BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Teori adalah sesuatu yang dijadikan sebagai acuan atau pedoman dalam memecahkan suatu masalah.Teori merupakan rangkaian konsep, defenisi, proposisi yang saling berhubungan yang memberikan pandangan sistematis mengenai suatu gejala dengan merincikan hubungan antara variabel dengan tujuan menjelaskan atau meramalkan gejala-gejala tersebut.

Adapun konsep ataupun teori yang perlu dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Konsep Administrasi dan Administrasi Publik

Sebagai mahluk individu manusia juga sebagai makhluk sosial yang selalau bekerja sama dengan makhluk lainnya untuk memenuhi kebutuhannya dengan melibatkan diri dalam suatu kerjasama. Manusia sebagai subjek untuk melayani dan sebagai objek untuk dilayani.Manusia harus menjaga keteraturan kehidupan sosial itu sendiri dan harus mampu memecahkan seluruh permasalahan dalam kehidupan sosialnya.

Kata administrasi berasal dari bahasa Inggris "*administration*", yaitu kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan tertinggi suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pengertian ini administrasi ada dua pengertian secara sempit dan secara luas. Pengertian administasi secara luas adalah orang yang melaksanakan adminitrasi disebut administrator. Pendapat lain

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mengatakan bahwa kata “administrasi” berasal dari bahasa Belanda *administratie*, yaitu kegiatan administrasi atau tata usaha. Dalam arti sempit Pekerjaan administrasi adalah pekerjaan tulis-menulis atau catat-mencatat semua kegiatan organisasi, termasuk mencatat kekayaan organisasi serta perubahan-perubahan kekayaan tersebut dari waktu ke waktu. (dalam Sabardi, 2001;7)

Administrasi menurut Prajudi Atmosudirdjo merupakan sesuatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern.Eksistensi dari pada administrasi ini berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi itu terdapat di dalam organisasi. Jadi barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, di situ terdapat administrasi (dalam Syafiie,2010;13).

Menurut The Liang Gie Administasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan (dalam Syafiie,2010;14)

Sedangkan menurut Sondang P. Siagian administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (dalam Syafiie,2010;14).

Berdasarkan pendapat yang di kemukakan di atas mengenai definisi administasi, dapat di simpulkan bahwadalam suatu administrasi terdapat suatu pekerjaan yang sudah terencana, terdapat sekelompok orang dalam melakukan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pekerjaan dan bersama-sama untuk mencapai tujuan organisasi dengan dasar efektif, efisien dan rasional (Pasolong, 201;3).

Selanjutnya, untuk menjelaskan upaya-upaya mendefinisikan administrasi maka perlu diketahui lingkup administrasi publik maka terdapat locus dari administrasi publik meliputi lembaga-lembaga/institusi pemerintah(aparatur Negara/ birokrasi), organiasi non pemerintah, militer, partai politik, media massa dan masyarakat sipil untuk memenuhi kepentingan publik (dalam Syafri,2012;18).

Menurut Dwight Waldo bahwa administrasi publik adalah organisasi dan manajemen manusia dan material (peralatannya) untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintah (dalam Syafri,2012;21).

Sedangkan menurut Prajudi Admosudirdjo administrasi publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan(dalam Syafiie, 2010;24)

Selanjutnya, dari pengertian tersebut, jelas bahwa sebagian besar definisi di atas sama bahwa administrasi menyangkut kerja sama kelompok orang dalam lingkup organisasi negara yaitu legislatif, eksekutif dan yudikatif untuk mencapai tujuan negara melalui kebijakan dan program yang telah di rumuskan sebelumnya. Selain kerja sama kelompok, administrasi publik mencakup kebutuhan publik (masyarakat, pihak swasta dan s*teakholder*)dalam pemberian pelayanan publik untuk memecahkan permasalahan publik dalam memperoleh pelayanan yang diinginkan. Jadi intinya administrasi publik diartikan sebagai proses kerja sama kelompok orang dalam merumuskan, melaksanakan berbagai kebijakan dan program untuk memenuhi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kebutuhan masyarakat dalam pencapaian tujuan negara secara efektif dan berkeadilan sosial. Kelompok orang dalam definisi meliputi aparatur negara, anggota legislatif, partai politik, lembaga swadaya masyarakat/LSM, kelompok kepentingan, organisasi profesi, media massa, atau masyarakat sipil yang berkepentingan terhadap perumusan dan pelaksanaan kebijakan negara.

