tersebut diungkapkan oleh Duncan dalam Steers (dikutip Farhani & Adnan, 2021).

1) Pencapaian Tujuan

Hal ini mengukur keberhasilan dari suatu program yang telah ditentukan.

2) Integrasi

Integrasi di ukur dari yang hal yang berkaitan dengan sosialisasi serta kemampuan pemberi program dalam memperkenalkan program yang dijalankan.

3) Adaptasi

Pemberi program diukur berdasarkan penyesuaian dirinya terhadap lingkungan target sasaran program tersebut.

2.2.2. Teori Program Jemput Bola

a) Definisi Program

Pengertian program menurut Wirawan dalam Sulistyorini, dkk (dikutip A. K. Legita, 2023) yakni kegiatan atau aktivitas yang dirancang untuk menjalankan suatu kebijakan serta tidak ada batasan waktu pelaksanaan. Dapat disimpulkan program adalah suatu rancangan kegiatan yang terkonsep secara tulisan atau lisan dalam menjalankan kegiatan.

Terdapat juga pendapat lain mengenai program, yaitu menurut Teori Hans Hochholzer dalam E. Hetzer yang dikutip Sukaedi (dalam A. K. Legita, 2023) program adalah berbagai kegiatan nyata yang sistematis, dan terpadu, dalam pelaksanaannya dilakukan oleh satu atau lebih instansi pemerintah dalam menjalin kerjasama dengan pihak swasta serta masyarakat agar tujuan dan sarana yang ditetapkan dapat tercapai.

Menurut Arikunto yang dikutip oleh Sulistyorini, dkk (dalam A. K. Legita, 2023) dirinya menjelaskan bahwa seperti yang terdapat di dalam kamus, (a) program disebutkan sebagai rencana, dan (b) program diartikan sebagai kegiatan yang dijalankan secara seksama.

b) Definisi Jemput Bola

Jemput bola (*personal selling*) menurut Kasmir (dalam N. Saadah, 2017) adalah suatu promosi yang dijalankan tiap individu karyawan bank dalam melayani dan ikut mempengaruhi nasabah. Di lingkungan perbankan, penjualan individu secara umum dijalankan oleh karyawan bank secara keseluruhan, baik *cleaning service*, satpam hingga penjabat bank. *Personal Selling* juga melakukan perekrutan tenaga kerja (*salesman* dan *sales girl*) guna menjalankan penjualan melalui *door to door*.

Pendapat lain juga mengatakan *personal selling* (Jemput Bola) merupakan penyajian lisan saat melakukan percakapan dengan satu atau lebih calon pembeli yang bertujuan untuk melakukan suatu pembelian. Di dalam *Personal Selling* terjadi kontak antar individu secara eksklusif, yakni suatu individu melakukan penjualan kepada individu lain atau suatu kelompok pembeli potensial lainnya. Pembeli dari penjual perseorangan dapat beragam, seperti pelanggan, pelanggan organisasional, atau perantara pemasaran (H. Simamora, 2000 dalam N. Saadah, 2017).

Adapun pendapat lain yang dikemukakan oleh Agustina Shinta (dalam M. F. Rozi, 2017) yakni *personal selling* (Jemput Bola) ialah bagian dari salah satu komponen *promotion mix* selain *advertising*, *sales promotion*, dan *publicity* yang mengutamakan komunikasi bersifat persuasif untuk menggugah kemungkinan konsumen melakukan

pembelian. *Personal selling* yaitu bentuk komunikasi secara langsung antara penjual dan calon pembeli guna memperkenalkan suatu produk serta memberikan pemahaman kepada calon pembeli agar produk tersebut dapat dicoba dan akan dibeli.

c) Definisi Program Jemput Bola

Definisi program Jemput Bola sebagaimana dikutip berdasarkan situs web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (dalam A. K. Legita, 2023) yaitu pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan cara mendatangi masyarakat secara langsung atau melakukan kerjasama dengan pihak-pihak yang terkait dalam menjalankan pelayanan tersebut di berbagai tempat seperti kantor kelurahan, atau kampung serta tempat strategis lainnya. Program Jemput Bola diyakini sebagai produk unggulan serta program reguler yang pelaksanaannya dijalankan secara berkala dan didukung penuh oleh pemerintah.

d) Sasaran Program Jemput Bola

Program Jemput Bola yang diselenggarakan oleh suatu organisasi khususnya lembaga pemerintahan pastinya telah menetapkan masyarakat yang menjadi sasaran program agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Hal tersebut sesuai dengan yang tertera di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dalam Pasal 10 yakni;

