

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Hasil Penelitian Terdahulu**

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang sesuai dan dapat dijadikan acuan dalam penelitian ini, antara lain:

Pertama, penelitian yang dilakukann oleh Ajrinasari, Suyadi dan Susilo (2014) berjudul “Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Saiful Anwar Malang)”. Tujuan dilakukan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui efektivitas sistem informasi pelayanan yang sudah diaplikasikan pada instalasi rawat jalan rumah sakit umum daerah dr. Saiful Anwar Malang. Analisis data dilakukan dengan analisis *growth mean* (rata-rata pertumbuhan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Struktur Organisasi Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSSA efektif karena setiap bidang bekerja aktif menjalankan tugas sesuai fungsinya dan mematuhi alur yang sudah ditentukan; *job description* dinyatakan efektif karena kekuatannya langsung diambil alih oleh direktur pusat, sehingga alur sistem informasi paten dijalankan sesuai yang sudah di susun, seluruh karyawan bertanggung jawab langsung pada Direktur Pusat; sistem informasi pelayanan dikatakan efektif karena pendataan dikerjakan oleh satu bidang yang mana ini adalah bidang tersendiri, terhubung dengan IRJ sebagai tenaga yang hanya bekerja untuk aktifitas pendataan, perekaban, perlindungan pasien; serta sistem informasi pelayanan pada IRJ RSSA sudah efektif.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Munawaroh, Mudhofi dan Susanto (2015) berjudul “Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji”. Tujuan dilakukan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui efektivitas dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu sangat efektif dalam meningkatkan kinerja pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah. Pelayanan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu mencakup pendaftaran dan penyimpanan *database* jamaah dan petugas haji, pemrosesan dokumen paspor dan pemvisaan, penerbitan Dokumen Administrasi Perjalanan Ibadah Haji (DAPIH), pembayaran BPIH oleh BPS BPIH secara online, pelaksanaan sistem akuntansi

BPIH, penyusunan pramanifest kloter, monitoring penerbangan, pemantauan kesehatan haji, serta pemantauan operasional haji di Tanah Air dan di Arab Saudi.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Hertanto, Domai dan Amin (2016) berjudul “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Keuangan terhadap Efektivitas Pelaporan Keuangan (Studi pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah di Kabupaten Blitar)”. Tujuan dilakukan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui tentang perencanaan dan penerapan SIMDA Keuangan pada pemerintah Kabupaten Blitar, menjelaskan dampak penerapan SIMDA Keuangan terhadap efektifitas pelaporan keuangan pada pemerintah Kabupaten Blitar, menjelaskan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan SIMDA Keuangan pada pemerintah Kabupaten Blitar, serta strategi dalam mengatasi hambatan tersebut. Analisis data dilakukan dengan metode QDA (*Qualitative Data Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIMDA Keuangan telah terlaksana dengan baik, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan yang sangat berpengaruh dalam proses pelaksanaan SIMDA Keuangan sehingga masih belum cukup untuk dikatakan bahwa pelaksanaan SIMDA Keuangan di Kabupaten Blitar telah berjalan secara efektif. Apabila dikaitkan dengan teori yang dikemukakan oleh Gibson bahwa efektifitas dibagi menjadi 3 yaitu efektifitas individu, kelompok, dan organisasi, maka proses pelaksanaan SIMDA Keuangan di Kabupaten Blitar termasuk pada tingkatan efektifitas kelompok, SIMDA Keuangan belum dapat dikatakan memberikan dampak efektif pada lingkup organisasi pemerintahan Kabupaten Blitar, melainkan hanya pada batasan tingkatan kelompok yaitu SKPD hal ini terjadi karena masih terdapat hambatan-hambatan yang sangat signifikan.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Maghfiroh, Idris dan Jamanie (2016) berjudul “Efektivitas Sistem Informasi Pelaporan Monitoring dan Evaluasi (*e-Controlling*) Pada Bagian Evaluasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Bontang”. Tujuan dilakukan penelitian tersebut adalah untuk menganalisis sistem informasi pelaporan monitoring dan evaluasi (*e-Controlling*) pada bagian evaluasi pembangunan Sekretariat Daerah Kota Bontang. Analisis data dilakukan dengan analisis kualitatif. Hasil penelitian data menunjukkan bahwa aplikasi atau sistem informasi pelaporan monitoring dan evaluasi (*e-Controlling*) telah dilaksanakan secara baik hal ini ditandai dengan sistem informasi pelaporan monitoring dan evaluasi (*e-Controlling*) yang digunakan telah memuat tahapan-tahapan dalam pelaporan sehingga memudahkan dalam mengimplementasikan dan menyajikan laporan monitoring dan evaluasi yang akuntabel dan bersifat *real time*. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sistem informasi pelaporan berbasis web ini dapat memberikan kemudahan kepada pengguna untuk mengetahui informasi terkait

kegiatan monitoring dan evaluasi serta pengelolaan keuangan terhadap transparansi dan akuntabilitas pelaporan.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Leliya dan Afiyah (2016) berjudul “Efektivitas Sistem Pembayaran Pajak Daerah *Online* dalam Peningkatan Pendapatan Daerah Kota Cirebon”. Tujuan dilakukan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui aplikasi sistem pembayaran pajak *online*, manfaat sistem pembayaran pajak *online* bagi wajib pajak dan peningkatan pendapatan daerah Kota Cirebon melalui sistem *online*. Analisis data dilakukan dengan metode studi kasus. Hasil penelitian data menunjukkan bahwa: a) aplikasi dalam pembayaran pajak *online* menggunakan pelayanan SPTPD *online*. Hal tersebut sebagaimana dengan sistem administrasi perpajakan yang diberlakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak; b) manfaat sistem *online* bagi wajib pajak adalah memudahkan dalam melaporkan dan membayar pajak, penyederhanaan proses serta mengefisienkan waktu; dan c) pembayaran pajak *online* memberikan kontribusi untuk meningkatkan pendapatan daerah. Dengan adanya sistem *online* dalam pembayaran pajak daerah ini memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pelayanan perpajakan, mengefektifkan proses administrasi pajak dengan itu keterlambatan pembayaran pajak dapat berkurang.

**Tabel 2.1** Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama (tahun)	Judul	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ajrinasari, Suyadi dan Susilo (2014)	Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Saiful Anwar Malang)	Untuk mengetahui efektivitas sistem informasi pelayanan yang sudah diaplikasikan pada instalasi rawat jalan rumah sakit umum daerah dr. Saiful Anwar Malang	Analisis <i>growth mean</i> (rata-rata pertumbuhan)	Struktur Organisasi Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSSA efektif karena setiap bidang bekerja aktif menjalankan tugas sesuai fungsinya dan mematuhi alur yang sudah ditentukan; <i>job description</i> dinyatakan efektif karena kekuatannya langsung diambil alih oleh direktur pusat, sehingga

No	Nama (tahun)	Judul	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					<p>alur sistem informasi paten dijalankan sesuai yang sudah di susun, seluruh karyawan bertanggung jawab langsung pada Direktur Pusat; sistem informasi pelayanan dikatakan efektif karena pendataan dikerjakan oleh satu bidang yang mana ini adalah bidang tersendiri, terhubung dengan IRJ sebagai tenaga yang hanya bekerja untuk aktifitas pendataan, perekaban, perlindungan pasien; serta sistem informasi pelayanan pada IRJ RSSA sudah efektif</p>
2	Munawaroh, Mudhofi dan Susanto (2015)	Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam Penyelenggara	Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat efektivitas sistem informasi dan komputerisasi	Analisis deskriptif kualitatif	Penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu sangat efektif dalam meningkatkan kinerja pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di Kanwil Kemenag

No	Nama (tahun)	Judul	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		aan Ibadah Haji	haji terpadu dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah		Provinsi Jawa Tengah
3	Hertanto, Domai dan Amin (2016)	Penerapan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Keuangan terhadap Efektivitas Pelaporan Keuangan (Studi pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah di Kabupaten Blitar)	Untuk mengetahui tentang perencanaan dan penerapan SIMDA Keuangan pada pemerintah Kabupaten Blitar, menjelaskan dampak penerapan SIMDA Keuangan terhadap efektifitas pelaporan keuangan pada pemerintah Kabupaten Blitar, menjelaskan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan SIMDA	Metode QDA ( <i>Qualitative Data Analysis</i> )	SIMDA Keuangan telah terlaksana dengan baik, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan yang sangat berpengaruh dalam proses pelaksanaan SIMDA Keuangan sehingga masih belum cukup untuk dikatakan bahwa pelaksanaan SIMDA Keuangan di Kabupaten Blitar telah berjalan secara efektif. Apabila dikaitkan dengan teori yang dikemukakan oleh Gibson bahwa efektifitas dibagi menjadi 3 yaitu

No	Nama (tahun)	Judul	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			Keuangan pada pemerintah Kabupaten Blitar, serta strategi dalam mengatasi hambatan tersebut		efektifitas individu, kelompok, dan organisasi, maka proses pelaksanaan SIMDA Keuangan di Kabupaten Blitar termasuk pada tingkatan efektifitas kelompok, SIMDA Keuangan belum dapat dikatakan memberikan dampak efektif pada lingkup organisasi pemerintahan Kabupaten Blitar, melainkan hanya pada batasan tingkatan kelompok yaitu SKPD hal ini terjadi karena masih terdapat hambatan-hambatan yang sangat signifikan
4	Maghfiroh, Idris dan Jamanie (2016)	Efektivitas Sistem Informasi Pelaporan Monitoring dan Evaluasi ( <i>e-Controlling</i> ) Pada Bagian	Untuk menganalisis sistem informasi pelaporan monitoring dan evaluasi ( <i>e-Controlling</i> )	Analisis kualitatif	Aplikasi atau sistem informasi pelaporan monitoring dan evaluasi ( <i>e-Controlling</i> ) telah dilaksanakan secara baik hal ini ditandai dengan

No	Nama (tahun)	Judul	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		Evaluasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Bontang	pada bagian evaluasi pembangunan Sekretariat Daerah Kota Bontang		sistem informasi pelaporan monitoring dan evaluasi ( <i>e-Controlling</i> ) yang digunakan telah memuat tahapan-tahapan dalam pelaporan sehingga memudahkan dalam mengimplementasikan dan menyajikan laporan monitoring dan evaluasi yang akuntabel dan bersifat <i>real time</i> . Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sistem informasi pelaporan berbasis web ini dapat memberikan kemudahan kepada pengguna untuk mengetahui informasi terkait kegiatan monitoring dan evaluasi serta pengelolaan keuangan terhadap transparansi dan akuntabilitas pelaporan

No	Nama (tahun)	Judul	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
5	Leliya dan Afiyah (2016)	Efektivitas Sistem Pembayaran Pajak Daerah <i>Online</i> dalam Peningkatan Pendapatan Daerah Kota Cirebon	Untuk mengetahui aplikasi sistem pembayaran pajak <i>online</i> , manfaat sistem pembayaran pajak <i>online</i> bagi wajib pajak dan peningkatan pendapatan daerah Kota Cirebon melalui sistem <i>online</i>	Metode studi kasus	Aplikasi dalam pembayaran pajak <i>online</i> menggunakan pelayanan SPTPD <i>online</i> . Hal tersebut sebagaimana dengan sistem administrasi perpajakan yang diberlakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak; manfaat sistem <i>online</i> bagi wajib pajak adalah memudahkan dalam melaporkan dan membayar pajak, penyederhanaan proses serta mengefisienkan waktu; pembayaran pajak <i>online</i> memberikan kontribusi untuk meningkatkan pendapatan daerah. Dengan adanya sistem <i>online</i> dalam pembayaran pajak daerah ini memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pelayanan perpajakan, mengefektifkan



No	Nama (tahun)	Judul	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					proses administrasi pajak dengan itu keterlambatan pembayaran pajak dapat berkurang.

Sumber: Jurnal penelitian terdahulu, diolah

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Kebijakan Publik

Hamdi (2014:36) menunjukkan bahwa kebijakan (*policy*) umumnya dipahami sebagai keputusan yang diambil untuk menangani hal-hal tertentu. Kebijakan (*policy*) lebih sebagai suatu rangkaian panjang dari kegiatan-kegiatan yang berkaitan dan akibatnya bagi mereka yang berkepentingan, daripada hanya sekedar suatu keputusan. Anggara (2014:35) mendefinisikan bahwa kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, alasan suatu kebijakan harus dilakukan dan manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang holistik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan tidak menimbulkan kerugian, di sinilah pemerintah harus bijaksana dalam menerapkan suatu kebijakan. Kebijakan publik adalah suatu keputusan untuk mengatasi masalah tertentu agar mencapai tujuan tertentu yang dilaksanakan oleh instansi yang berwenang dalam rangka penyelenggaraan tugas pemerintahan negara dan pembangunan. Dalam kehidupan administrasi publik, secara formal keputusan tersebut dituangkan dalam berbagai bentuk perundang-undangan (Anggara, 2014:36).

Kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah. Terdapat lima hal yang berhubungan dengan kebijakan publik, yaitu (Nurcholis, 2010:264):

1. Tujuan atau kegiatan yang berorientasi tujuan harus menjadi perhatian utama perilaku acak atau peristiwa yang tiba-tiba terjadi.
2. Kebijakan merupakan pola atau model tindakan pejabat pemerintah tentang keputusan-keputusan diskresinya secara terpisah.
3. Kebijakan harus mencakup apa yang nyata dari apa yang diperbuat oleh pemerintah, bukan tentang apa yang pemerintah maksud untuk berbuat atau tentang apa yang pemerintah katakan atau dikerjakan.
4. Kebijakan dapat berupa hal yang positif atau negatif.

5. Kebijakan dalam bentuknya yang positif didasarkan pada ketentuan hukum dan kewenangan.

Tahap kebijakan publik dapat dipahami sebagai serangkaian fase kegiatan untuk membuat kebijakan publik. Tahap kebijakan publik terdiri atas lima tahap yaitu (Hamdi, 2014:79):

1. Penentuan agenda (*agenda setting*)  
Dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan masyarakat dalam pembangunan dengan mengikuti beberapa kriteria yaitu: menganalisis data sampel, data statistik, model-model simulasi, analisis sebagai akibat dan teknik-teknik peramalan.
2. Perumusan alternatif kebijakan (*policy formulation*)  
Mencakup tentang faktor-faktor strategik, alternatif-alternatif yang bersifat umum, kemandapan teknologi dan analisis dampak lingkungan.
3. Penetapan kebijakan (*policy legitimation*)  
Mencakup analisis kelayakan politik, gabungan beberapa teori politik dan penggunaan teknik-teknik penganggaran.
4. Pelaksanaan kebijakan (*policy implementation*)  
Mencakup bentuk-bentuk organisasi, model penjadwalan, penjabaran keputusan-keputusan, keputusan-keputusan penetapan harga dan skenario pelaksanaan.
5. Penilaian kebijakan (*policy evaluation*).  
Mencakup penggunaan metode-metode eksperimental, sistem informasi, *auditing* dan evaluasi mendadak.

### **2.2.2 Sistem Informasi Manajemen**

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah serangkaian sub sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi secara rasional terpadu yang mampu mentransformasikan data sehingga menjadi informasi melalui serangkaian cara untuk meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan. SIM merupakan sebuah kesatuan, sistem mesin pengguna yang terintegrasi dalam memberikan informasi untuk mendukung operasi, manajemen dan fungsi pembuatan keputusan dalam suatu organisasi. Sistem yang dimaksud merupakan sistem yang menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak komputer, prosedur manual, model yang digunakan untuk menganalisis, merencanakan, mengendalikan dan membuat keputusan serta sebuah basis data. SIM juga diartikan sebagai perpaduan sumberdaya manusia dan sumberdaya yang berbasis komputer yang menghasilkan kumpulan penyimpanan,

komunikasi dan penggunaan data untuk tujuan operasi manajemen yang serta perencanaan bisnis (Budiman, 2014:100).

SIM adalah sebuah sistem informasi yang selain melakukan pengolahan transaksi yang sangat berguna untuk kepentingan organisasi, juga banyak memberikan dukungan informasi dan pengolahan untuk fungsi manajemen dalam pengambilan keputusan. Tujuan utama dari SIM adalah untuk membantu proses manajemen pada suatu organisasi yang meliputi seluruh hierarki kepengurusan dalam suatu organisasi, dimulai dari hierarki manajemen puncak yang memiliki tanggungjawab atas keberhasilan atau kegagalan organisasi secara keseluruhan hingga pada hierarki manajemen bawah yang memiliki tanggungjawab atas kegiatan sehari-hari. Komponen penting dari SI yang terintegrasi yaitu sumberdaya manusia (*user*), perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), jaringan (*network*), serta data dengan struktur dan format yang sama (Gaol, 2010:15).

SIM adalah suatu perpaduan manusia dan berbagai sumber daya modal dalam organisasi yang bertanggungjawab pada proses pengumpulan dan pengolahan data agar dapat memberikan keluaran informasi yang memiliki manfaat dalam semua tingkatan manajemen. SIM yang baik dapat berkontribusi pada proses-proses perencanaan, pengendalian serta proses pengambilan keputusan. SIM pada proses perencanaan berbentuk dukungan analitik dan persamaan modal, input data berlandaskan pada data historis serta kemampuan memanipulasi data melalui teknik peramalan serta ekstrapolasi. SIM pada tahap pengendalian berkaitan dengan analisis perbedaan antara prestasi dengan standar yang ada. Sedangkan SIM pada pengambilan keputusan berkaitan pada tiga hal, antara lain penelusuran masalah, desain pemecahan masalah, pemilihan serta pengujian cara dalam pemecahan masalah (Hertanto, Domai, & Amin, 2016).

### **2.2.3 Teori Efektivitas**

Efektivitas merupakan tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan atau sasaran. Efektivitas sesungguhnya merupakan suatu konsep yang lebih luas yang mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar diri seseorang. Efektivitas tidak hanya dapat dilihat dari sisi produktivitas tetapi dapat dilihat dari sisi persepsi atau sikap seseorang. Efektivitas adalah suatu konsep penting karena mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan dalam mencapai tujuan atau sasaran atau tingkat pencapaian tujuan (Simamora, 2011:22).

Efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan ukuran target telah tercapai. Secara singkat, efektivitas adalah hasil. Efektivitas merujuk pada pelaksanaan jenis

atau bidang pekerjaan yang paling tepat (LeBoeuf, 2010:10). Efektivitas adalah hubungan antara *input* dan *output* (Bastian, 2010:79). Efektivitas adalah terpenuhinya keinginan dan harapan dari pencarian informasi yang dibutuhkan.

Efektivitas adalah keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Apabila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai yang direncanakan sebelumnya maka hal ini dikatakan efektif. Namun apabila tujuan atau sasaran tidak sesuai dengan yang telah ditentukan maka pekerjaan tersebut dikatakan tidak efektif. Terdapat beberapa kriteria yang digunakan untuk mengukur efektivitas kerja organisasi yang memberikan layanan, antara lain (Putri, 2014):

1. Kualitas; merupakan jasa atau produk primer yang dihasilkan oleh organisasi.
2. Kesiagaan; merupakan penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan bahwa organisasi mampu menyelesaikan sesuatu tugas khusus dengan baik jika diminta.
3. Motivasi; merupakan kekuatan kecenderungan seseorang dalam melibatkan diri pada kegiatan yang berarahkan sasaran dalam pekerjaan. Hal ini terkait dengan kepuasan tetapi lebih kepada kesediaan dan kerelaan bekerja untuk mencapai tujuan organisasi.
4. Penerimaan tujuan organisasi; merupakan diterimanya tujuan-tujuan organisasi oleh setiap orang dan oleh unit-unit organisasi. Kepercayaan mereka menunjukkan bahwa tujuan organisasi adalah benar.
5. Keluwesan adaptasi; merupakan kemampuan sebuah organisasi untuk mengubah prosedur standar operasional jika lingkungannya berubah, untuk mencegah kebekuan terhadap rangsangan lingkungan.
6. Penilaian oleh pihak luar; penilaian oleh organisasi atau unit organisasi oleh mereka (individu atau organisasi) dalam lingkungannya yaitu pihak-pihak dengan siapa organisasi ini berhubungan. Kesetiaan, kepercayaan, dukungan yang diberikan oleh kelompok-kelompok di luar organisasi misalnya LSM atau masyarakat umum.

Pelayanan dianggap sebagai kunci keberhasilan berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Hal tersebut membuat pemberian pelayanan kepada masyarakat harus dilakukan dengan efektif. Secara umum, pelayanan yang efektif merupakan tercapainya tujuan pelayanan yang telah ditetapkan oleh organisasi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterima (Moenir, 2011:7).

Efektivitas dianggap sebagai unsur pokok dalam pencapaian tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi. Adanya lingkungan dalam organisasi yang berubah-ubah membuat organisasi harus tanggap dan pandai dalam melakukan antisipasi perubahan agar organisasi dapat mempertahankan

keberadannya dan berfungsi sehingga organisasi harus efektif. Efektivitas dianggap sebagai kemampuan seseorang atau beberapa orang yang terdapat dalam suatu kelompok atau organisasi untuk dapat melahirkan suatu kegunaan atau manfaat dari apa yang dikerjakan (Melisa, 2017).

Efektivitas digunakan sebagai tolak ukur dalam membandingkan antara rencana dan proses yang dilakukan dengan hasil yang dicapai. Terkait demikian, dalam menentukan efektif atau tidaknya suatu program maka diperlukan ukuran-ukuran dalam efektivitas. Terdapat beberapa ukuran dalam menentukan efektivitas, antara lain (Starawaji, 2009):

1. Keberhasilan program  
Efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat ditinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan yang dilakukan di lapangan.
2. Keberhasilan sasaran  
Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek keluaran. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat keluaran dalam kebijakan dan prosedur organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
3. Kepuasan terhadap program  
Kepuasan dianggap sebagai kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Para pengguna akan merasa puas apabila pelayanan dan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dalam kategori maksimal dan berkualitas. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka pengguna akan merasa semakin puas, sehingga instansi juga merasa diuntungkan.
4. Tingkat *input* dan *output*  
Hal ini diketahui dari perbandingan antara masukan dan keluaran.
5. Pencapaian tujuan menyeluruh  
Menunjukkan sejauhmana organisasi dapat melaksanakan tugasnya dalam mencapai tujuan. Adanya penilaian umum sebanyak mungkin dapat menjadi kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektivitas organisasi.

#### **2.2.4 IT (*Information Technology*)**

IT (*information technology*) atau yang biasa disebut dengan teknologi informasi terdiri dari perangkat kerja dan peranti lunak yang dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuan. IT (*information technology*) tidak hanya mencakup komputer, printer bahkan iPod tetapi juga mencakup peranti lunak seperti

sistem operasi Windows atau Linux, suite aplikasi Microsoft Office dan ribuan program aplikasi yang dapat ditemukan di perusahaan-perusahaan besar. Sistem informasi dianggap lebih rumit dan dapat dipahami dengan baik dengan melihatnya dari perspektif teknologi dan bisnis (Laudon & Laudon, 2010:15).

Peranti keras komputer (*computer hardware*) merupakan peralatan fisik yang digunakan untuk kegiatan *input*, pemrosesan dan *output* dalam sebuah sistem informasi. Komponen-komponen yang digunakan adalah komputer dengan berbagai macam ukuran dan bentuk, berbagai macam peralatan input, output dan penyimpanan serta peralatan telekomunikasi yang saling menghubungkan komputer. Sedangkan peranti lunak komputer (*computer software*) terdiri dari detail instruksi program yang mengawasi dan mengoordinasikan komponen peranti keras dalam sebuah sistem informasi. Terkait dengan hal tersebut, organisasi dalam mengelola berbagai sumberdaya yang dimiliki adalah menggunakan infrastruktur teknologi informasi (*information technology infrastructure*) melalui penggunaan berbagai teknologi dalam bentuk berbagai peranti keras maupun peranti lunak yang saling terhubung yang dijalankan dan dikelola oleh manusia, tidak terkecuali pula organisasi sektor publik yang memberikan pelayanan kebutuhan masyarakat yang kompleks (Laudon & Laudon, 2010:18).

Pada sisi lain, Pasal 4 Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi memberikan beragam manfaat terutama dalam mempermudah informasi publik, antara lain:

- 1 Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai masyarakat informasi dunia.
- 2 Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- 3 Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.
- 4 Membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seoptimal mungkin dan bertanggungjawab.
- 5 Memberikan rasa aman, keadilan dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi.

### **2.2.5 Pengelolaan Administrasi BPJS Ketenagakerjaan**

Pengelolaan adalah kegiatan mengolah dan menginventarisasi arsip berdasarkan kaidah-kaidah kearsipan yang berlaku. Pengelolaan juga dianggap sebagai pengendalian dokumen dalam penggunaannya, pemeliharaan atau perlindungan serta penyimpanan arsip. Pengelolaan administrasi dianggap sebagai rangkaian penciptaan, pengurusan, pemeliharaan, pemakaian, pengambilan kembali

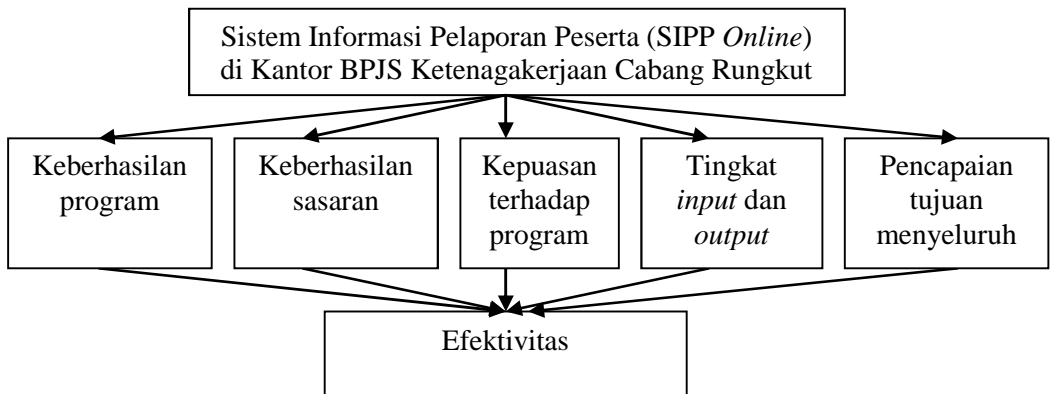
dan penyingkiran kembali dokumen-dokumen yang dilakukan oleh seorang pejabat pimpinan. Sistem pengelolaan terdiri dari lima hal, yaitu berdasarkan sistem subjek, sistem geografis, sistem nomor, sistem abjad dan sistem kronologis. Terkait dengan pengelolaan administrasi BPJS ketenagakerjaan, Mellaty dan Alamsyah (2015) menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi BPJS ketenagakerjaan dilakukan dengan beberapa kegiatan, antara lain:

1. Penciptaan dokumen  
Berkas yang diterima bagian layanan akan dicek kelengkapannya dan dilakukan input data, selanjutnya ditangani oleh penata madya layanan untuk diverifikasi.
2. Pengolahan dokumen  
Pengolahan dokumen dimulai sejak dokumen diterima dan dicek kelengkapannya pada bagian umum.
3. Penyimpanan dokumen  
Proses penyimpanan dokumen pada bidang umum tidak membutuhkan waktu lama. Ruang dokumen di BPJS ketenagakerjaan telah terbagi menjadi beberapa bagian untuk menyimpan dokumen fisik, sedangkan dokumen atau data komputer disimpan pada file tersendiri dan bank data BPJS ketenagakerjaan.
4. Perawatan dokumen  
Perawatan dokumen dilakukan dengan aktivitas menyimpan dan melindungi fisik dokumen fisik dari berbagai macam kerusakan serta mempertahankan kondisi dokumen tetap baik.
5. Penggunaan dokumen  
Penggunaan dokumen adalah proses pemanfaatan isi informasi dokumen untuk suatu kepentingan yang erat kaitannya dengan proses temu kembali dokumen. Proses temu kembali dokumen telah menggunakan perangkat komputer. Pencarian data yang dilakukan pada perangkat komputer menjadi lebih cepat dan tepat.
6. Penyusutan dokumen  
Penyusutan adalah tahap akhir dari daur hidup dokumen. Penyusutan yang dilakukan oleh BPJS ketenagakerjaan adalah pemindahan dan pemusnahan. Pemindahan dilakukan pada dokumen aktif bidang pemasaran berupa dokumen surat menyurat selama satu tahun. Sedangkan pemusnahan dokumen adalah kegiatan penghancuran dokumen fisik yang sudah tidak ada nilai gunanya. Pemusnahan dilakukan dengan pembuburan dokumen oleh BPJS ketenagakerjaan bidang umum.

### 2.3 Kerangka Dasar Pemikiran

Berikut kerangka dasar pemikiran dalam penelitian ini:

**Gambar 2.1** Kerangka Dasar Pemikiran



Sumber: Diolah peneliti