2. Konsep Organisasi dan Organisasi Publik

Administrasi dan organisasi merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.Kegiatan administrasi mengarahkan pencapaian tujuan organisasi yang efektif dan efisien, dan organisasi merupakan sarana untuk mencapai tujuan.

Menurut Riva'i (2012;169), dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia memerlukan manusia lain. Usaha untuk mempermudah pemenuhan kebutuhan tersebut dangan membentuk hubungan kerja sama dan selanjutnya membentuk kelompok-kelompok.

Organisasi adalah wadah yang memungkinkan masyarakat dapat meraih hasil yang sebelumnya tidak dapat dicapai oleh individu secara sendiri. Organisasi merupakan suatu unit terkoordinasi yang terdiri setidaknya dua orang, berfungsi mencapai satu sasaran tertentu atau serangkaian sasaran (Riva'i, 2012;169-170).

> Sementara itu, Siagian (dalam Zulkifli 2009;71) mendefinisikan organisasi sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama dan secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sebagai suatu proses, organisasi berarti serangkaian aktivitas kolektif sekelompok orang yang diawali dengan penentuan tujuan, pembagian kerja dengan perincian tugas tertentu, pendelegasian wewenang, pengawasan dan diakhiri dengan pengevaluasian pelaksana tugas (Zulkifli. 2009;71)

Menurut Bakke (dalam Kusdi. 2009;5) Organisasi adalah suatu sistem berkelanjutan dari aktivitas-aktivitas manusia yang terdiverensiasi dan terkoordinasi, yang mempergunakan, mentransformasi, dan menyatupadukan seperangkat khusus manusia, material, modal, gagasan, dan sumberdaya alam menjadi satu kesatuan pemecahan masalah yang unik dalam rangka memuaskan kebutuhan-kebutuhan manusia dalam interaksinya dengan sistem-sistem lainnya dari aktivitas manusia dan sumberdaya dalam lingkungannya.

Jadi, organisasi merupakan persekutuan 2 orang atau lebih yang terikat dalam rangka mencapai tujuan bersama menjalankan serangkaian aktivitas dimana dalam mencapai tujuan tersebut terdapat pembagian kerjadan sumber daya organisasi.

Aspek dari organisasi yang dikemukakan oleh Weber (dalam Thoha, 2011;166) ialah bahwa suatu organisasi atau kelompok kerjasama mempunyai unsur-unsur *Properties* sebagai berikut:

a. Organisasi merupakan tata hubungan sosial. Dalam hal ini sesorang individu melakuka proses interaksi sesamanya didalam organisasi tersebut.
b. Organisasi mmpunyai batasan-batasan tertentu (*bounderies*). Dengan demikian, sesorang individu yang melakukan hubungan intraksi dengan lainnya tidak didasarkan atas kemauan sendiri. Akan tetapi, mereka dibatasi oleh peraturan-peraturan tertentu.
c. Organisasi merupakan suatu kumpulan tata aturan, yang bisa membedakan suatu organisasi dengan kumpulan-kumpulan kemasyarakatan. Tata aturan ini menyusun proses interaksi diantara orang-orang yang bekerja sama didalamnya, sehingga interaksi tersebut tidak muncul begitu saja.
d. Organisasi merupakan suatu kerangka hubungan yang berstruktur yang didalamnya berisi wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan sesuatu fungsi tertentu. Istilah lain dari fungsi ini ialah terdapatnya hierarki. Konsekuensi dari adanya hierarki ini ialah bahwa didalam organisasi ada pimpinan atau kepala dan bawahan atau staff.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dari definisi diatas menujukkan bahwa organisasi dapat ditinjau dari dua segi pandangan, yaitu sebagai berikut :

a. Organisasi sebagai wadah dimana kegiatan-kegiatan administrasi dijalankan
b. Organisai sebagai rangkaian hierarki dan interaksi antara orang- orang dalam suatu ikatan formal

Organisasi sebagai wadah dan rangkaian hierarki tentunya harus memiliki prinsip-prinsip yang mampu mewujudkan tujuan organisasi secara efektif dan efisien.Sehingga, didalam organisasi yang mengacu pada dua pandangan ini, maka dibutuhkan prinsip-prinsip yang dapat membangun organisasi.