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota harus melakukan pelayanan jemput bola sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) terhadap penduduk yang memiliki kendala paling sedikit:

- a) Aksesibilitas;*
- b) Sakit;*
- c) Berada di dalam lembaga permasyarakatan; dan*
- d) Terkendala untuk hadir ke tempat layanan administrasi kependudukan.”*

2.2.3. Teori Pelayanan Publik

a) Definisi Pelayanan

Pelayanan merupakan aktivitas seseorang, suatu kelompok, atau organisasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung (H. Pasolong, 2007 dalam N. Ambia, 2018).

Selain itu, terdapat pendapat lain yang disampaikan oleh Kotler dalam Juniarso Ridwan (dikutip N. Ambia, 2018) yakni pelayanan adalah seluruh kegiatan yang menguntungkan di dalam suatu perkumpulan dan memberikan kepuasan walaupun yang dihasilkan tidak terikat pada produk yang dapat terlihat secara fisik.

Sedangkan menurut pendapat Gronroos dalam Tjiptono (dalam H.M. Ilham, 2022) pelayanan adalah suatu proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas *intangible* yang seringkali terjadi dalam komunikasi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik maupun barang, serta sistem penyedia jasa yang dihadirkan untuk memberikan solusi atas persoalan pelanggan.

b) Definisi Publik

Publik merupakan sejumlah orang yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap maupun tindakan yang baik dan benar berdasarkan pada nilai norma yang dimiliki (I. K. Syaffie, dkk., dalam F. W. Anissa, 2021).

Sedangkan menurut Herber Blummer (dikutip F. W. Anissa, 2021), publik adalah suatu kelompok masyarakat yang dihadapkan pada sebuah permasalahan dengan berbagai pandangan guna memecahkan persoalan dari masalah tersebut, dan ikut serta dalam pembahasannya.

Adapun juga pendapat lain berdasarkan Emery Bogardus (dalam F. W. Anissa, 2021) menurutnya publik ialah sejumlah masyarakat yang bersatu dalam suatu organisasi serta memiliki pendirian yang sama dalam menyikapi permasalahan sosial.

c) Definisi Pelayanan Publik

Menurut M. F. Rahmadana, dkk., dalam bukunya *Pelayanan Publik* (2020) menjelaskan pelayanan publik adalah jasa yang diberikan

oleh pemerintah, pihak swasta berdasarkan nama pemerintah, maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan atau secara gratis guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai tindakan memberikan pelayanan atau melayani keperluan masyarakat atau juga organisasi lain yang memiliki kepentingan di dalam organisasi tersebut berdasarkan ketentuan pokok serta tatacara yang telah ditentukan dan ditujukan kepada penerima pelayanan untuk diberikan kepuasan (Lembaga Administrasi Negara, 2016 dalam buku Pelayanan Publik, 2020).

Selain itu, terdapat peraturan perundang-undangan yang menjelaskan tentang pengertian pelayanan publik, yakni di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (1) yang berbunyi;

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangkah 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.”

d) Asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat sejumlah asas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut;

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah serta dapat diakses oleh seluruh pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami.

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4) Partisipatif

Mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, serta harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Tidak melakukan diskriminatif, yang berarti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, dan gender, serta status ekonomi.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

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

Namun, ada juga para pakar yang menjelaskan tentang asas-asas pelayanan publik. Hal tersebut diungkapkan oleh Ratminto dan Atik Septi yang dikutip oleh M. F. Rahmadana dalam buku *Pelayanan Publik* (2020), yaitu sebagai berikut:

1) Empati dengan Customers (Penerima Pelayanan)

Pelaksana layanan yang melayani perizinan dari suatu instansi penyelenggara jasa perizinan harus mampu berempati kepada masyarakat selaku penerima layanan.

2) Pembatasan Prosedur

Prosedur yang ditetapkan harus diminimalisasi, dengan begitu konsep *one stop shop* dapat dilaksanakan.

3) Kejelasan Tata Cara Pelayanan

Konsep tata cara pelayanan harus dilaksanakan secara sederhana serta disampaikan kepada masyarakat selaku penerima layanan.

4) Minimalisasi Persyaratan Pelayanan

Berbagai persyaratan dalam mengurus suatu pelayanan harus diminimalisasi dan sebanyak dengan yang dibutuhkan.

5) Kejelasan Wewenang

Pelaksana layanan yang berwenang melayani penerima layanan harus dirumuskan dengan jelas serta dibuatkan bagan tugas dan pendistribusian kewenangan.

6) Transparansi Biaya

Biaya pelayanan yang ditetapkan harus diminimalisasi serta transparan.

7) Kepastian Jadwal dan Durasi Pelayanan

Jadwal serta durasi pelayanan harus ditetapkan, agar masyarakat dapat mempunyai gambaran yang jelas dan tidak kebingungan.

8) Minimalisasi Formulir

Berbagai formulir yang ditetapkan harus efisien, sehingga dapat menghasilkan formulir komposit (suatu formulir yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan).

9) Maksimalisasi Masa Berlakunya Izin

Agar terhindar dari masyarakat yang sering mengurus perizinan, maka izin masa berlakunya harus ditetapkan semaksimal mungkin.

10) Kejelasan Hak dan Kewajiban Provides (Penyedia Layanan) dan Costumers (Penerima Layanan)

Berbagai hak serta kewajiban bagi penyedia atau pelaksana layanan maupun penerima layanan harus ditentukan secara jelas, dan dilengkapi dengan saksi serta ketetapan ganti rugi.

11) Efektivitas Penanganan Keluhan

Pelayanan yang baik se bisa mungkin terhindar dari berbagai keluhan. Namun, jika terdapat keluhan maka harus menetapkan suatu prosedur yang dapat memastikan keluhan tersebut telah ditangani secara efektif, dengan demikian permasalahan yang muncul dapat segera terselesaikan dengan baik.

e) **Prinsip Pelayanan Publik**

Selain asas, terdapat juga prinsip-prinsip pelayanan publik yang diungkapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yakni sebagai berikut;

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak dilakukan secara berbelit-belit, namun mudah untuk dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

Beberapa hal yang terdapat didalam prinsip kejelasan, yakni:

- a) Persyaratan teknis serta administratif pelayanan publik.
- b) Unit kerja atau pejabat yang memiliki wewenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan serta penyelesaian keluhan atau persoalan, bahkan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

c) Rincian mengenai biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

3) Kepastian Waktu

Penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu sudah ditentukan.

4) Akurasi

Produk yang dihasilkan oleh pelayanan publik diterima dengan benar tepat, dan sah.

5) Keamanan

Proses serta produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan menjamin kepastian hukum.

6) Tanggung Jawab

Pimpinan pelaksana pelayanan publik atau pejabat yang telah ditunjuk bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Memiliki sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, serta pendukung lainnya yang memadai termasuk memiliki saran teknologi informasi dan komunikasi.

8) Kemudahan Akses

Tempat, lokasi, dan sarana pelayanan yang memadai, mudah di jangkau masyarakat, serta dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Penyelenggara pelayanan harus memiliki sikap yang disiplin, sopan dan santun, ramah, serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.

10) Kenyamanan

Tempat pelaksanaan pelayanan harus tertib, teratur, tersedia ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

f) Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik ditetapkan agar setiap penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat terjamin kepastian pelayanannya. Terdapat standar pelayanan publik yang ditetapkan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang meliputi;

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang ditetapkan bagi penyelenggara dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan yang telah ditentukan dimulai sejak saat melakukan pengajuan permohonan hingga penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan termasuk rincian biayanya yang ditetapkan saat proses pemberian pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Hasil dari pelayanan yang akan diterima berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Tersedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh pelaksana pelayanan publik.

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditentukan dengan tepat sesuai dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, serta sikap, dan juga perilaku yang diperlukan.

g) Unsur Pelayanan Publik

Dalam buku *Pelayanan Publik* yang dikemukakan oleh M. F. Rahmadana, dkk., (2020) terdapat beberapa unsur pelayanan publik yang digagas oleh Barata, yakni;

1) Penyedia Layanan

Pihak yang memberikan suatu layanan kepada penerima layanan berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang, maupun dalam bentuk jasa.

2) Penerima Layanan

Pihak yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan

3) Jenis Layanan

Layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada berbagai pihak yang membutuhkan layanan tersebut.

4) Kepuasan Pelanggan

Dalam memberikan suatu pelayanan, penyedia layanan harus tetap memikirkan tujuan utama dalam pelayanan tersebut yakni kepuasan pelanggan selaku penerima layanan. Hal tersebut sangat penting untuk dilakukan, sebab tingkat kepuasan yang diperoleh oleh penerima layanan sering memiliki kaitan erat dengan standar kualitas barang maupun jasa yang dinikmati.

Selain itu, terdapat juga unsur-unsur pelayanan publik yang disampaikan oleh Kasmir lalu dimuat oleh M. F. Rahmadana, dkk., dalam buku *Pelayanan Publik* (2020), yaitu:

- 1) Memiliki pemberi layanan yang berkualitas.
- 2) Memiliki sarana dan prasarana yang memadai.
- 3) Dapat bertanggung jawab kepada setiap penerima layanan dari awal hingga akhir pelayanan.
- 4) Mampu dalam melayani secara cepat dan tepat.
- 5) Mampu dalam berkomunikasi.
- 6) Dapat memberikan jaminan kerahasiaan dalam setiap transaksi.
- 7) Memiliki pengetahuan serta kemampuan yang baik.
- 8) Dapat berusaha untuk memahami setiap kebutuhan penerima layanan.

9) Mampu dalam memberikan kepercayaan kepada penerima layanan.

h) Indikator Pelayanan Publik

Dalam mengukur suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, terdapat beberapa indikator yang dapat dijadikan acuan untuk mengukur pelayanan publik tersebut. Menurut teori Parasuraman, dkk., dalam Tjiptono dan Diana (dikutip Selvi Rianti, dkk., 2019) adapun 5 indikator yang sekiranya dapat digunakan, yakni; Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, serta Empati.

1) Bukti Langsung (*Tangible*)

Memiliki fasilitas dalam bentuk fisik, berbagai perlengkapan, dan petugas, serta media komunikasi.

2) Kehandalan (*Reliability*)

Suatu tindakan dalam menjalankan pelayanan yang telah direncanakan dengan cepat serta memuaskan.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Suatu tindakan dalam merespons pelanggan selaku penerima layanan dengan cekatan.

4) Jaminan (*Assurance*)

Pegawai selaku pelaksana layanan harus memiliki kemampuan serta kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya; aman dari berbagai bahaya, resiko, serta keraguan.

5) Empati (*Emphaty*)

Mudah dalam melakukan komunikasi serta mampu memahami kebutuhan pelanggan selaku penerima layanan.

2.2.4. Teori Identitas Kependudukan Digital

a) Definisi Identitas

Identitas menurut Tajfel dan Turner (dalam S. B. Utomo, 2018) yaitu bagian dari konsep diri suatu individu yang berasal dari pengetahuannya mengenai keanggotaan pada suatu kelompok sosial secara bersamaan dengan nilai yang signifikan serta emosional pada keanggotaan tersebut.

Terdapat juga pengertian identitas menurut Richard Jenkins (dikutip S. B. Utomo, 2018) yakni, suatu cara di mana individu dan berbagai kolektifitas dibedakan dalam hubungannya dengan individu lain dan kolektifitasnya.

Adapun juga pengertian menurut Erikson dalam Papalia (dikutip B. Sunuhadi, dkk., 2013) yang menyebutkan, identitas merupakan konsep tentang diri, penentuan tujuan, nilai, serta keyakinan yang dianut oleh suatu individu.

b) Definisi Kependudukan

Kata ‘kependudukan’ merupakan imbuhan yang berasal dari kata ‘penduduk’ dan diartikan oleh KBBI sebagai orang atau orang-orang yang mendiami suatu tempat (kampung, negeri, pulau, dan sebagainya).

Disisi lain, adapun juga pendapat ahli yang menjelaskan mengenai definisi penduduk, yakni Bambang Utoyo (dikutip E. Susanto, 2022) yang menurutnya penduduk merupakan sejumlah manusia baik individu maupun kelompok yang mendiami suatu wilayah atau negara dalam jangka waktu minimal satu tahun saat dilakukan pendataan.

Mengenai definisi dari kata “kependudukan”, sebenarnya hal tersebut masih diperdebatkan. Penulis mengutip Dr. Sukamdi, M. Sc. dalam *Modul 1: Konsep Dasar, Pengertian dan Teori Kependudukan* (2020), menurutnya perlu dipahami bahwa dalam diskusi-diskusi masih terjadi perdebatan yang membahas tentang definisi ilmu demografi dan definisi ilmu kependudukan. Sebab beberapa pakar berpendapat bahwa perbedaan dari keduanya terdapat pada penekanan objek yang dikaji. Demografi terfokus pada proses serta struktur demografi, sedangkan kependudukan lebih terfokus pada penyebab dan akibat dari adanya perubahan suatu proses serta struktur demografi tersebut.

