

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA BERPIKIR

#### A. STUDI KEPUSTAKAAN

##### 1. Konsep Ilmu

Ilmu menurut Pramuji (dalam Syafie 2007 ; 13) harus ada objeknya, terminologinya yang khas, Metodologinya yang khas, filosofi yang khas dan teorinya yang khas. Sedangkan menurut Soekanto (1990;6) ilmu pengetahuan adalah pengetahuan yang tersusun sistematis dengan menggunakan kekuatan pemikiran, pengetahuan mana selalu dapat diperiksa dan di telaah dengan kritis oleh setiap orang lain yang mengetahuinya.

Sedangkan Hatta (1995 ; 14) mengatakan bahwa ilmu adalah pengetahuan yang teratur tentang pekerjaan hokum kausal dalam suatu golongan masalah yang sama tabiatnya, maupun menurut kedudukannya yang tampak dari luar, maupun menurut bagunannya dari dalam.

Ilmu pengetahuan dapat didefinisikan sebagai suatu objek yang memiliki kelompok prindip, dalil, rumus yang melalui percobaan yang sistematis dilakukan berulang kali teruji kebenarannya, prinsip-prinsip, dalil-dalil dan rumusan mana yang dapat di pelajari. (Siagian, 1985 ; 1). Jadi berdasarkan teori diatas dapat di definisikan bahwa ilmu pengetahuan itu kongkrit, sehingga dapat diamati, di pelajari dan diajarkan serta teruji kebenarannya, teratur, bersifat khusus dalam arti memiliki metodologi, objek.

## 2. Konsep Pemerintahan

Pemerintah merupakan sekelompok orang yang dianggap mampu untuk menjalankan pemerintahan secara sah berdasarkan undang-undang. Syafiie (2005 ; 20) mengemukakan bahwa pemerintah berasal dari kata pemerintah, dan pemerintah berasal dari kata perintah yang memiliki empat unsure yaitu : ada dua pihak terkandung, kedua pihak tersebut memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki kewenangan dan yang di perintah memiliki kekuatan.

Sedangkan konsep pemerintahan menurut Situmorang (1993 ; 7) dapat diartikan sebagai badan atau lembaga para penguasa sebagai jabatan pemerintah untuk melaksanakan kegiatan pemerintah, pelaksanaan kegiatan pemerintah tersebut diharapkan menaati ketentuan hukum dalam batas wilayah Negara, baik oleh setiap warga Negara maupun secara kolektif oleh setiap komponen pemerintahan dan masyarakat.

Ndraha (2005 ; 36), Pemerintah adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi kebutuhan kepentingan manusia dan masyarakat, sedangkan yang dimaksud dengan pemerintah adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan kepentingan manusia dan masyarakat.

Pemerintah adalah gejala social artinya terjadi pada hubungan antara masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok, maupun kelompok dengan individu. (Ndraha, 1997 ; 6).

Secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan menurut Rasyid (1997 ; 13) antara lain;

1. Menjamin keamanan dari segala ancaman baik dari luar negeri maupun dalam negeri.

2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya keributan antar masyarakat, menjamin agar perubahan aparatur yang terjadi di dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Peraturan yang adil kepada setiap masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah.
5. Melakukan upaya-upayah untuk kesejahteraan social.
6. Menerapkan kebijakan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Selanjutnya menurut Musanef (dalam Syafiie 2007 ; 32) mengatakan bahwa ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsure-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam antar dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakilkan oleh dinas itu, atau
2. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana cara orang yang terbaik dari setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki secara sistematis problem-problem sentralisasi, desentralisasi, koordinasi pengawasan kedalam dan keluar, atau
3. Suatu ilmu pemegetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan antara pemerintah dengan diperintah, dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lainnya, dan mengusahakan agar terdapat keserasian pendapatan serta daya tidak yang efektif dan efisien dalam pemerintahan, atau
4. Ilmu yang diterapkan dan mengadakan penyelidikan dinas umum dalam arti yang seluas-luasnya, baik terhadap susunan, maupun organisasi yang menyelenggarakan tugas penguasa, sehingga di peroleh metode-metode bekerja yang setepat-tepatnya untuk mencapai tujuan Negara.

Kemudian Braz (dalam Syafiie 2007 ; 35) mengatakan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari tatacara bagaimana lembaga atau dinas pemerintahan umum disusun dan difungsikan, baik secara internal maupun keluar.

Syafhendri (2008 ; 35) mengatakan bahwa pemerintah baik pusat maupun daerah mempunyai fungsi utama dalam negoisasi dan menggali berbagai kepentingan warga Negara dan berbagai kelompok komunitas yang ada dalam memberikan pelayanan, baik pelayanan perorangan maupun pelayanan publik, pembagunan fasilitas ekonomi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan meberi perlindungan kepada masyarakat.

Pemerintah dalam arti sempit adalah Eksekutif yang menjalankan pemerintahan dengan pedoman atas peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Sedangkan pemerintah dalam arti luas adalah eksekutif, legislative, yudikatif secara bersama-sama menjalankan pemerintah dengan saling berkoordinasi agar tujuan Negara dapat terwujud.

Selanjutnya Budiarto (2003 ; 21) mengemukakan bahwa pemerintah adalah segala kegiatan terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berdasarkan dasar Negara. Rakyat atau penduduk dalam wilaya suatu Negara memiliki tujuan untuk mewujudkan Negara dengan konsep-konsep dasar Negara tersebut.

### **3. Konsep Administrasi Negara**

Menurut Prajudi Atmosudirjo, (dalam Marbun, 2001; 22) berpendapat bahwa “Hukum Administrasi Negara adalah hukum mengenai pemerintah beserta aparturnya yang terpenting yakni administrasi Negara”.

Hukum administrasi Negara berkenaan dengan kekuasaan eksekutif, pengertian kekuasaan eksekutif ini tidak sama dengan apa yang dimaksudkan dalam konsep trias politika, yang menempatkan kekuasaan eksekutif hanya

melaksanakan undang-undang. Telah disebutkan bahwa istilah hukum administrasi Negara dalam kepustakaan Belanda disebut pula dengan istilah *bestuursrecht*, dengan unsure utama “bestuur”. Menurut Philipus M. Hadjon (2011; 21), istilah *bestuur* berkenaan dengan “*sturen*” dan “*sturing*”. *Bestuur* dirumuskan sebagai lingkungan kekuasaan Negara diluar lingkungan kekuasaan legislative dan kekuasaan yudisial. Dengan rumusan itu, kekuasaan pemerintahan tidaklah sekedar melaksanakan undang-undang. Kekuasaan pemerintahan merupakan kekuasaan yang aktif. Sifat aktif tersebut dalam konsep hukum administrasi secara intrinsic merupakan unsure utama dari “*sturen*” (*besturen*). Unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

- a. *Sturen* merupakan suatu kegiatan kontinu. Kekuasaan pemerintahan dalam hal menerbitkan izin mendirikan bangunan misalnya, tidaklah berhenti dengan diterbitkannya izin. Kekuasaan pemerintahan senantiasa mengawasi agar izin tersebut digunakan dan ditaati. Apabila tidak sesuai dengan dengan izin yang diterbitkan, pemerintah akan menggunakan kekuasaan penegakan hukum berupa penertiban yang mungkin berupa tindakan pembongkaran bangunan yang tidak sesuai.
- b. *Sturen* berkaitan dengan penggunaan kekuasaan. Konsep kekuasaan adalah konsep hukum public. Sebagai konsep hukum public, penggunaan kekuasaan harus dilandaskan asas-asas Negara hukum, asas demokrasi, dan asas instrumental.
- c. *Sturen* menunjukkan lapangan diluar legislative dan yudisial. Lapangan ini lebih luas dari sekedar lapangan eksekutif semata. Disamping itu *sturen* senantiasa diarahkan kepada suatu tujuan (*doelgerichte*).

Dari berbagai batasan pengertian Hukum Administrasi Negara tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Hukum Administrasi Negara adalah hukum tentang pengadministrasian Negara yaitu mengenai pemerintahan dan segala peraturan-peraturan di dalamnya serta bagaimana menjalankan fungsi dan tugas pemerintahan tersebut dalam bidang kehidupan masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan umum.

#### 4. Konsep Kebijakan

Menurut Partowidagdo dalam Anwar (2011;42) model kebijakan adalah rekonstruksi bantuan untuk menata secara imajinatif dan menginterpretasikan pengalaman-pengalaman keadaan bermasalah untuk mendeskripsikan menjelaskan dan meramalkan aspek-aspek dengan maksud memecahkan permasalahan. Manfaatnya pertama karena kebijakan public merupakan proses yang kompleks, karena itu sifat model yang menyederhanakan realitas akan sangat membantu dalam memahami realitas yang kompleks itu. Kedua, sifat alamiah manusia yang tidak mampu memahami realitas yang kompleks tanpa menyederhanakan terlebih dahulu.

Menurut Dunn (2003 ;105) perumusan kebijakan adalah merupakan suatu informasi yang relevan dengan kebijakan guna dimanfaatkan pada tingkat politik dalam rangka pemecahan suatu masalah. Adapun indikasi dari pada perumusan kebijakan ini adalah ;

1. Pengelolaan informasi, yaitu usaha yang dilakukan oleh setiap badan atau instansi yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam pembuatan suatu kebijakan.
2. Penetapan alternatif-alternatif, merupakan penilaian yang diperoleh dari beberapa usulan yang ada.
3. Penerapan sarana keputusan, menggunakan berbagai potensi yang dimiliki badan/instansi tersebut sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan.
4. Penilaian terhadap isi kebijakan, melakukan tindakan evaluasi yang dilakukan oleh pembuat kebijakan.

Kebijakan merupakan ketentuan-ketentuan yang harus dijadikan pedoman, pegangan, atau petunjuk bagi setiap usaha dan aparatur pemerintah sehingga tercapai kelancaran dan keterpaduan dalam mencapai tujuan tertentu. (Kansil dan Cristine 2008 ; 190)

Menurut Anderson (dalam Tangkilisan 2003 ; 3) menyatakan bahwa “*Public policies are those policies developed by governmental bodies and officials*”. Dari pernyataan tersebut, dapat dikatakan bahwa ;

1. Kajian pemerintah selalu mempunyai tujuan tertentu atau merupakan tindakan yang berorientasi pada tujuan
2. Kebijakan itu berisi tindakan-tindakan atau pola-pola tindakan pejabat-pejabat pemerintah
3. Kebijakan itu merupakan apa yang benar-benar dilakukan pemerintah, jadi bukan merupakan apa yang baru menjadi maksud atau pernyataan pemerintah untuk melakukan sesuatu.
4. Kebijakan pemerintah itu bersifat positif dalam arti merupakan keputusan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan.

Menurut Syafiie (2010;150) menyebutkan ;”Model kebijakan yang sesuai dengan situasi sekarang ini adalah model sistem dimana memperhatikan desakan-desakan lingkungan yang antara lain berisi tuntutan, dukungan, hambatan, tantangan, gangguan, rintangan, ujian, kebutuhan atau keperluan dan lain-lain yang mempengaruhi *public polic*, bukan sebaliknya, mementingkan kepentingan pribadi atau kelompok”.

Raksasataya (dalam Islamy 2007 ; 17) memuat tiga elemen kebijaksanaan yaitu identifikasi dari tujuan yang ingin dicapai, taktik atau strategi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan, penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi.

Tangkilisan (2003 ; 6) menyebutkan bahwa pembuatan kebijakan merupakan sebuah aktifitas yang diarahkan tujuan sebagai yang dimiliki ciri tersendiri dari aktifitas fisik dan ekspresif murni bertujuan untuk mempengaruhi prospektif( masa depan) alternatif arah yang dikehendaki.

Kebijaksanaan menurut Wahab (2004 ; 3). adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.

### **5. Konsep Kebutuhan**

Menurut Supranto, (1997 : 102) mengatakan bahwa kebutuhan ada beberapa jenis yaitu kebutuhan fisiologi, keamanan, kepemilikan, esteem atau harga diri, dan kebutuhan aktualisasi diri. Sedangkan menurut Arief, (2007 : 92) menyatakan bahwa kebutuhan adalah suatu kontruk atau fiksi yang mewakili suatu daya dalam diri individu pada bagian otak untuk mengendalikan orang lain guna memuaskan keinginan atau daya dalam diri tersebut. Selanjutnya mengatakan bahwa kebutuhan ada 3 bentuk, yaitu kebutuhan prestasi, kebutuhan kekuasaan, dan kebutuhan afiliasi.

### **6. Konsep Pelayanan**

Pengertian Pelayanan Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga macam makna, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual belibarang dan jasa Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Nugroho (2003 ; 22) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya

tidak berwujud serta tidak juga tidak dikaitkan dengan suatu produk Sedangkan menurut Hardiyansyah ( 2011 ; 10). *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami Artinya *servic* merupakan produk yang tidak berwujud atau berbentuk sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Arti pelayanan menurut Surjadi, (2009;84) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Serta menurut Moenir, (2006; 64) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang barang dan jasa.

a. Pengertian pelayanan publik

Pengertian pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur sebagai berikut Sinambela, 2011;13) ;

- 1) Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan.
- 2) Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik di dalam maupun di luar sektor publik.
- 3) Pelayanan publik, merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk member hasil. Jadi siapa saja yang berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menumbuhkan kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan bagian dari pelayanan publik.
- 4) Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespons kebutuhan publik sebagai konsumen.

Moenir (2008 ; 6) mengatakan bahwa pelayanan publik ialah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui system prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan lain sesuai haknya.

Pelayanan yang prima harus menjadi komitmen organisasi birokrasi pemerintah. Komitmen organisasi bermakna keberpihak birokrasi pemerintah harus berada di pihak masyarakat. Melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlakukan seseorang atau masyarakat dengan memperhatikan akuntabilitas pelayanan (Monalisa, 2010) yaitu ;

- a. Ketelitian
- b. Profesionalitas
- c. Kelengkapan sarana dan prasarana
- d. Kejelasan kebijakan
- e. Pekerjaan yang sesuai dengan standar
- f. Kopensasi yang sesuai
- g. Mekanisme kerja

Salah satu produk organisasi publik adalah pelayanan publik. Menurut Lenvine (dalam Syafhendri, 2008 ; 262) mengatakan bahwa produk dari pelayanan public di dalam Negara birokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yaitu ;

- a. Responsivitas adalah daya tanggap penyediaan layanan terhadap harapan, keiginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. Responsibilitas adalah suatu ukuraan yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan dengan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Keputusan MENPAN Nomor. 16 Tahun 2014 berbunyi Pelayanan Publik yaitu segala pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Moenir (2008;26-27) Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 yang berbunyi .. Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Asas Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2011; 24-25) Bahwa pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Asas pelayanan publik menurut keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut;

- 1) Transparasi.
- 2) Akuntabilitas.
- 3) Kondisional.
- 4) Partisipatif.
- 5) Kesamaan Hak.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban.

Adapun standar pelayan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi;

- a. Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan Biaya /tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Prosedur pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Ndraha (2003; 65) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu dengan kepala bagian dengan kepala bironya sendirinya dan sesama bagian didalam biro yang sama atau kedalam bagiannya sendiri hal ini pelayanan kedalam bersifat vertikal dan horizontal. Pelayanan kedalam dilakukan unit-unit staf atau unit-unit lainnya yang tidak langsung memproduksi layanan bagi consumer di luar organisasi yaitu, pemberian informasi, pemberian pertimbangan, atas nama kepala melakukan supervise, mewakili kepala.

Jelas terlihat bahwa pelayanan secara vertikal dan horizontal internal organisasi yang dilakukan sepanjang pelayanan yang diberikan sepanjang proses pelaksanaan di dalam organisasi itu sendiri. Ndraha (2003; 65) Vertikal dikatakan suatu hubungan yang terjadi antara pihak yang lebih tinggi kedudukannya dengan kedudukan yang lebih rendah dalam berbagi bentuk dengan tujuan pelayanan

yang diberikan, Horizontal dalam hubungan itu baik pihak yang dilayani maupun yang dilayani dihadapkan pada kesempatan yang semakin luas dengan diwarnai sifat pelayanan (komoditi) dan masing-masing pihak.

Hal ini meliputi ;

1. Proses
2. Output (product)
3. Outcome (manfaat)

Adapun standar pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

#### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### 2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

#### 3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal

sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

#### 4. Biaya/Tarif/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### 5. Produk

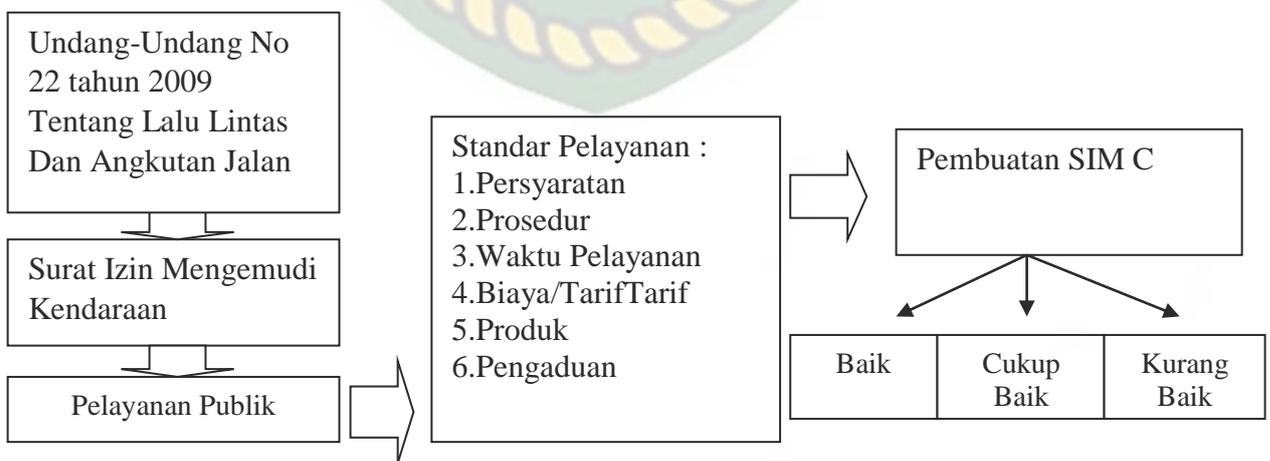
Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### 6. Pengaduan

Pengaduan adalah pelayanan dalam bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang meliputi penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

### B. Kerangka pikiran

**Gambar II.1 : Kerangka Pemikiran Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Satlantas Polres Rokan Hulu**



*Sumber : Modifikasi Penelitian, 2017*

### C. Konsep Operasional

Untuk memudahkan analisa data dan untuk menghindari kesalahan dalam pelaksanaa penelitian ini, maka penulis perlu membuat konsep operasional agar pembaca muda memahami maksud dan tujuan penulis ini, diantaranya :

- a) Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan factor material melalui system prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan lain sesuai haknya.
- b) Pelayanan dimaksud disini adalah Satlantas Polres Rokan Hulu dalam hal pembuatan Surat Izin Mengemudi dalam proses yang di lalui pemohon Surat Izin Mengemudi dari awal mendafta sampai mendapatkan SIM tersebut.
- c) Surat Izin Mengemudi adalah Surat izin mengemudi bagi kendaraan baik roda dua maupun lebih yang dikeluarkan oleh Kepolisian Republik Indonesia dengan syarat yang telah di tentukan serta lulus uji berkendaraan.
- d) Berkendaraan disini adalah penggunaan alat transportasi RodaDua untuk berpindah dari satu tempat ketempat lainnya.
- e) Satlantas disini adalah satuan lalu lintas Satlantas Polres Rokan Hulu khususnya produksi Surat Izin Mengemudi .

Adapun indikator yang dioperasionalkan dalam penelitian ini adalah :

- f) Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- g) Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
- h) Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.
- i) Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- j) Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- k) Pengaduan adalah pelayanan dalam Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang meliputi penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

#### D. Operasional Variabel

**Tabel II.1 : Konsep Operasional Variabel Analisis Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua Di Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu.**

1	2	3	4	5
Konsep	Variabel Penelitian	Indikator	Item	Skala
Pelayanan Publik yaitu, segala pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam bentuk barang dan atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi	Analisis pelayanan	Persyaratan	a. Pengisian formulir. b. Penyediaan pengisian data pemohon SIM . c. Penyediaan Pengumpulan berkas.	Baik  Cukup Baik  Kurang Baik
		Prosedur	a. Prosedur yang diberikan jelas. b. Prosedur mudah dipahami. c. Prosedur tidak berbeli-belit.	Baik  Cukup Baik  Kurang Baik
		Waktu Pelayanan	a. Penyelesaian Pelayan dengan tepat waktu b. Penyelesaian pelayan diterima dengan tepat. c. Penyelesaian pelaksanaan pelayanan dengan baik.	Baik  Cukup Baik  Kurang Baik
		Biaya Pelayanan	a. Biaya Pendaftaran. b. Biaya Pembayaran belangko SIM.	Baik  Cukup Baik  Kurang Baik

1	2	3	4	5
Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan		Produk	a. Keramahan dan kesidiplinan kerja. a. Ketelitian kerja. b. Mengutamakan Kualitas kerja.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Pengaduan	a. Penyediaan kotak saran. b. Portal pengaduan dalam <i>website</i> . c. Penyediaan petugas penerima pengaduan.	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2017

### E. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua Di Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu maka perlu adanya teknik pengukuran yang jelas yang dapat dinilai dari pelayanan yang dikatakan :

Baik : Apabila semua indicator pada katagori baik berada pada rentang persentase 67%-100%

Cukup Baik : Apabila semua indicator pada katagori baik berada pada rentang persentase 34%-66%

Kurang Baik : Apabila semua indicator pada katagori baik berada pada rentang persentase 0%-33%

Apun pengukuran indikator sebagai berikut :

#### 1. Persyaratan, yang terdiri dari :

Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0%-33%

2. Prosedur, yang terdiri dari :

Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0%-33%

3. Waktu Pelayanan, yang terdiri dari :

Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0%-33%

4. Biaya Pelayanan, yang terdiri dari :

Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0%-33%

5. Produk, yang terdiri dari :

Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0%-33%

6. Pengaduan, yang terdiri dari :

Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0%-33%