Dalam suatu organisasi prinsip amat diperlukan, terutama dapat dijadikan pedoman sehingga organisasi menjadi tumbuh dan berkembang. Menurut Siswanto (2005;98) prinsip organisasi yang dimaksud adalah sebagai berikut :

a. Organisasi dan Tujuan
   Prinsip ini menunjukan terdapatnya hubungan yang erat antara organisasi dan tujuan.Organisasi dirancang untuk mencapai tujuan. Sebaliknya, tujuan hanya mungkin dapat direalisasikan manakala melalui sarana organisasi
b. Esensi Organisasi
   Prinsip yang penting adalah bahwa tanggung jawab pengorganisasian maupun tanggung jawab pelaksanaan selalu bersifat individual. Tanggung jawab didelegasikan dari seseorang kepada orang lain. Individu yang menerima tanggung jawab membentuk suatu kewajiban yang juga bersifat pribadi.
c. Tanggung Jawab dan Otoritas
   Prinsip ini berarti bahwa otoritas harus seimbang dengan tanggung jawab, artinya seseorang yang diberi tanggung jawab harus juga diberi otoritas

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

untuk melaksanakan sesuatu yang diperlukan guna memenuhi tanggung jawab mereka

d. Spesialisasi untuk Efisiensi
   Organisasi yang efektif membagi tanggung jawab dalam bagian sehingga mengadakan spesialisasi dan menambah efisiensi dalam masing-masing bagian tersebut.
e. Rentang Kendali
   Rentang kendali adalah tingkat pengendalian atau tingkat delegasi tanggung jawab. Prinsip ini menganggap bahwa terdapat batas tertentu terhadap jumlah bawahan yang dapat dikelola oleh seorang manajer

Sementara itu, selain dari prinsip yang dikemukakan oleh Siswanto (2005;98) tersebut, Menurut Siagian (2008;97), terdapat dua belas prinsip organisasi yang dapat dijadikan pedoman sehingga organisasi menjadi tumbuh dan berkembang. Adapun prinsip-prinsip itu ialah:

a. Terdapat tujuan yang jelas
b. Tujuan organisasi harus dipahami oleh setiap orang didalam organisasi
c. Tujuan organisasi harus diterima oleh setiap orang dalam organisasi
d. Adanya kesatuan arah (*unity of direction*)
e. Adanya kesatuan perintah (*unity of command)*
f. Adanya keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab seseorang)
g. Adanya pembagian tugas
h. Struktur organisasi harus disusun sesederhana mungkin
i. Pola dasar organisasi harus relativ
j. Adanya jaminan jabatan
k. Imbalan yang diberikan pada setiap orang harus setimpal dengan jasa yang diberikan

Dari beberapa definisi dan penjelasan yang telah disampaikan oleh beberapa ahli tersebut, maka hal itu dapat membuktikan bahwa dewasa ini masyarakat dimanapun berada tidak lepas dari praktik-praktik organisasi dalam kehidupan nya.

Dilingkungan masyarakat, baik itu organisasi formal maupun informal selalau ada seseorang yang dianggap lebih dari yang lain yang merupakan bentuk organisasi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

secara hierarki. Organisasi yang baik adalah organisasi yang secara bersama-sama mampu mewujudkan tujuan bersama dan menerapkan prinsip dasar secara seimbang dalam kehidupannya.

3. Konsep Manajemen Publik

Organisasi akan tetap berjalan memerlukan suatu ilmu atau strategi untuk mempertahankan serta menjalankan organisasi. Ilmu atau strategi terdapat dalam konsep manajemen,manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu yang menyumbangkan upayanya yangterbaikmelalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnnya (G. R.Terry, 2012;9).

> Manajemen merupakan suatu ilmu dan seni, mengapa disebut demikian, sebab antara keduanya tidak dapat di pisahkan. Manajemen sebagai suatu ilmu pengetahuan menjelaskan tentang gejala-gejala manajemen, gejala-gejala ini lalu di teliti mengunakan metode ilmiah yang dirumuskan dalam bentuk prinsip-prinsip yang diwujudkan dalam bentuk suatu teori. Sedangkan manajemen sebagai seni, bahwa mencapai suatu tujuan di perlukan kerjasama dengan orang lain, nah bagaimana cara memerintahkan kepada orang lain agar mau bekerja sama (Zulkifli & Nurmasari, 2015;5-6).