Namun begitu, tetap ada pendapat para ahli yang mengungkapkan definisi dari kependudukan atau demografi. Diantaranya, yakni David V. Glass yang dikutip R. B. Suharto dalam buku *Teori Kependudukan* (2020), dirinya mengatakan demografi terbatas pada suatu studi tentang penduduk

sebagai dampak dari proses demografi seperti fertilitas, mortalitas, serta migrasi.

Adapun juga pendapat Johan Sussmilch (dalam R. B. Suharto, 2020) yang menurutnya demografi (kependudukan) adalah suatu ilmu yang mempelajari tentang hukum Tuhan dan juga berkaitan dengan berbagai perubahan pada manusia yang dapat dilihat dari banyaknya angka kelahiran, kematian, serta pertumbuhannya.

c) Definisi Digital

Menurut Musnaini, dkk., (dalam P. D. Martins, 2022) digital merupakan suatu teknologi yang tidak lagi mengandalkan kekuatan fisik pada manusia atau secara manual.

Sedangkan menurut pendapat Danuri (dikutip P. D. Martins, 2022) digital yaitu teknologi informasi yang lebih mengedepankan suatu aktivitas dijalankan menggunakan komputer dibandingkan menggunakan kekuatan fisik manusia.

Adapun juga pendapat lain dari Hiekkanen, dkk., (dalam S. N. Wardani, 2021) digital ialah informasi analog yang dikonversikan menjadi nomor biner 0 atau 1 digit digital.

d) Definisi Identitas Kependudukan Digital

Berkaitan dengan definisi dari Identitas Kependudukan Digital (IKD), telah dilakukan penelurusan di berbagai media, namun penulis tidak dapat menemukan definisi dari hal tersebut yang disampaikan oleh para ahli.

Namun terdapat pengertian IKD yang dijelaskan dalam salah satu situs web pemerintahan yakni situs web Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, yang menyebutkan IKD merupakan suatu konsep yang memiliki kaitan dengan penggunaan teknologi dan sistem informasi guna mengelola data identitas penduduk secara elektronik.

Selain itu terdapat juga pengertian dari IKD di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko

Kartu Tanda Penduduk Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital pada Pasal 1 ayat (18) yang menjelaskan;

“Identitas Kependudukan Digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk mewakili Dokumen Kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan Data Pribadi sebagai identitas yang bersangkutan”

e) Tujuan Identitas Kependudukan Digital

Sebagaimana tujuan dari Identitas Kependudukan Digital yang dikutip berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2022 Tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blanko Kartu Tanda Penduduk Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital pada Pasal 14, yakni;

- 1) Mewujudkan penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam hal digitalisasi kependudukan.
- 2) Meningkatkan manfaat digitalisasi kependudukan bagi penduduk.
- 3) Memudahkan serta mempercepat transaksi dalam pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital.
- 4) Mengamankan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital berdasarkan sistem autentikasi agar mencegah pemalsuan serta kebocoran data.

2.3. Kerangka Berpikir Penelitian

Kerangka berpikir penelitian menurut Sugiyono (dalam Y. S. Bunbaban, 2022) adalah alur pemikiran atau alur penelitian yang menjadi landasan berpikir peneliti untuk mewujudkan penelitian terhadap suatu topik yang diinginkan.

Berdasarkan pendapat ahli tersebut serta sesuai dengan latar belakang serta rumusan masalah, dan tujuan penelitian pada skripsi ini, maka pelaksanaan program Jemput Bola yang efektif dalam meningkatkan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke, menggunakan kerangka berpikir penelitian yang dapat dilihat pada halaman berikut;

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MERAUKE**



Gambar 2. 1. Kerangka Berpikir Penelitian

2.4. Definisi Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono (dikutip Kumaidi, 2021) merupakan suatu bentuk sifat, objek atau kegiatan yang memiliki ciri tertentu sesuai yang telah direncanakan oleh peneliti untuk bisa dipelajari guna mendapatkan berbagai informasi agar kemudian dapat diambil kesimpulan.

Pada penelitian ini terdapat dua jenis variabel yang dipakai, yakni; Variabel Independen (Variabel Bebas) dan Variabel Dependen (Variabel Terikat) yang dapat dilihat pada halaman berikut.

a) Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independen yaitu jenis variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan kemunculan variabel dependen (Sugiyono, 2010 dalam Kumaidi, 2021). Dalam penelitian ini terdapat sebuah variabel Independen, yaitu; Efektivitas Program Jemput Bola.

b) Variabel Dependental (Variabel Terikat)

Variabel dependen ialah jenis variabel yang terjadi akibat adanya variabel independen (Sugiyono, 2010 dalam Kumaidi, 2021). Adapun sebuah variabel dependen yang dipakai dalam penelitian ini, yakni; Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital.

2.4.1. Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan komponen penelitian berdasarkan karakteristik permasalahan yang ingin diteliti (Kumaidi, 2021). Sesuai dengan berbagai landasan teori yang telah dijabarkan sebelumnya, definisi konsep dari tiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini, ialah sebagai berikut;

a) Efektivitas Program Jemput Bola

Konsep dari variabel pertama yaitu suatu program yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dengan cara ‘Jemput Bola’ atau turun langsung bertemu masyarakat di kampung, kantor kelurahan, toko, maupun tempat strategis lainnya agar program tersebut dapat terlaksana dengan lebih efektif.

b) Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital

Konsep dari variabel kedua yakni suatu pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam meningkatkan jumlah kepemilikan Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui penyelenggaraan pelayanan aktivasi IKD.

2.4.2. Definisi Operasional

Definisi operasional menurut Singarimbun & Effendi (dalam I. Mandira, 2014) yaitu suatu petunjuk pelaksanaan dalam mengukur sebuah variabel. Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan sebelumnya,

terdapat beberapa indikator yang penulis gunakan untuk dijadikan alat ukur dari tiap variabel serta telah disesuaikan dengan permasalahan yang diteliti dalam skripsi ini, yakni sebagai berikut;

a) Efektivitas Program Jemput Bola

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, pada variabel ini penulis menggunakan empat (4) indikator yang digagas oleh Budiani (dalam Farhani & Adnan, 2021), yaitu; Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program, dan Pemantauan Program.

1) Ketepatan Sasaran Program

Indikator ini mengukur ketepatan sasaran pada program Jemput Bola yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke telah berjalan dengan efektif atau belum sesuai dengan yang ditetapkan.

2) Sosialisasi Program

Pengukuran indikator ini yaitu sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke melalui program Jemput Bola untuk memperkenalkan program (aktivasi IKD) yang ingin diberikan kepada masyarakat telah berjalan secara efektif atau belum.

3) Tujuan Program

Dalam indikator ini, pengukurannya yakni tujuan yang merupakan hasil daripada program Jemput Bola yang diadakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke telah berjalan dengan efektif atau belum berdasarkan pada rencana yang ditetapkan.

4) Pemantauan Program

Pengukuran indikator ini yakni, setelah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke melakukan penyelenggaraan program Jemput Bola, atasan dinas terkait melakukan pemantauan dengan cara memeriksa laporan pelaksanaan kegiatan dari pelaksana program, guna mengetahui program tersebut telah berjalan secara efektif atau belum sesuai dengan yang direncanakan.

b) Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital

Pada variabel ini, penulis menggunakan indikator yang dicetuskan oleh Parasuraman, dkk., dalam Tjiptono dan Diana (dikutip Selvi Rianti, dkk., 2019). Namun dari lima indikator yang dicetuskan, penulis hanya menggunakan empat (4) indikator agar sesuai dengan permasalahan yang diteliti, yaitu; Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, dan Empati.

1) Bukti Langsung (*Tangible*)

Dalam indikator ini, yang diukur yaitu tersedianya bukti langsung yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke seperti fasilitas dalam bentuk fisik misalnya gedung maupun kendaraan, serta peralatan, petugas, dan media komunikasi yang digunakan dalam menyelenggarakan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital.

2) Kehandalan (*Reliability*)

Indikator ini mengukur kemampuan pada pegawai/petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam menggunakan aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) untuk memberikan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pengukuran pada indikator ini yaitu mengukur kecekatan dari tindakan yang dilakukan oleh pegawai/petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam memberikan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital.

4) Empati (*Emphaty*)

Pengukuran indikator ini ialah mengukur kemudahan serta kemampuan pegawai/petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam berkomunikasi serta memahami kebutuhan masyarakat yang ingin melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital.