

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Evaluasi

2.1.1 Definisi Evaluasi

Evaluasi merupakan penaksiran terhadap pertumbuhan dan kemajuan kearah tujuan atau nilai-nilai yang telah ditetapkan, evaluasi juga merupakan bagian dari sistem manajemen yaitu berupa perencanaan, organisasi, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi. Kata evaluasi merupakan kosa kata dalam bahasa Indonesia, yang berasal dari kata serapan dalam bahasa Inggris yaitu *evaluation* yang memiliki arti penilaian atau penafsiran. Menurut istilah evaluasi dapat diartikan sebagai kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan suatu obyek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan.¹

Menurut Wirawan, evaluasi adalah sebuah studi yang bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisis, serta menyajikan informasi berguna mengenai subjek yang dievaluasi, kemudian memberikan penilaian untuk membandingkannya dengan indikator yang ada, dan hasil tersebut digunakan untuk membuat keputusan terkait subjek evaluasi tersebut.² Pemahaman mengenai evaluasi dapat berbeda-beda sesuai dengan pengertian evaluasi yang bervariasi. Menurut para ahli diantaranya adalah

¹ Yunanda, *Analisis Evaluasi Kebijakan Sosial* (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 12.

² Wirawan, *Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2011), hal. 07.

Jatmiko mendefinisikan evaluasi sebagai proses pengukuran dan perbandingan dari hasil-hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya dicapai, evaluasi yang dimaksudkan tersebut adalah untuk menilai sampai sejauh mana kegiatan yang telah dilaksanakan mampu mencapai sasaran dan tujuan yang ditetapkan.³

Evaluasi adalah sebuah langkah untuk mengukur dan menilai yang diterapkan dalam proses pengambilan keputusan. Pengukuran dan penilaian saling terkait, di mana pengukuran secara fundamental berarti membandingkan sesuatu berdasarkan ukuran atau kriteria tertentu. Sementara itu, penilaian berarti memberikan nilai pada sesuatu, yang mencakup pengambilan keputusan terhadap hal tersebut yang didasarkan pada ukuran spesifik. Menurut Arikunto, evaluasi merupakan suatu proses untuk mengumpulkan data mengenai kinerja suatu hal, yang selanjutnya digunakan untuk memilih opsi terbaik dalam pengambilan keputusan. Peran utama evaluasi dalam konteks ini adalah untuk memberikan informasi yang bermanfaat kepada pengambil keputusan dalam menetapkan kebijakan berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan.⁴

³ Jatmike, Ardi, *Evaluasi Atas Perjanjian Kerjasama Antara Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu dan Polres Ogan Komering Ulu Tentang Pencegahan, Pengawasan, dan Penanganan Permasalahan Dana Desa (Studi Kasus Di Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu)*, (2020), hal. 07-08.

⁴ Suharsimi, Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi* (Jakarta: Bumi Akasara, 2008), hal. 34.

2.1.2 Tujuan dan Fungsi Evaluasi

Evaluasi merupakan sebuah proses penilaian terhadap suatu objek kebijakan maupun rancangan yang telah berhasil terimplementasi dengan baik atau mengalami kegagalan, terdapat dua tujuan dari evaluasi yaitu tujuan umum dan tujuan khusus, adapun tujuan umum yang diarahkan kepada program secara keseluruhan, sedangkan tujuan khusus dari evaluasi lebih difokuskan pada masing-masing komponen.⁵ Fungsi evaluasi adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi memberikan informasi sah dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan yang telah dicapai melalui tindakan publik. Hal ini, evaluasi mengungkapkan seberapa jauh tujuan-tujuan tertentu dan target tertentu telah tercapai.
2. Evaluasi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target. Nilai diperjelas dengan mendefinisikan dan mengoperasikan tujuan dan target.
3. Evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi. Informasi tentang tidak memadai suatu kinerja kebijakan yang dapat memberikan sumbangan pada masalah kebijakan.

⁵ Wahab, *Analisis Kebijaksanaan Negara Edisi Revisi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal. 51.

2.1.3 Jenis Evaluasi

Secara umum dilihat dari tahapannya, evaluasi dapat dibagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu:⁶

1. Evaluasi Tahap Perencanaan

Evaluasi tahap perencanaan, diterapkan dalam proses perencanaan untuk mencoba memilih dan menetapkan urutan kepentingan dari berbagai alternatif dan kemungkinan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Evaluasi Tahap Pelaksanaan

Evaluasi tahap pelaksanaan adalah kegiatan yang menganalisis untuk menilai sejauh mana progres pelaksanaan dibandingkan dengan rencana. Ada perbedaan antara konsep dalam penelitian ini dengan pemantauan, evaluasi lebih fokus pada penilaian apakah tujuan yang ingin dicapai sudah sesuai dan bahwa program dirancang untuk memenuhi tujuan tersebut. Sementara itu, pemantauan berfungsi untuk memastikan bahwa pelaksanaan proyek berjalan sesuai dengan rencana dan rencana tersebut tepat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Di sisi lain, evaluasi menilai sejauh mana proyek masih dapat memenuhi tujuannya, apakah tujuan tersebut mengalami perubahan, dan apakah hasil program tersebut akan menyelesaikan masalah yang dihadapi.

⁶ Riant Nugroho, *Public Policy* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2011), hal. 676-677.

3. Evaluasi pada Tahap Pasca Pelaksanaan

Evaluasi dalam konteks ini yang membedakannya berpusat pada objek yang dinilai dengan yang dianalisis, di mana taraf perkembangan pelaksanaan aktivitas dibandingkan dengan rencana, namun hasil yang dicapai dibandingkan dengan rencana yaitu apakah efek yang dihasilkan oleh pelaksanaan kegiatan tersebut sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai.

2.1.4 Indikator Evaluasi

Pelaksanaan evaluasi indikator perlu dirumuskan agar dapat dijadikan sebagai salah satu patokan dalam menentukan apakah suatu kebijakan berhasil atau gagal. William N Dunn menggambarkan indikator evaluasi yang meliputi:⁷

1. Efektivitas

Berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektivitas yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau pelayanan nilai moneterinya.

2. Efisiensi

Berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk meningkatkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dengan

⁷ Dunn, William N, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* (Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press, 2003), hal. 150.

rasionalitas ekonomi merupakan hubungan antara efektivitas dan usaha yang terakhir umumnya diukur.

3. Kecukupan

Berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah, indikator kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan.

4. Pemerataan/kesamaan

Indikator ini berkaitan erat dengan rasionalitas sosial dan hukum, serta mengacu pada pembagian dampak dan usaha di antara berbagai kelompok dalam masyarakat. Kebijakan yang fokus pada pemerataan adalah kebijakan yang secara adil mendistribusikan akibat (misalnya, unit pelayanan atau manfaat uang) atau upaya (misalnya, biaya moneter). Kebijakan yang ditujukan untuk mendistribusikan pendapatan, akses pendidikan, atau pelayanan publik yang disarankan berdasarkan kriteria kesetaraan. Indikator kesetaraan sangat terkait dengan konsep-konsep yang bersaing, yaitu keadilan atau kewajaran, serta dengan konflik etis mengenai dasar yang tepat untuk wilayah distribusi sumber daya dalam masyarakat.

5. Responsivitas

Berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Indikator responsivitas penting, karena analisis yang dapat memuaskan

semua kriteria lainnya yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan.

6. Ketepatan

Indikator kelengkapan secara dekat yang berhubungan dengan rasionalitas substantif, karena pertanyaan tentang ketetapan kebijakan tidak berkenaan dengan satu indikator individu tetapi dua atau lebih secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan-tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tersebut.

2.2 Definisi Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, penerapan diartikan sebagai suatu aksi untuk melaksanakan. Di sisi lain, menurut para ahli, penerapan mengacu pada tindakan yang diambil untuk merealisasikan sebuah teori, metode, atau hal lainnya dengan tujuan mencapai sasaran tertentu serta memenuhi kepentingan yang diinginkan oleh kelompok atau golongan yang telah ditetapkan dan disusun sebelumnya.

Menurut Mubarak, Penerapan (implementasi) lebih menitikberatkan pada aktivitas, sikap, tindakannya, atau metode operasional dari suatu sistem. Pelaksanaan bukan sekadar aktivitas biasa, melainkan suatu proses yang telah dirancang untuk memperoleh tujuan dari aktivitas tersebut.⁸ Penerapan

⁸ Mubarak, H, *Penerapan makna arab pegon pada kitab Mabadiul Fiqih dalam meningkatkan kemampuan belajar santri kelas V Madrasah Diniyah Hidayatul Mubtadi'in Lirboyo Kediri* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Tribakti), (2022), hal. 13.

(implementasi) adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana birokrasi yang efektif.⁹

1. Jenis-jenis Penerapan

Berikut ini terdapat beberapa jenis-jenis penerapan, antara lain:¹⁰

a. Penerapan Kebijakan Publik

Penerapan kebijakan publik merupakan langkah administratif yang dilakukan setelah kebijakan atau peraturan hukum disetujui atau ditetapkan melalui proses politik.

b. Penerapan Sistem

Penerapan sistem merupakan langkah untuk mengintegrasikan dan mengolah informasi baru dalam kegiatan.

c. Penerapan Strategi

Proses untuk merealisasikan dan melaksanakan rencana yang sudah disusun ke dalam tindakan konkret melalui berbagai prosedur, program, dan anggaran.

d. Penerapan Kebijakan

Penerapan kebijakan merupakan tahapan dimana sebuah kebijakan tertentu diterapkan dan dikembangkan dengan maksud untuk meningkatkan suatu program.

⁹ Ibid, hlm. 13.

¹⁰ Ibid, hlm. 13-14.

2.3 Konsep Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merujuk pada serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Aktivitas ini diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yang meliputi semua Institusi Pemerintah, perusahaan, lembaga independen yang dibuat berdasarkan Undang-Undang untuk tujuan pelayanan publik, serta badan hukum lainnya yang dibentuk khusus untuk kegiatan pelayanan publik.¹¹ Tindakan ini dilakukan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan individu yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan terkait pelayanan publik.

Rahmadana menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan/atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan Perundangan yang berlaku.¹² Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan masyarakat serta menjalankan Peraturan yang berlaku. Menurut sinambela, Pelayanan Publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk

¹¹ Marwiyah, Siti, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. <http://repository.upm.ac.id/3999/>, (2023), hal. 47.

¹² Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk, *Pelayanan Publik* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hal. 91.

sejumlah orang yang memiliki kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun tidak selalu terkait dengan produk yang dapat dilihat secara fisik.¹³

Menurut Lenak Secara operasional, pelayanan publik yang disediakan untuk masyarakat terbagi menjadi dua kategori utama yaitu; Pertama, pelayanan publik yang disajikan tanpa mempertimbangkan individu, namun lebih kepada kebutuhan masyarakat secara keseluruhan, mencakup penyediaan fasilitas transportasi, pembentukan pusat pelayanan kesehatan, pembangunan institusi pendidikan, pengelolaan keamanan, dan sebagainya; Kedua, pelayanan yang ditujukan kepada masing-masing individu yang mencakup dokumen identitas penduduk dan surat-surat lainnya.¹⁴

Sawir berpendapat bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.¹⁵ Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan Publik dalam konteks Pemerintah Daerah dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau

¹³ Ibid, hal.90.

¹⁴ Lenak, Syalom M.C, dkk, *Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon*. Governance, 1(1), (2021), hal. 04.

¹⁵ Sawir, Muhammad, *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hal. 85.

masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan yang di tujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.¹⁶

Pelaksanaan pelayanan publik wajib mengikuti standar pelayanan yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan serta sebagai dasar penilaian kualitas pelayanan. Hal ini merupakan kewajiban dan komitmen penyelenggara kepada masyarakat untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas, cepat, mudah diakses, ekonomis, dan terukur.

2.3.2 Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Pengelompokan jenis pelayanan publik didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu sebagai berikut:¹⁷

a) Pelayanan Administratif

Pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis dokumen resmi yang diperlukan oleh masyarakat, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau dokumen-dokumen lain diantaranya Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan sebagainya.

¹⁶ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya* (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2011), hal. 15.

¹⁷ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, hal. 05.

b) Pelayanan Barang

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang dipakai oleh masyarakat, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c) Pelayanan Jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2.3.3 Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dibagi menjadi 10 prinsip diantaranya yaitu sebagai berikut:¹⁸

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik

b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

¹⁸ Ibid., hlm. 06-07.

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

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

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses

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

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

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

2.3.4 Asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat diuraikan sebagai berikut:¹⁹

1. Transparansi

Pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dimengerti, dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan tersedia secara memadai.

2. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

¹⁹Ibid., hlm. 4-5.

3. Kondisional

Pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan petugas sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan publik harus mampu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan publik harus tidak diskriminatif dengan tidak membedakan Suku, Agama, Ras, dan Antar Golongan (SARA), jenis kelamin, maupun status ekonomi penerima pelayanan.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Petugas sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

2.3.5 Standar Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menguraikan setiap pelaksanaan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pengguna jasa.²⁰ Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, standar

²⁰ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, hal. 07.

pelayanan publik merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.²¹

Standar pelayanan adalah sebuah konsep dalam pelayanan masyarakat yang berkenaan dengan kualitas dan jumlah pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai ukuran kepuasan warga.²² Standar pelayanan masyarakat adalah sebuah rincian teknis mengenai ukuran pelayanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga pelayanan umum kepada masyarakat, adanya standar pelayanan publik, maka kualitas dan jumlah dari pelayanan publik yang diperoleh oleh masyarakat akan terjamin, sehingga diharapkan akan tercapainya pemerataan dalam pelayanan yang diterima oleh masyarakat dan menghindari adanya kesenjangan.²³

Menurut Ridwan dan Sudrajat Standar Pelayanan Publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik terhadap masyarakat guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Adapun standar pelayanan yang meliputi:²⁴

²¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

²² Tegor, dkk, *Manajemen Pelayanan Publik 4.0* (Yogyakarta: Deepublish, 2022), hal. 10-11.

²³ Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk, *Pelayanan Publik* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hal. 30-31.

²⁴ Ridwan Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik* (Bandung: Nusantara, 2009), hal. 83.

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan prosedur yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Sarana dan Prasarana ialah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan ialah kompetensi yang harus ditetapkan oleh pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Rachman yang menyatakan bahwa agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi 4 (empat) persyaratan pokok, yaitu:²⁵

1. Tingkah laku yang sopan

Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai selayaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

2. Cara menyampaikan

Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.

3. Waktu penyampaian strategi dan prioritas

Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.

4. Keramah-tamahan

Hanya ada pada pelayanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.

²⁵ Rachman, Marjoni, *Manajemen Pelayanan Publik* (Sukoharjo: Tahta Media Group, 2021), hal 10-11.

2.4 Kartu Keluarga (KK)

Kartu Keluarga menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.²⁶ Kartu keluarga (KK) merupakan elemen yang krusial untuk diperhatikan, terutama saat seseorang baru saja menikah dan membentuk keluarga. Kartu Keluarga berfungsi sebagai identitas yang wajib dimiliki oleh setiap keluarga, yang memuat berbagai informasi penting seperti nama, struktur anggota keluarga, status, pekerjaan para anggota, dan informasi lainnya.²⁷

Kartu Keluarga yang biasa disingkat KK merupakan dokumen resmi yang mencakup informasi dan data mengenai anggota keluarga yang tinggal dalam satu rumah. Dokumen ini dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di daerah masing-masing dan diakui di seluruh Indonesia. Setiap rumah tangga wajib memiliki Kartu Keluarga, yang bertujuan untuk memudahkan pemerintah dalam pengelolaan data kependudukan serta memberikan pelayanan publik yang lebih optimal kepada masyarakat.

1. Persyaratan Pembuatan Kartu Keluarga

a. Penerbitan Kartu Keluarga baru karena membentuk keluarga baru:

1. Penduduk mengisi F-1.02;

²⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

²⁷ Yusnia, Y, *Standar Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang*. Skripsi: Universitas Muhammadiyah), Makassar, (2019), hlm. 21.

2. Fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian dan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak perkawinan/perceraian belum tercatat (F-1.05), jika tidak dapat melampirkan kutipan akta perkawinan atau perceraian;
 3. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak perkawinan/perceraian belum tercatat (F-1.05), jika tidak dapat melampirkan kutipan akta perkawinan atau perceraian.
- b. Penerbitan Kartu Keluarga baru karena penggantian kepala keluarga (kematian kepala keluarga)
1. Penduduk mengisi F-1.02;
 2. Fotokopi Akta Kematian;
 3. Fotokopi Kartu Keluarga lama.
- c. Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Pisah KK dalam 1 (Satu) Alamat
1. Penduduk mengisi F-1.02;
 2. Fotokopi KK lama;
 3. Berumur sekurang-kurangnya 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin yang dibuktikan dengan kepemilikan KTP-el.
- d. Penerbitan Kartu Keluarga Karena Perubahan Data
1. Bagi penduduk yang mengalami kelahiran:
 - 1) Penduduk mengisi F-1.02 dan F-1.06;
 - 2) KK lama;

- 3) Fotokopi surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan (contoh: Paspor, Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) dan Peristiwa Penting;
 - 4) Penduduk melampirkan surat pernyataan pengasuhan dari orangtua jika pindah KK dan surat pernyataan bersedia menampung dari kepala keluarga KK yang ditumpangi khusus pindah datang bagi penduduk yang berusia kurang dari 17 tahun.
- e. Sistem Mekanisme dan Prosedur Penerbitan KK hilang atau rusak
1. Surat keterangan hilang dari Kepolisian;
 2. Fotokopi KTP-el;
 3. Fotokopi kartu Izin Tinggal Terbatas (ITAS) untuk Orang Asing (OA).
- Biaya/Tarif : Tidak dipungut biaya
- Waktu Penyelesaian: Maksimal 3 (Tiga) Hari Kerja

2. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan mendefinisikan penduduk dijelaskan bahwa setiap penduduk memiliki hak untuk memperoleh:²⁸

- a. Dokumen kependudukan.
- b. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- c. Perlindungan atas data pribadi.

²⁸ Ibid. hlm.23.

- d. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen.
- e. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan atau keluarganya.
- f. Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat dari kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

2.5 Kerangka Berpikir

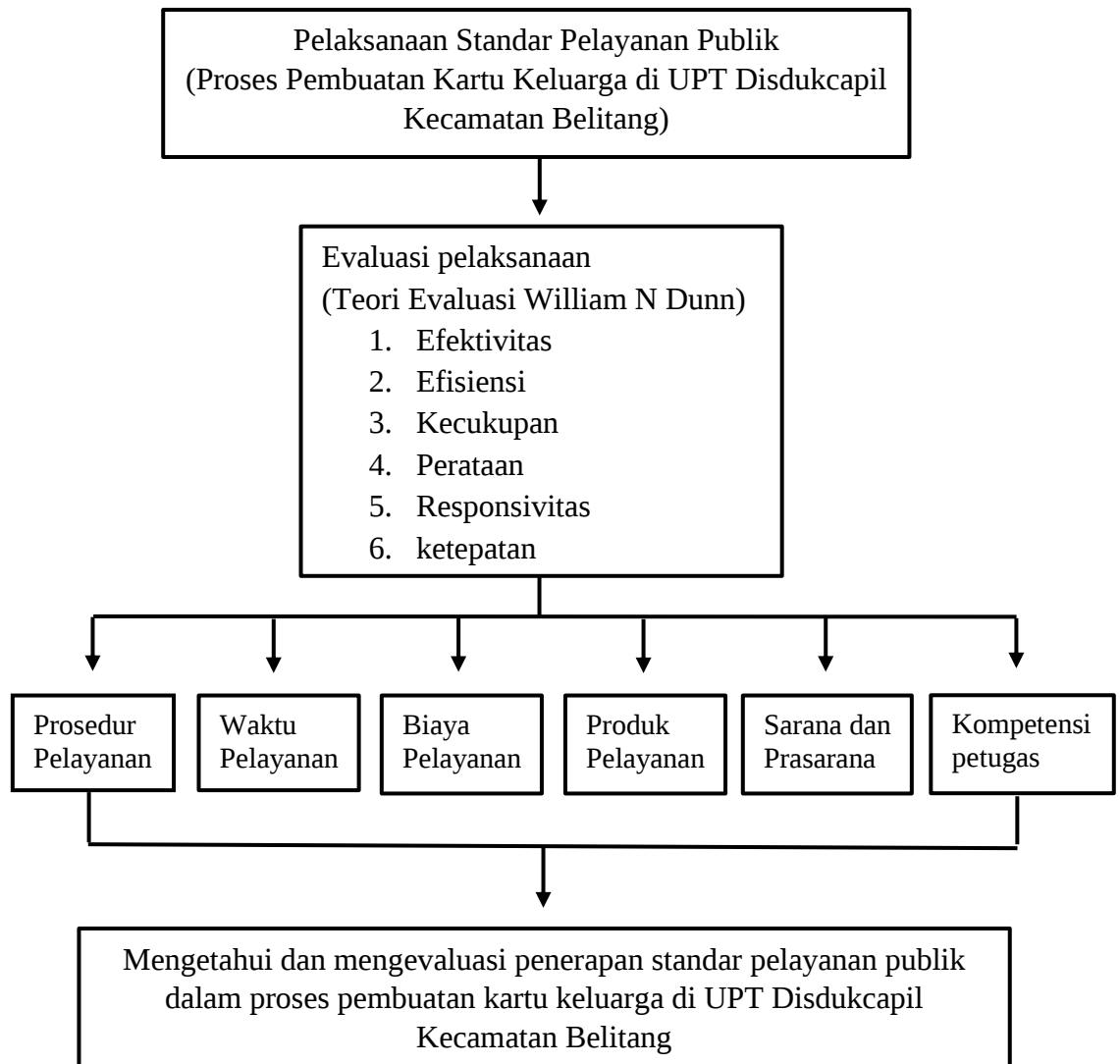
Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan kajian kepustakaan. Oleh karena itu, kerangka berpikir memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian.²⁹

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti menyusun kerangka berpikir untuk mengevaluasi penerapan standar pelayanan publik dalam proses pembuatan Kartu Keluarga di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang tahun 2024. Permasalahan yang muncul pada penelitian ini adalah kurangnya informasi terkait persyaratan pembuatan Kartu Keluarga yang membuat masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi berkas. Hal ini berdampak pada keterlambatan, kebingungan, serta rendahnya kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Penulis menggunakan teori Evaluasi menurut William N Dunn dengan indikator Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Pemerataan/kesamaan,

²⁹ Nurdin, Ismail dan Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), hal. 125.

Responsivitas, dan Ketepatan untuk mengevaluasi pelaksanaan Standar Pelayanan Publik yaitu; Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, serta Kompetensi Petugas untuk mengetahui dan mengevaluasi Penerapan Standar Pelayanan Publik dalam Proses Pembuatan Kartu Keluarga di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang Tahun 2024.



Bagan 2.1
Kerangka Berpikir