Secara etimilogi manajemen dalam bahasa *inggiris*yaitu *management* berasal dari kata *manus* berarti tangan dan *agree* berarti melakukan yang setelah di gabung menjadi *manage* dalam bahasa *inggris*yang berarti mengurus, atau *managiere* bahasa *latin*berarti melatih.

Menurut Manulang (1983) pengertian manajemen dapat di lihat dari tiga pengertian:

1. Manajemen sebagai suatu proses
2. Manajemen sebagai suatu kolektifitas manusia

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Manajemen sebagai ilmu (*Science)* dan sebagai seni (*art)*

> Manajemen sebagai suatu proses menurut Georgy R. Terry, yaitu cara pencapaian tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu dengan melalui kegiatan orang lain. Manajemen sebagai kolektivitas merupakan suatu kumpulan dari orang-orang yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan bersama. Sedangkan menajemen sebagai suatu ilmu dan seni menurut Marry Parker Follet menyatakan bahwa manajmen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain (Zulkifli & Nurmasari, 2015;4-5).

Definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen yaitu koordinasi semua sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, penetapan tenaga kerja, pengarahan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Menurut George Terry (dalam Syafiie 2010;49), Manajemen adalah proses khusus yang terdiri dari Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, dan Pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.

Menurut Prajudi, manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan dari semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu prepta atau tujuan kerja yang tertentu (Syafiie, 2010;49).

Sedangkan menurut Simamora (dalamPasolong,2010;83), mengatakan bahwa manajemen adalah proses pedayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan.

Dalam hal ini garis besar dari manajemen adalah kemampuan mengurus organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan semua.dan dalam manajemen

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

terdapat hakikat fungsi melakukan semua kegiatan-kegiatan yang perlu dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan.

Manajemen Didukung oleh beberapa sasaran mutlak yang harus ada disebut *The Six MinManagement*(dalam Malayu & Hasibuan,2014;20-21) sebagai berikut:

a.*Man* (Faktor Manusia)

b.*Money* (Anggaran)

c.*Method* (Sistem Kerja)

d.*Material* (Perlengkapan Pendukung/ Bahan-Bahan)

e.*Machine* (Peralatan Teknologi/Mesin)

f. *Market* (Pemasaran)

Berdasarkan sumber daya diatas bahwa dalam manajemen yang menjadi unsur utama adalam manusia karena manusia sebagai penggerak dari unsur-unsur lainnya. Manusia sebagai sumber daya utama sebagai bidang ilmu manajemen yang disebut dengan manajemen sumber daya manusia atau MSDM. Manusia menjadi unsurterpenting dalam menejmen, maka tanpa adanya manusia, sumber daya lain akan menganggur dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan yang sudah direncanakan dalam organisasai.

Adapun makna dari konsep manajemen multi budaya (Pluralisme Budaya) adalah upaya mengelola budaya yang berbeda-beda, memperdayakan sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi, baik secara internal maupun eksternal.(dalam Amin Ibrahim, 2009;71)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dari definisi mengenai manajemen dapat kita pahami bahwa manajemen merupakan suatu cara mengatur orang-orang untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang di perlukan dalam organisasi, dan bukan hanya melaksanakan pekerjaan atau tugas untuk dirinya sendiri. Hal ini manusia mempunyai kemampuan yang terbatas baik fisik, pengetahuan, waktu dan perhatian, maka untuk memenuhi kebutuhan dan keterbatasan dalam melakukan pekerjaan mendorong manusia membagi pekerjaan, tugas dan tanggung jawab sehingga terbentuknya kerja sama dan keterikatan formal dalam suatu organisasi. Dalam menejemen di butuhkan pemimpin dengan kewenangan kepemimpinannya melalui intruksi dan persuasi dalam menjalankan 6M (*man, money, method, materials, machienes dan market*) sehingga dapat berdaya guna, berhasil guna, terintegrasi, dan terkoodinasi dalam memcapai tujuan yang optimal yang di timbulkan dalam proses manajemen.

4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia yang dijelaskan oleh Simamora (dalam Sutrisno, 2014;5) ialah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja.

> Menurut Dessler (dalam Sutrisno, 2014;5) manajemen Sumber Daya Manusia dapat didefinisikan sebagai suatu kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seseorang yang menjalankan aspek “orang” atau sumber daya manusia dari posisi seorang manajemen , meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengimbalan, dan penilaian.

Sedangkan Umar (dalam Sutrisno, 2014;7), menjelaskan manajemen Sumber Daya Manusia menurut tugasnya dapat dikelompokkan atas tiga fungsi yaitu:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

a. Fungsi Manajerial: Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan, dan Pengendalian
b. Fungsi Operasional: Pengadaan, Pengmbangan, Kompensasi, Pengintegrasian, Pemeliharaan, dan Pemutusan hubungan kerja
c. Fungsi ketiga ialah kedudukan manajemen sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu

Sementara menurut Schuler *et al.* (dalam Sutrisno, 2014;8), setidaknya MSDM memiliki tiga fungsi utama yaitu:

a. Memperbaiki tingkat produktifitas

b. Memperbaiki kualitas kehidupan kerja

c. Meyakinkan organisasi telah memenuhi aspek-aspek legal

Menurut Hasibuan (2012;10) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Fungsi manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Hasibuan (2012;21-23) antara lain sebagai berikut :

1. Perencanaan
   Perencanaan (*Human Resources planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan
2. Pengorganisasian
   Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagian organisasi (*organization chat*)
3. Pengarahan
   Pengarahan (*Directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4. Pengendalian
   Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.
5. Pengadaan
   Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
6. Pengembangan
   Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
7. Kompensasi
   Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
8. Pengintegrasian
   Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
9. Pemeliharaan
   Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pension.
10. Kedisiplinan
    Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.
11. Pemberhentian
    Pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari perusahaan.

Adapun tujuan MSDM yang menurut Martoyo (2000;19) adalah sebagai berikut:

1. Tujuan organisasional adalah untuk tercapainya tujuan efektivitas maksimal sebuah organisasi
2. Tujuan fungsional adalah bahwa secara fungsional tujuannya harus sesuai dengan organisasi yang lebih besar.
3. Tujuan sosial yaitu setiap organisasi apapun tujuannya harus mengikat akibatnya bagi kepentingan masyarakat umum.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4. Tujuan personal atau individual dalam organisasi juga harus diperhatikan oleh setiap manajer.

Dalam menjalankan fungsi manajemen, seorang manajer dituntut harus mampu mengarahkan, menempatkan, dan mendayagunakan para bawahan atau anggota dalam organisasi agar kinerja dapat terarah dan sistematis.Sehingga, setiap kebijakan yang dirumuskan dalam upaya mencapai tujuan bersama dapat terlaksana secara efektif dan efisien.

5. Konsep Pelayanan Publik

Pemahaman pelayanan pemerintahan yang disediakan oleh birokrasi merupakan wujud dari fungsi aparat birokrasi sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Sehingga maksud dari *public service* tersebut demi mensejahterakan masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, Widodo (2001:269) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Hardiansyah (2011:28) bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang menjadi ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atas penerima layanan serta harus dipublikasikan sebagai adanya jaminan kepastian bagi penerima pelayanan.

Moenir (1997:16) mengatakan bahwa pelayanan pemerintahan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang dengan landasan faktor

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Pelayanan sangat berkaitan dengan publik, publik adalah orang atau masyarakat, yang berhubungan dengan atau mempengaruhi suatu bangsa, Negara, ataupun komunitas. Inu dan kawan-kawan dalam Sinambela,dkk (2011:05), yang mendefenisikan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Dalam pelayanan yang ada di desaKesumbo Ampai Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis yakni untuk memenuhi kebutuhan orang lain, dan kata dari publik itu sendiri adalah objek dari pelayanan itu sendiri yaitu masyarakat.

Pada dasarnya dibentuknya pemerintahan bertujuan untuk menjaga suatu sistem, hakikatnya pemerintah modern adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan melayani dirinya sendri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai kemjuan bersama.

Adapun pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dalam rangka percepatan reformasi birokrasi dibidang pelayanan publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ini lebih diperkuat dengan adanya Peraturan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014tentang pedoman standar pelayanan yang digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan.

Pelayanan publik menurut Peraturan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman standar pelayanan dalam peraturan menteri ini yang dimaksud dalam (Pasal 1; ayat 1)

1. *Standar pelayanan* adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
2. *Penyelenggara pelayanan publik* yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor15 Tahun 2014 yang dimaksud dalam (Pasal 2;ayat 1), komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

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

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. 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, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepekatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. 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.

Menurut Kurniawan (2012;135), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberi layanan(melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Sianipar (1995;5), pelayanan adalah suatu cara atau tekhnik memenuhi, menanggapi kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain, sedangkan arti pelayanan masyarakat menurut Tohaha (dalam sedarmayanti,2004:84) adalah suatu usaha yang dilakukan seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

> Menurut Djenuri (1998;15), pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal. Pengertian lain dari pelayanan juga dikemukakan oleh Taliziduhu (dalam Djenuri 1998:15), yang mengatakan bahwa pelayanan adalah terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak.

Pada dasarnya pelayanan publik diera reforamsi lebih baik dan efisien karen besarnya kewenangan yang diberikan kepada pemerintah kota/kabupaten untuk menyelenggarakan pemerintah daerah dan dianggap lebih memahami persoalan dan budaya masyarakat setempat. (Rusli, 2004;1)

Jadi dengan demikian pelayanan publik (masyarakat) dimulai pada usia bayi yaitu yang membutuhkan pencatatan dan pelayanan kesehatan yang prima, serta saat remaja membutuhkan pelayanan secara administratif apakah untuk pelayanan kesehatan, pendidikan dan lain-lain, serta sampai usia lanjut. (Rusli, 2004;3)

Untuk dapat melaksanakan tugas pelayanan-pelayanan masyarakat sebagaimana yang diharapkan, maka menurut Djenuri (1998;11) ada 4 (empat) hal yang perlu dimiliki oleh segenap jajaran aparatur pemerintah, yakni:

1. Harus memiliki jiwa pengabdian yang tinggi kepada masyarakat.
2. Harus aktif melihat berbagai tantangan dan peluang serta aspirasi masyarakat untuk selanjutnya mencarikan berbagai pilihan jalan keluar dari pemecahanya.
3. Memepertinggi kemampuan untuk menerapkan teknik-teknik manajemen modern guna mmencapai efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas-tugas pelayanan masyarakat.
4. Harus memiliki disiplin yang tinggi.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Untuk itu, pelayanan yang baik dari sektor publik yang dilakukan oleh pemerintah selain memenuhi kebutuhan hajat hidup masyarakatnya, sudah barang tertentu adalah memberdayakan, serta membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintahnya.

Adapun pada faktor pelayanan terdapat beberapa hal yang mempengaruhi keberhasilan pelayanan yang diberikan, yakni: ketepatan, kecepatan, keramahan, kemudahan, fasilitas dan pengawasan.

6. Konsep Desa dan Pemerintahan Desa

Desa menurut Sunarjo mendefenisikan dalam Wasistiono (2007:10) bahwa desa adalah suatu kesatuan masyarakat hukum berdasarkan Adat dan Hukum Adat yang menetap dalam suatu wilayah tertentu batas-batasnya; memiliki ikatan lahir bathin yang sangat kuat, baik karena seketurunan maupun karena sama-sama memiliki kepentingan politik, ekonomi, sosial dan keamanan; memiliki susunan pengurus yang dipilih bersama; memiliki kekayaan dalam jumlah tertentu dan berhak menyelenggarakan rumahtangganya sendiri.

Desa menurut H.A.W Widjaja (2003;3) Desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam mengenai Pemerintahan Desa adalah keanekaragaman, partisapi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

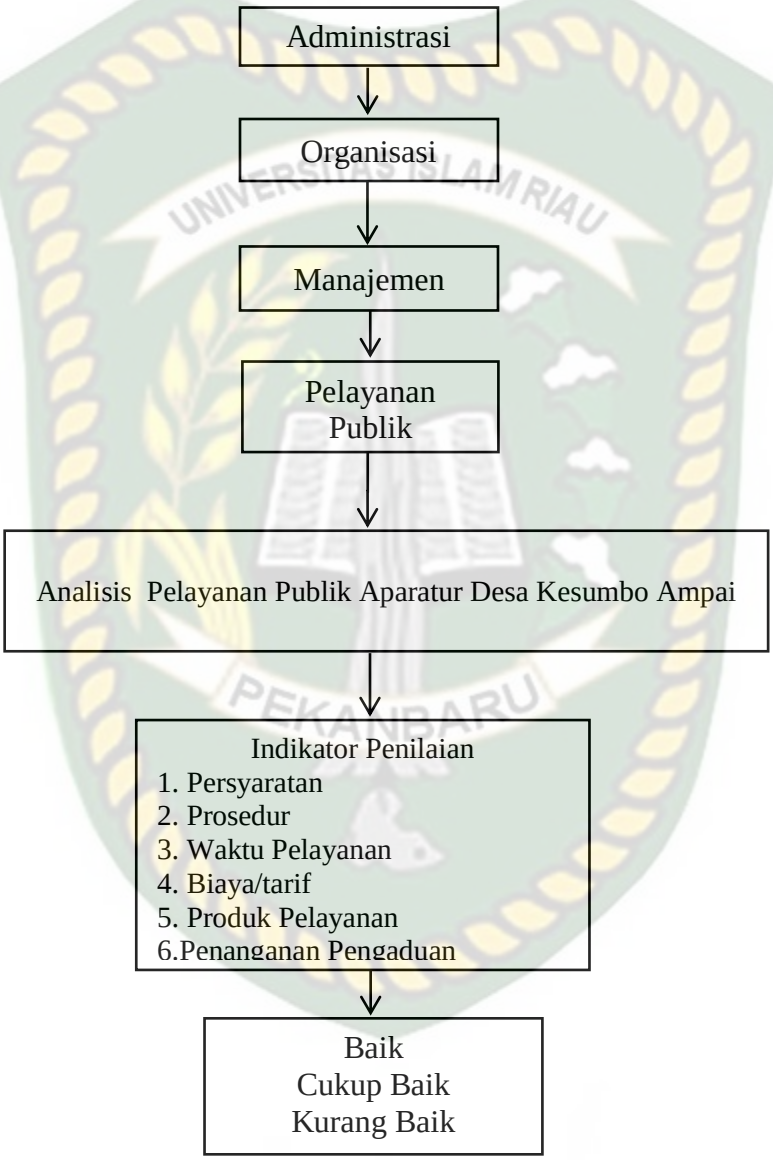
Keberadaan desa secara yuridis formal diakui dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa , menurut ketentuan ini desa diberi pengertian sebagai berikut:

"Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengaurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia".

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

B. Kerangka Pikiran

Gambar II.1 : Kerangka Pikiran Penelitian Tentang AnalisisPelayanan Publik Aparatur Desa Kesumbo Ampai Di Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis.



Sumber : Modifikasi Penulis, 2017

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

C. Hipotesis

Dari permasalahan yang terdapat di latar belakang maka penulis mencoba merumuskan hipotesis atau dugaan sementara, yaitu: diduga dalam proses Kinerja Pelayanan Aparatur Desa Kesumbo AmpaiDi Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis akan berjalan dengan baik apabila Apratur Pemerintah memenuhi kriteria yang ada di indikator.

Indikator dimaksud adalah indikator yang digunakan untuk mengukur Pelayanan Aparatur Desa berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampian pelayanan pelayanan meliputi : Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/tarif, Produk pelayanan, dan Penanganan pengaduan.Sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

D. Konsep Operasional

Untuk menghindari dan menghilangkan dari kesalahan pemahaman tentang beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan beberapa konsep operasional yang berhubungan langsung dengan penelitian ini.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variable dengan cara memberikan arti atau mendiskripsikan (menggambarkan) kegiatan atau memberikan suatu operasional (pekerjaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut).

Maka, penulis menggambarkan terlebih dahulu mengenai konsep operasional yang berhubungan dengan judul penelitian ini, dimana penulis perlu mengoperasionalkan konsep-konsep tersebut sebagai berikut:

1. Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas yang dilaksanakan pada administrasi pelayanan public di Desab Kesumbo Ampai Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis.
2. Administrasi Pemerintah Desa adalahKeseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan Desa pada buku Administrasi Desa. Administrasi Desa ditetapkan dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri tapi teknis pelaksanaan dan pembinaan operasionalnya ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
3. Organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan tertentu.
4. Organisasi Pemerintah Desa adalahPenyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

5. Manajemen adalah proses khusus yang terdiri dari Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, dan Pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.
6. Manajemen Pemerintah Desa adalah perwujudan demokrasi dalam penyelenggara pemerintah desa sebagai unsur penyelenggara desa sebagai koordinasi dari semua sumber (tenaga, manusia, dana, material, waktu, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian supaya mencapai sasaran yang diinginkan).
7. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dan sebagainya).
8. Pelayanan publik adalah pemberi layanan(melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
9. Desa adalah satuan terkecil dari pemerintahan Negara kita sejak zaman kerajaan hingga penjajahan dan kemerdekaan, Sebagai kesatuan wilayah terkecil desa merupakan kesatuan wilayah yang sangat mandiri.
10. Pemerintah Desa adalah Kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

11. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun adminisitratif.
12. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
13. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
14. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepekatan antara penyelenggara dan masyarakat.
15. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
16. Penanganan pengelolaan pengaduan, organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.
17. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam system pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

E. Operasional Variabel

Tabel II.1 : Operasional variabel Tentang Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Kesumbo Ampai Di Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis.

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai	Ukuran
1	2	3	4	5
Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No 15 tahun 2014. Standar pelayanan	Pelayanan Aparatur Desa	1. Persyaratan	1. Dipublikasikan umum secara jelas 2. Persyaratan mudah untuk dipahami masyarakat	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		2. Prosedur	1. Prosedur tidak berbelit-belit 2. Prosedur yang di berikan jelas dan mudah dipahami masyarakat	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		3. Waktu Pelayanan	1. Penyelesaian pelayanan dengan tepat waktu 2. Kecepatan pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1	2	3	4	5
		4. Biaya/tarif	1. Biaya pelayanan ditampilkan secara transparan/jelas 2. Memberikan kesamaan biaya kepada masyarakat	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		5. Produk Pelayanan	1. Memberikan hasilproses pelayanan dengan teliti 2. Bertindak adil kepada semua masyarakat	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		6. Penanganan Pengaduan	1. Penyediaan kotak saran 2. Tindak lanjut pengaduan	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber : Modifikasi Penelitian,2017

F. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 (tiga kategori) yaitu : Baik, Cukup Baik, dan Kurang Baik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pengukuran yang digunakan dalam penelitan ini adalah dengan mengunakan persentase, dengan terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator.

- **Ukuran Variabel**

Baik : Apabila seluruh sub indikator penelitian terealisasi dengan baik dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 67-100%

Cukup Baik : Jika sebagian besar atau 2 dai 3 indikator variabel berada pada persentase 34% - 66%

Kurang Baik : Apabila satu atau tidak sama sekali dari kriteria penilaian yang dan atau hasil dari rekapitulasi jawaban responden dibawah 1-33%

- **Ukuran Indikator Variabel**

Adapun ukuran indikator variabelnya adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan dikatakan :

   Baik : Apabila ke 3 item penilaian terlaksana atau tanggapan responden berada pada skala 67-100%

   Cukup Baik : Apabila 2 dari 3 item penilaian dapat dilaksanakan atau tanggapan responden berada pada skala 34-66%

   Kurang Baik : Apabila satu atau tidak satupun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada skala 1-33%

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Prosedur dikatakan :

   Baik : Apabila ke 3 item penilaian terlaksana atau tanggapan responden berada pada skala 67-100%

   Cukup Baik : Apabila 2 dari 3 item penilaian dapat dilaksanakan atau tanggapan responden berada pada skala 34-66%

   Kurang Baik : Apabila satu atau tidak satupun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada skala 1-33%

3. Waktu pelayanan dikatakan :

   Baik : Apabila ke 3 item penilaian terlaksana atau tanggapan responden berada pada skala 67-100%

   Cukup Baik : Apabila 2 dari 3 item penilaian dapat dilaksanakan atau tanggapan responden berada pada skala 34-66%

   Kurang Baik : Apabila satu atau tidak satupun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada skala 1-33%

4. Biaya pelayanan dikatakan :

   Baik : Apabila ke 3 item penilaian terlaksana atau tanggapan responden berada pada skala 67-100%

   Cukup Baik : Apabila 2 dari 3 item penilaian dapat dilaksanakan atau tanggapan responden berada pada skala 34-66%

   Kurang Baik : Apabila satu atau tidak satupun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada skala 1-33%

5. Produk dikatakan :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Baik : Apabila ke 3 item penilaian terlaksana atau tanggapan responden berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Apabila 2 dari 3 item penilaian dapat dilaksanakan atau tanggapan responden berada pada skala 34-66%

Kurang Baik : Apabila satu atau tidak satupun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada skala 1-33%

6. Pengaduan dikatakan :

Baik : Apabila ke 3 item penilaian terlaksana atau tanggapan responden berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Apabila 2 dari 3 item penilaian dapat dilaksanakan atau tanggapan responden berada pada skala 34-66%

Kurang Baik : Apabila satu atau tidak satupun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada skala 1-33%

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :