

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Efektivitas

2.1.1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti adalah terjadinya suatu akibat atau efek yang dikehendaki dalam perbuatan. Efektif adalah unsur pokok dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi.

Efektivitas dapat diartikan juga sebagai suatu usaha yang dilakukan secara maksimal sesuai yang diharapkan, selain itu efektivitas dapat pula diartikan sebagai suatu usaha yang terus dilakukan sebelum harapan atau tujuan belum tercapai.

Pengertian Efektivitas yang umum menunjukkan pada hasil, sering dan senantiasa dikaitkan dengan efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas adalah pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan, sedangkan efisiensi adalah penggunaan sumber daya minimum guna mencapai hasil yang optimum.

Robbins (dalam Indrawijaya, 2014:175) yang diterjemahkan oleh Udaya, ialah:

“Efektivitas dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian organisasi atas tujuan jangka pendek (tujuan) dan jangka panjang (cara). Pemilihan itu mencerminkan konstituen strategi, minat mengevaluasi, dan tingkat kehidupan organisasi”.

Keberhasilan mencapai tujuan disuatu organisasi pada umumnya diukur dengan menggunakan konsep efektivitas, apa yang dimaksud efektivitas, terdapat perbedaan pendapat diantara yang menggunakannya, baik itu dikalangan akademisi maupun dikalangan praktisi.

Menurut Siagian dikutip (dalam Indrawijaya, 2014:175), memberikan pengertian tentang efektivitas berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan, yaitu:

“Penyelesaian tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Artinya apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya, dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu”.

Menurut Saxena (dalam Indrawijaya, 2014:176), menyatakan bahwa pengertian efektivitas yaitu :

“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, waktu) telah dicapai. Makin besar target yang dicapai, maka semakin tinggi tingkat efektivitas. Konsep ini orientasinya lebih tertuju pada keluaran. Masalah penggunaan masukan tidak menjadi isu dalam konsep ini. Pada umumnya organisasi pemerintah (yang tidak mencari laba) berorientasi ke pencapaian efektivitas”.

Dengan demikian efektivitas dapat di definisikan dengan empat hal yang menggambarkan tentang efektivitas, yaitu:

1. Mengerjakan hal-hal yang benar, dimana sesuai dengan yang rencana dan aturannya.

2. Mencapai tingkat di atas pesaing, dimana mampu menjadi yang terbaik dengan lawan yang lain sebagai yang terbaik.
3. Membawa hasil, dimana apa yang telah dikerjakan mampu memberikan hasil yang bermanfaat.
4. Menangani tantangan dimasa depan.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa suatu pelaksanaan pekerjaan dikatakan efektif apabila mampu mencapai target dan tujuan. Jika mampu mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan, maka pekerjaan tersebut dapat dikatakan efektif dan begitu pula sebaliknya.

2.1.2. Ukuran Efektivitas

Saxena (dalam Indrawijaya, 2014:176), membagi ukuran efektivitas sebagai berikut :

1. Kualitas

Pekerjaan yang ditangani oleh pegawai sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan oleh instansi, pekerjaan dilakukan dengan penuh ketelitian dan kesungguhan sehingga terbebas dari kesalahan dan hasil kerja dapat memberikan kepuasan para pengawas (atasan).

2. Kuantitas

Kemampuan pegawai untuk memenuhi target atau jumlah kerja yang ditetapkan dan dalam menyelesaikan pekerjaan yang lebih banyak dengan tanggung jawab yang lebih besar.

3. Waktu

Penyelesaian tugas yang telah ditetapkan sesuai dengan batas waktu yang sudah ditentukan sebelumnya, pegawai tidak menunda pekerjaan, tidak ada jam lembur, dan setiap pegawai terjadwal secara pasti sehingga mudah untuk menyelesaikannya.

Adapun menurut pendapat Campbell (dalam jurnal Analisis Efektivitas Program Kartu Tani di Kecamatan Banjar Negara Kabupaten Banjar Negara Tahun 2014). Efektivitas dapat dikatakan sebagai tingkat kemampuan lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pokoknya atau dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, pengukuran efektivitas secara umum dan paling menonjol, ialah :

1. Keberhasilan sasaran;
2. Pencapaian tujuan menyeluruh;
3. Tersedianya sarana dan prasarana;
4. Sistem pengendalian dan pengawasan yang bersifat mendidik;

Ukuran efektivitas program tersebut dapat dijalankan sesuai dengan kemampuan operasional organisasi dalam melaksanakan program-program yang telah

ditetapkan sebelumnya. Jadi efektivitas dapat pula diartikan adalah suatu kemampuan lembaga atau organisasi dalam melaksanakan tugas-tugas pokoknya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya secara tepat dan cepat dengan menggunakan sarana dan prasarana yang sesuai.

Efektivitas adalah satu dimensi dari produktivitas yang mengarah kepada suatu pencapaian kerja yang maksimal yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

2.1.3. Pendekatan Efektivitas

Secara eksplisit, Robbins (dalam Indrawijaya yang diterjemahkan oleh Udaya 2014:177) mengemukakan empat pendekatan dalam memandang efektivitas suatu organisasi, yaitu sebagai berikut :

1. Pendekatan pencapaian tujuan (*Goal Attainment Approach*)

Pendekatan ini memandang bahwa ke efektifan organisasi dapat dilihat dari pencapaian tujuannya (*ends*) daripada caranya (*means*).

2. Pendekatan Sistem (*System Approach*)

Pendekatan ini menekankan bahwa untuk meningkatkan kelangsungan hidup organisasi, maka perlu diperhatikan adalah sumber daya manusianya, mempertahankan diri secara internal dan memperbaiki struktur organisasi dan pemanfaatan teknologi agar dapat berintegrasi

dengan lingkungan yang darinya organisasi tersebut memerlukan dukungan terus menerus bagi keberlangsungan hidupnya.

3. Pendekatan Konstituensi-Strategis (*Strategic-Constituencies -Approach*)

Pendekatan ini menekankan pada pemenuhan tuntutan konstituensi itu di dalam lingkungan yang darinya orang tersebut memerlukan dukungan yang terus menerus bagi kelangsungan hidupnya.

4. Pendekatan nilai-nilai yang bersaing (*Competing Values Approach*)

Pendekatan ini mencoba mempersatukan ke tiga pendekatan di atas, masing-masing didasarkan atas suatu kelompok nilai. Masing-masing nilai selanjutnya lebih disukai berdasarkan daun hidup di mana organisasi itu berada.

2.2. Tinjauan Program Kelakon Gawe Bungah

2.2.1. Program Kelakon Gawe Bungah

Program *Kelakon Gawe Bungah* adalah program inovasi yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cirebon. Program *Kelakon Gawe Bungah* berasal dari Bahasa Cirebon yang berarti “terlaksana membuat senang.”

Program tersebut terbagi menjadi tiga bentuk pelayanan di antaranya adalah *Kelakon Dadi Siji*, *Kelakon Ngalih* dan *Kelakon Teka*. Pertama yaitu *Kelakon Dadi Siji* yang berarti “terlaksana jadi satu”, di mana program ini disediakan untuk

mempermudah masyarakat dalam urusan pelayanan kartu keluarga (KK). Ada empat jenis paket yaitu : Paket Kelahiran, Paket Perkawinan, Paket Perceraian dan Paket Kematian. Paket Kelahiran akan mendapatkan akte kelahiran, kartu keluarga (KK) dan kartu identitas anak (KIA) dan Paket Kematian akan mendapat akte kematian kartu keluarga (KK) dan kartu tanda penduduk elektronik (KTP Elektronik) yang sudah berubah statusnya.

Kedua adalah *Kelakon Ngalih* yang memiliki arti “terlaksana pindah”, program ini disediakan untuk mempermudah masyarakat dalam urusan pelayanan pindah penduduk. Program ini masyarakat akan mendapatkan surat keterangan pindah Warga Negara Indonesia dan kartu keluarga (KK).

Ketiga ialah *Kelakon Teka* yang artinya adalah “terlaksana datang”, program ini dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam urusan pelayanan pindah datang penduduk terintegrasi. Masyarakat akan mendapatkan surat keterangan domisili, kartu keluarga (KK) dan kartu tanda penduduk elektronik (KTP Elektronik) Program ini tidak dipungut biaya atau gratis.

2.2.2. Tujuan Program *Kelakon Gawe Bungah*

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cirebon meluncurkan *program kelakon gawe bungah* ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen yang tidak memakan waktu yang lama cukup sekali urus maka sejumlah dokumen yang saling terkait bisa langsung masyarakat

dapatkan sehingga masyarakat tidak perlu bolak-balik dalam melakukan pengurusan dokumen tersebut. Tidak hanya itu, program-program ini pula menggunakan bahasa Cirebon, kearifan lokal yang diangkat dan tidak ditinggalkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cirebon. Penggunaan bahasa Cirebon sebagai nama program tersebut dimaksudkan agar mudah untuk dimengerti warga Kota Cirebon jadi masyarakat hanya perlu memilih paket pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya dengan mudah.

2.2.3. Manfaat Program *Kelakon Gawe Bungah*

Manfaat yang dihasilkan dari program *kelakon gawe bungah* ini ialah masyarakat dimudahkan dalam melakukan pengurusan dokumen, tidak memerlukan waktu yang lama dalam pengurusan dokumen tersebut sehingga akan meningkatkan produktivitas masyarakat.

2.2.4. Prosedur Program *Kelakon Gawe Bungah*

1. Datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cirebon dengan membawa persyaratan dokumen yang akan diurus. Pemohon membawa surat/dokumen asli untuk diproses petugas.
2. Mengambil nomor antrean.
3. Ajukan permohonan pembuatan dokumen tersebut kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cirebon.
4. Persyaratan yang perlu dibawa oleh masyarakat, ialah :

a. Program *Kelakon Dadi Siji* (Terlaksana Jadi Satu) ada 4 paket pengurusan dokumen yaitu :

1) Paket Kelahiran, masyarakat bisa membuat akte kelahiran anaknya sekaligus dengan kartu keluarga dan kartu identitas anak.

Persyaratannya adalah :

1. Surat Pengantar RT/RW.
2. Mengisi Formulir Permohonan Kartu Keluarga
3. Melampirkan Foto Copy Kutipan Nikah/Perkawinan.
4. Melampirkan Foto Copy Kutipan Akta Kelahiran/ Surat Kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran.
5. Melampirkan Kartu Keluarga (KK) lama asli. (perubahan anggota keluarga baru karena kelahiran).
6. Persyaratan penunjang lainnya.

Persyaratan Pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak) Baru. Anak yang berusia dibawah 5 tahun tapi belum memiliki KIA wajib melampirkan :

1. Foto Copy dan Asli Kutipan Akta Kelahiran.
2. Foto Copy dan Asli Kartu Keluarga (KK) orang tua/wali
3. Foto Copy dan Asli KTP elektronik kedua orang tuanya/wali.

2) Paket Perkawinan, masyarakat dilayani berupa pembuatan akta perkawinan, kartu keluarga dan KTP elektronik. Persyaratannya adalah :

1. Surat keterangan dari masing-masing kelurahan berupa N1 sampai dengan N4, asli dan foto copy.
2. Foto Copy kedua mempelai yang telah dilegalisir lurah.
3. Foto Copy akta kelahiran kedua mempelai, asli dan foto copy.
4. Pas Foto suami dan istri berdampingan ukuran 4x6 berwarna.
5. Foto Copy KTP dua orang saksi selain orang tua.
6. Foto Copy orang tua kedua mempelai.
7. Surat pernyataan belum pernah menikah dengan materai 6000 dan diketahui oleh 2 orang saksi stempel RT/RW setempat.
8. Surat Nikah perkawinan agama, asli dan foto copy.
9. Surat Izin dari atasan (untuk anggota TNI/Polri).

Persyaratan pembuatan KK (Kartu Keluarga) yang baru menikah, yaitu :

1. Surat Pengantar dari RT yang telah distempel RW.
2. Foto Copy buku nikah atau akta perkawinan.
3. Surat Keterangan pindah (bagi anggota keluarga pendatang).

Persyaratan pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) elektronik yaitu :

1. Sudah berusia 17 tahun.
2. Membawa surat pengantar dari RT/RW.
3. Foto Copy Kartu Keluarga (KK).
4. Foto Copy Kutipan Akta Nikah (bagi yang sudah menikah).
5. Mengisi Formulir pembuatan E-KTP baru.

3) Paket Perceraian, masyarakat dilayani berupa kartu keluarga (KK) dan KTP elektronik. Persyaratannya adalah :

1. Kartu Keluarga (KK) lama asli.
2. Mengisi Formulir yang ditanda tangani pemohon dan diketahui RT/RW serta Lurah/Kades.
3. Surat Cerai/Akta Cerai.
4. Dokumen pendukung sesuai dengan kebutuhan.

Pembuatan E-KTP untuk perubahan status pernikahan, dokumen yang dibutuhkan ialah :

1. Surat Nikah/putusan pengadilan untuk ganti status pengadilan.

4) Paket Kematian, masyarakat dilayani berupa pembuatan akta kematian, kartu keluarga (KK) dan KTP elektronik. Persyaratannya adalah :

1. Foto Copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) Almarhum/Almarhumah.
2. Foto Copy KTP pelapor.
3. Foto Copy KTP Saksi/
4. Foto Copy Akta Kelahiran/Perkawinan/SBKRI (Surat Bukti Kewarganegaraan Republik Indonesia).
5. Surat pengantar dari Rumah Sakit.
6. Surat pengantar kematian dari Kelurahan.

Pembuatan Kartu Keluarga karena pengurangan anggota keluarga, dokumen yang dibutuhkan ialah :

- 1) Kartu Keluarga (KK) lama asli.
 - 2) Akta Kematian
 - 3) Formulir permohonan KK dari desa/kelurahan.
- b. Program *Kelakon Ngalih* (Terlaksana Pindah), warga bisa dilayani berupa surat keterangan pindah warga negara Indonesia (SKPWNI) dan Kartu Keluarga. Persyaratan yang dibutuhkan ialah :
1. Surat Pengantar RT.
 2. Mengisi surat pengantar pindah (FI.33) di Desa/Kelurahan.
 3. Mengisi surat pengantar pindah (F1.35) di Kecamatan.
 4. Mengisi formulir permohonan pindah (F1.36 di Kecamatan.
 5. KK dan KTP lama ditarik.

6. Diproses Disdukcapil.

Pembuatan Kartu Keluarga (KK) sebab perpindahan.

Persyaratannya ialah :

1. Surat Keterangan Pindah Keluar (SKPWNI)

c. Program *Kelakon Teka* (Terlaksana Datang), warga bisa dilayani berupa surat keterangan datang warga negara Indonesia (SKDWNI), karu keluarga (KK), KTP elektronik dan KIA. Persyaratan yang dibutuhkan ialah :

1. Persyaratan Pindah Datang antar Kelurahan :

- Surat Pengantar RT/RW tujuan.
- Surat Keterangan Pindah dari kelurahan asal.
- KK dan E-KTP (asli dan foto copy).

2. Persyaratan Pindah Datang Antar Kecamatan :

- Surat Pengantar RT/RW tujuan.
- Surat Keterangan Pindah dari kelurahan asal.
- Surat Keterangan Pindah dari kecamatan asal.
- KK dan E-KTP (asli dan foto copy).

3. Persyaratan Pindah Datang Antar Kota/Provinsi :

- Surat Pengantar RT/RW tujuan.

- Surat Keterangan pindah dari daerah asal,
 - E-KTP (asli dan foto copy).
5. Waktu penyelesaian pengurusan dokumen tersebut memerlukan waktu tiga hari sampai dengan satu minggu.
6. Pengurusan dokumen tersebut tidak dipungut biaya (gratis).

