

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi

Menurut Siagian (dalam Mulyono,2016;42), Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan daripada keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Sutarto (dalam Mulyono,2016;42), Administrasi adalah suatu proses penyelenggaraan dan pengurusan segenap tindakan/kegiatan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan.

Menurut Benton (dalam Pidata,2004;2) mengatakan Administrasi berhubungan dengan penentuan kebijakan bersama dan koordinasi secara keseluruhan ada pula ahli yang menyebut administrasi sebagai pengarah yang efektif sementara manajemen dikatakan sebagai pelaksana yang efektif.

Menurut Siagian (dalam Zulkifli,2014;11), Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan oleh rasionalitas tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Menurut Zulkifli (2014;14), Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu. Pekerjaan pokok yang dimaksudkan mencakup unsur-unsur umum administrasi tersebut meliputi:

- a. Organisasi (tata keragaan)

- b. Manajemen (tata pimpinan)
- c. Komunikasi (tata hubungan)
- d. Informasi (tata keterangan)
- e. Personalia (tata pegawaiian)
- f. Finansia (tata keuangan)
- g. Material (Tata Pembekalan)
- h. Relasi publik (tata humas)

Menurut D.White (dalam Syafri, 2012;9) Administrasi adalah proses yang selalu terdapat pada setiap usaha kelompok, publik atau privat, sipil atau militer, skala besar atau kecil.

Pendapat ini juga menunjuk dua hal, yakni sebagai berikut:

1. Administrasi adalah proses (rangkaian kegiatan),
2. Proses itu terdapat pada setiap usaha kelompok.

Menurut Adams (dalam Syafri, 2012;9),Administrasi adalah kemampuan mengoordinasikan berbagai kekuatan sosial yang sering kali bertentangan satu dengan yang lain di dalam satu organisasi sedemikian padunya sehingga kekuatan– kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan.

Dari batasan yang di atas diketemukan ide pokok sebagai berikut:

1. Administrasi adalah kemampuan untuk memadukan kekuatan-kekuatan social didalam satu organisasi.
2. Kekuatan ini dipadukan dengan maksud agar setiap kekuatan yang ada bergerak sebagai satu kesatuan/keseluruhan organisme.

Menurut Siagian (dalam Syafri,2012;9),Admnistrasi adalah sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Atmosudirjo (dalam Syafiie,2013;4), Adminstrasi merupakan suatu fenomrna sosial,yaitu perwujudan tertentu didalam masyarakat modern. Eksistensi administrasi ini berkaitan dengan organisasi, jadi barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, disitu terhadap organisasi.

Menurut Silalahi (dalam Zulkifli,2014;11), Admnistrasi adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendaya gunakn sumberdaya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efesian.

Menurut Siagian (dalam Pasolong,2010;3), Administrasi adalah sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Hodgkinson (dalam Kusdi 2011;7), Adminstrasi adalah aspek-aspek yang lebih banyak berurusan dengan formulasi tujuan, masalah terkait nilai dan komponen manusia dalam organisasi.

Dari pengertian diatas dapat dijelaskan bahwa administrasi itu ilmu yang sangat luas untuk mengatur hubungan setiap manusia, terutama pada saat manusia memiliki tujuan untuk kehidupannya, yang mana agar tercapai suatu tujuan dari apa yang ingin dicapai maka sebaiknya memakai sebuah konsep administrasi. Dan pengertian administrasi sebagai proses kerja sama dan bukan merupakan hal yang baru karena telah ada bersamaan dengan adanya peradapan manusia.

Berikut ini ciri-ciri Menurut Hodgkinson (dalam Kusdi 2011;7), yang dapat di pergunakan untuk mengidentifikasi administrasi publik. Memang dalam

banyak hal administrasi publik berbeda dengan administrasi swasta. Perbedaan itu antara lain:

1. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi publik bersifat lebih urgent dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi-organisasi swasta. Contoh: lalu lintas, kesehatan, keamanan, pertahanan, dan semua pelayanan yang menyangkut kepentingan orang banyak.
2. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi publik pada umumnya bersifat monopoli. Dalam hal ini bentuk pelayanan yang diberikan tidak bisa dibagi kepada organisasi organisasi lainnya.
3. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, administrasi publik dan administratornya relatif berdasarkan undang-undang dan peraturan. Ciri ini memberikan warna legalistis dari administrasi publik tersebut.
4. Administrasi publik dalam memberikan pelayanan tidak dikendalikan oleh harga pasar, tidak seperti yang terjadi pada organisasi perusahaan yang terikat oleh harga pasar dan untung rugi.
5. Usaha-usaha dilakukan oleh administrasi publik terutama dalam negara demokrasi ialah dilakukan sangat tergantung pada penilaian rakyat banyak, itulah sebabnya pelayanan yang diberikan oleh administrasi publik hendaknya adil tidak memihak proporsional, bersih, dan mementingkan kepentingan orang banyak dibandingkan kepentingan pribadinya.

2. Konsep Organisasi

Organisasi merupakan sebagai tempat atau wadah kegiatan bagi orang-orang yang bekerja didalamnya yang bertujuan mencapai suatu tujuan secara bersamaan. Didalam suatu organisasi tersebut terdapat didalamnya tugas dan tanggung jawab serta wewenang yang ada didalamnya yang mana agar kerja orang-orang didalamnya terlaksana dengan jelas.

Manusia sangat diperlukan dalam pergerakan sebuah organisasi, yang mana manusia merupakan salah satu sumber daya organisasi yang sangat penting. Tanpa adanya manusia yang menggerakkan organisasi maka organisasi tidak bisa mencapai tujuan dari sebuah organisasi tersebut.

Menurut Waldo (dalam Syafiie, 2006;52) organisasi adalah sebagai suatu struktur dari kewenangan-kewenangan dan kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan antar orang-orang pada suatu sistem administrasi. Menurut Jhon D. Millet (dalam Siagian, 2006;51) organisasi adalah sebagai kerangka struktur dimana pekerjaan dari beberapa orang yang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama.

Menurut Griffin (2002) organisasi adalah *a group of people working together in a structured and coordinated fashion to achieve a set of goals* (Organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan tertentu).

Sedangkan menurut Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saeufullah dalam bukunya Pengantar Manajemen, organisasi didefinisikan sebagai “sekumpulan orang atau kelompok yang memiliki tujuan tertentu dan berupaya untuk mewujudkan tujuannya tersebut melalui kerja sama.

Menurut Robbins (dalam Fahmi, 2014;153), Organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Menurut D.Mooney (dalam Wursanto,2005;52), Organisasi merupakan bentuk dari setiap perserikatan manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Menurut Siagian (dalam Wursanto,2005;53), Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki dimana selalu terdapat hubungan antara seorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut Atmosudirdjo (dalam Wursanto,2005;53), Organisasi itu sebagai struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara

sekelompok orang-orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk bersama mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Sutopo (dalam Mulyono,2016;71),Organisasi adalah sekelompok orang (dua orang atau lebih) yang secara formal dipersatukan dalam suatu kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Griffin (dalam Sule,2013;4) Organisasin adalah sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan tertentu. Atau pengertian lainnya organisasi sebagai sekumpulan orang atau kelompok yang memiliki tujuan tertentu dan berupaya untuk mewujudkan tujuannya tersebut melalui kerja sama.

Menurut Siagian (dalam Zulkifli,2014;15), Organisasi sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama dan formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seorang/beberapa orrang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut Massie (dalam Zulkifli,2014;16), Organisasi merupakan suatu kerjasama sekelompok orang yang membagi tugas-tugasnya diantara para anggota, menetapkan hubungan-hubungan kerja dan menyatukan aktivitas-aktivitasnya kearah pencapaian tujuan bersama.

Menurut H.Schein (dalam Marnis, 2013;132), Organisasi adalah koordinasi sejumlah kegiatan manusia yang direncanakan untuk mencapai suatu dan tujuan bersama melalui pembagian dan fungsi, serta melallui serangkaian wewenang dan tanggung jawab.

Dari defenisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu tempat dimana administrasi dijalankan sesuai dengan fungsi dan tugasnya. Administrasi merupakan suatu proses yang melaksanakan setiap bentuk kegiatan atau aktivitas organisasi.

3. Konsep Manajemen dan Manajemen Sumber daya Manusia

Manajemen hanya merupakan alat yang mengatur agar tercapai tujuan yang diinginkan. Karena manajemen yang akan memudahkan terwujudnya tujuan organisasi, pegawai, dan masyarakat. setiap organisasi memerlukan yang namanya manajemen, karena manajemen berdaya guna untuk meningkatkan unsur-unsur manajemen dan yang biasa disebut sebagai sumber daya organisasi.

Organisasi akan tetap berjalan memerlukan suatu ilmu atau strategi untuk mempertahankan serta menjalankan organisasi. Ilmu dan strategi tersebut terdapat dalam konsep manajemen, dimana manajemen merupakan suatu usaha atau upaya pencapaian tujuan dengan mendaya gunakan dan mengoptimalkan bantuan atau kemampuan orang lain untuk melakukan aktivitas pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Stoner (dalam Zulkifli, 2009;16) manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.

Menurut Siagian (dalam Zulkifli, 2009;17) Manajemen adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Menurut Waldo (dalam Zulkifli, 2009;17) Manajemen adalah suatu tindakan dengan maksud untuk mencapai hubungan kerjasama yang rasional dalam sistem administrasi.

Millet (dalam Syafiie, 2006;49) Manajemen adalah proses kepemimpinan dan pemberian arah terhadap pekerjaan yang terorganisasi dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan yang dikendaki. Menurut Ordway Tead (dalam Syafiie, 2006;49) Manajemen adalah proses dan perangkat yang mengarahkan serta membimbing kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut R. Terry (dalam Syafiie, 2006;49) Manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan Manajemen pada dasarnya merupakan seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu yang terkait dengan pencapaian tujuan. Dalam penyelesaian akan sesuatu tersebut, terdapat tiga faktor yang terlibat:

1. Adanya sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia, maupun faktor-faktor produksi lainnya. Atau sebagaimana menurut Griffin, sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, sumber daya alam, sumber daya keuangan serta informasi.
2. Adanya proses yang bertahap dari mulai perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengimplementasian, hingga pengendalian dan pengawasan.
3. Adanya seni dalam menyelesaikan pekerjaan.

Manajemen perlu dijelaskan berdasarkan fungsi-fungsinya atau sering dikenal sebagai fungsi-fungsi manajemen (*managerial functions*). Fungsi – fungsi tersebut sebagaimana dikemukakan dalam definisi muka mencakup fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, fungsi pengimplementasian, serta fungsi pengendalian dan pengawasan.

Menurut Zulkifli (2009;40) Fokus studi manajemen adalah menciptakan efektifitas dan efisiensi, sedangkan Locusnya adalah berbagai bentuk dan jenis organisasi. Kedua prapta ini sama-sama memandang manusia sebagai sumber daya strategis setiap organisasi.

Jika secara konseptual manajemen diatas dikaitkan dengan administrasi yaitu, proses kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu, dapat diasumsikan bahwa manajemen adalah inti dari administrasi. Analog keterkaitan

antara organisasi, administrasi dan manajemen oleh Waldo (dalam Zulkifli, 2009;18) sebagai berikut: organisasi diibaratkan sebagai anatomi dari administrasi, sedangkan manajemen sebagai psikologinya.

Manajemen sumberdaya manusia adalah proses pengendalian berdasarkan fungsi manajemen terhadap daya yang bersumber dari manusia. Ada lima prinsip pendekatan terhadap manajemen sumber daya manusia, yaitu:

1. Sumber daya manusia adalah merupakan kekayaan yang paling penting, yang dimiliki oleh suatu organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci bagi keberhasilan organisasi tersebut.
2. Keberhasilan sangat mungkin dicapai manakala peraturan atau kebijaksanaan dan prosedur, serta mekanisme kerja, yang berkaitan dengan manusia dan perusahaan tersebut Saling berhubungan dan memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan perusahaan dan pencapaian strategis.
3. Budaya dan nilai perusahaan, suasana organisasi dan perilaku manajerial yang berasal dari kultur tersebut yang akan memberikan pengaruh yang besar terhadap pencapaian terbaik.
4. Manajemen sumber daya manusia berhubungan langsung secara integrasi, menjadikan semua anggota organisasi terlibat untuk mencapai tujuan.
5. Empat prinsip tersebut harus tertanam dalam diri setiap anggota (manusia).

Hubungan manajemen dengan sumber daya manusia, merupakan proses usaha pencapaian tujuan melalui kerja sama dengan orang lain. Ini berarti menunjukkan pemanfaatan daya yang bersumber dari orang lain untuk pencapaian tujuan.

Sumber daya manusia sering disebut sebagai *Human Resource*, tenaga atau kekuatan manusia (energi atau *power*). Sumber daya yang juga disebut sumber tenaga, kemampuan, kekuatan, keahlian yang dimiliki oleh manusia, dipunyai juga oleh makhluk organisme lainnya, misalnya: Pada hewan, tumbuh-tumbuhan, bahkan dipunyai juga oleh unsur dalam.

Menurut Fathoni (2006;10) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses pengendalian berdasarkan fungsi manajemen terhadap daya yang bersumber dari manusia. .

Menurut Mangkunegara (2011;2) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Manajemen Sumber Daya Manusia dapat didefinisikan juga sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai).

Hubungan manajemen dengan sumber daya manusia merupakan proses usaha pencapaian tujuan melalui kerja sama dengan orang lain. ini berarti menunjukkan pemanfaatan daya yang bersumber dari orang lain untuk mencapai tujuan.

Untuk itu manajemen sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional dan baik agar dapat terwujudnya keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan perkembangan teknologi dan lingkungan serta kemampuan organisasi. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama suatu organisasi agar dapat berkembang secara produktif dan wajar.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan manajemen sumber daya manusia adalah proses penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai suatu tujuan, baik individu maupun organisasi yang akan menentukan kerja seorang pegawai atau karyawan.

4. Konsep Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Monir (dalam Pasolong, 2014;128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993) mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

5. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Monir (2014;128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menteri pendayagunaan aparatur negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2014;128) pelayanan public adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut kurniawan (dalam Pasolong, 2014;128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

Menurut Osborn dan Ted Gaebler (dalam Pasolong, 2014;130), pelayanan publik adalah penting nya peningkatan pelayanan publik oleh birograsi

pemerintah dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, mapupun dalam rangka pelaksanaanketentuan peraturan perundang – undangan. Sedangkan Kepmen PAN 58 Tahun 2002 mengelompokan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN / BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri – ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayayanan yang dihasilkan yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Jenis pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misal nya sertifikat, izin – izin, rekomendasi, keterangan dan lain – lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akte kelahiran, akte kematian).

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau benda yang

memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerima nya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, peayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Pelayanan publik sebagai fokus disiplin ilmu administrasi publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik masih dianggap belum baik atau tidak memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kesimpulan Agus dwi yanto dkk (2014:130). Dalam *governance and decentral lization* disingkat GDS 2002 di dua puluh provinsi di indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik tetapi secara umum praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip – prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*).

6. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyangang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatan tidak baik. dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang bberarti

kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau di tingkatkan.

Menurut Tjiptono (dalam Pasolong,2014;132), adalah (1)kesesuaian dengan persyaratan /tuntutan, (2) kecocokan pemakaian, (3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, (4) bebas dari kerusakan, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal,(7)sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Sinambela dkk.(dalam Pasolong,2014;133), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari (1)transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, (2)akuntabilitas, pelayanan dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan, (3)kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas, (4)partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, (5)kesamaan hak, yaitupelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, (6)keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Kasmir (Pasolong, 2014;133), mengatakan pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Menurut Zethaml & Haywood Farmer (dalam Pasolong,2014;133) mengatakan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu :

- a. *Intangibility* berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukan nya objek.
- b. *Heterogeneity* berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen.
- c. *Inseparability* berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisah kan.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Menurut Lukman (dalam

Pasolong, 2014;134), menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas prima sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan external, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Menurut Gerson(Pasolong;2014;134), menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Menurut Ibrahim (Hardiyansyah, 2011;40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Zeithami (dalam Pasolong,2014;135) keputusan seorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Menurut Zeithami – Parasuraman – Berry (dalam Pasolong, 2014;135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu :

1. Tangibles : Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Realibility : Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsive : Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. Assurance : Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empati : Sikap tegas tapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada dasarnya teori tentang Servqual dari Zithham, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Target yang ingin dicapai melalui program ini adalah:

- a. Meningkatnya kualitas pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman dan lebih mudah di jangkau) pada instansi pemerintah.
- b. Meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standarisasi pelayanan internasional pada instansi pemerintah.
- c. Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing instansi pemerintah.

Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan antara lain sebagai berikut :

1. Standar Pelayanan yang di dalam nya terdapat Ketepatan waktu pelayanan, termasuk waktu untuk menunggu selama proses penyelesaian surat izin.
2. Pengelolaan Pelayanan kenyamanan konsumen, yaitu seperti tersedianya sarana dan prasarana yang nyaman untuk masyarakat.
3. penetapan standar pelayanan termasuk didalamnya terdapat kompetensi pelaksana, dimana ini sangat mendukung suatu proses berjalannya suatu pelayanan karena kualitas pelayanan yang baik juga di dukung dengan adanya sumber daya manusia yang handal.
4. Kualitas pelayanan juga dapat dinilai dari minimnya kesalahan dari proses pelayanan perizinan, sopan santun pelaksana juga menentukan kualitas pelayanan disaat memberikan pelayanan perizinan.

B. Kerangka Pikir

Berpedoman pada Variabel penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Gangguan (HO) Di Kantor Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Pekanbaru (*Study Kasus : Usaha Cucian Mobil di Kecamatan Bukit Raya*). Kemudian mengacu pada Studi Kepustakaan yang dijadikan indikator dalam Kualitas pelayanan yaitu: serta fenomena usulan yang telah dipaparkan sebelumnya maka penulis menggambarkan hubungan antara variable penelitian ini dalam sebuah kerangka pikir seperti berikut:

Gambar II.1 : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Gangguan (HO) Di Kantor Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru (Study Kasus : Usaha Cucian Mobil / Car Wash di Kecamatan Bukit Raya).



Sumber: Hasil Modifikasi Penelitian Tahun 2017

C. Hipotesis

Diduga Kualitas Pelayanan publik Dalam Pembuatan Surat Izin gangguan (HO) Di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu Kota pekanbaru (studi kasus Usaha cucian Mobil Di Kecamatan Bukit Raya berjalan dengan baik apabila memiliki indikator:

1. Standar Pelayanan
2. Pengelolaan Pelayanan
3. Penetapan Standar Pelayanan
4. Penerapan Standar Pelayanan
5. Penetapan Maklumat Pelayanan

6. Pemantauan dan Evaluasi

D. Konsep Operasional

Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian dan untuk menetralsir kesalahan fahaman dalam penelitian ini, maka perlu dioperasikan lebih lanjut sesuai data empiris yang dibutuhkan dalam pengukuran variabel. Adapun konsep itu adalah:

1. Administrasi adalah keseluruhan aktivitas yang dirancang dan dilaksanakan secara bersama-sama oleh seluruh unsur penyelenggaraan Negara dalam rangka mencapai satu atau sejumlah tujuan ideal dan substansial yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Organisasi merupakan sebagai tempat atau wadah kegiatan bagi orang-orang yang bekerja didalamnya yang bertujuan mencapai suatu tujuan secara bersamaan. Organisasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru.
3. Manajemen adalah suatu seni atau ilmu yang digunakan pada organisasi untuk mengukur jalannya organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.
4. Manajemen Sumber Daya Manusiain(MSDM) adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek “manusia” atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan, dan penilaian.tujuan MSDM secara umum adalah untuk memastikan bahwa organisasi mampu mencapai keberhasilan melalui

orang. (dalam Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil,2011:13)

5. Pelayanan menurut monir (2003:16) adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993) mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.
6. Pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. Kualitas Pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan di ingat. Dampak nya adalah masyarakat dapat lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu instansi pemerintahan.
8. Kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,jasa,manusia,proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.
9. Standar pelayanan : tolok 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

10. Pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi dasar hukum, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, evaluasi kinerja pelaksana
11. Penetapan Standar Pelayanan, sebelum dilakukannya penetapan standar pelayanan penyelenggaraan wajib membuat berita acara pembahasan standar pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggaraan dan pengguna pelayanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggaraan publik.
12. Penerapan Standar Pelayanan, dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan standar pelayanan tersebut harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan
13. Penetapan maklumat pelayanan, maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
14. Pemantauan dan Evaluasi, pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah standar pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik,

apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat

E. Operasional Variabel

Operasional variabel dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel, uraian konsep, variabel, indikator, ukuran dan skala yang dirancang untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan akurat. Maka operasionalismenya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel II.1 : Konsep Operasional Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Gangguan (HO) Di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. study kasus Usaha Cucian Mobil /car Wash di Kecamatan Bukit Raya

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala Pengukuran
1	2	3	4	5
Kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya	Kualitas Pelayanan Publik	1. Standar Pelayanan 2. Pengelolaan pelayanan	a. Persyaratan b. Sistem, mekanisme, dan prosedur c. Jangka waktu pelayanan d. Biaya/ tarif e. Produk pelayanan f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan a. Dasar hukum b. Sarana dan prasarana atau fasilitas	a. Baik b. Kurang Baik c. Tidak Baik a. Baik b. Kurang Baik c. Tidak Baik

1	2	3	4	5
pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2011;40		3. Penetapan standar pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kompetensi pelaksana b. Pengawasan internal c. Jumlah pelaksana d. Jaminan pelayanan e. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan f. Evaluasi kinerja pelaksana 	<ul style="list-style-type: none"> a. Baik b. Kurang Baik c. Tidak Baik
		4. Penerapan standar pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Membuat berita acara b. pembahasan standar pelayanan c. Mendapatkan persetujuan/legalitas dari pihak-pihak yang terlibat d. Kesepakatan standar pelayanan antara penyelenggara dan pengguna pelayanan e. Internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait f. Integrasi standar pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Baik b. Kurang Baik c. Tidak Baik
		5. Penetapan maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan b. Pernyataan janji dan kesanggupan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Baik b. Kurang Baik c. Tidak Baik

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

1	2	3	4	5
			<p>c. Untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan</p> <p>d. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus</p>	
		6. Pemantauan dan evaluasi	<p>a. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar</p> <p>b. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan dalam rangka penerapan standar pelayanan, Mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang di peroleh, serta hasil dari survei kepuasan masyarakat</p>	<p>a. Baik</p> <p>b. Kurang Baik</p> <p>c. Tidak baik</p>

Sumber: Hasil Modifikasi Penelitian Tahun, 2017

F. Teknik Pengukuran

Pada penelitian ini, data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dibentuk dalam skala pengukuran. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang di gunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila di gunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2012:92) dalam penelitian ini skala pengukuran yang di gunakan adalah skala likert. Pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam tiga kategori yaitu, Baik, kurang Baik, Tidak Baik. Dan adapun indikator penilaian yang digunakan dalam variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Baik : Apabila hasil penelitian terhadap seluruh indikator yaitu standar pelayanan, pengelolaan pelayanan, penetapan standar pelayanan, penerapan standar pelayanan, penetapan maklumat pelayanan, pemantauan dan evaluasi telah di laksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban yang diberikan responden dan berada pada skala pengukuran dengan nilai rata-rata persentase mencapai angka 67%-100%.

Kurang Baik : Apabila 3 dari 6 indikator penelitian telah di laksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban yang diberikan responden dan berada pada skala pengukuran dengan nilai rata-rata persentase mencapai angka 34%-66%.

Tidak Baik : Apabila 1 atau 2 dari ke 6 indikator yang telah di laksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban yang diberikan responden dan berada pada skala pengukuran dengan nilai rata-rata persentase mencapai angka 1%-33%.

Adanya pengukuran pada Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Gangguan (HO) di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru (*study kasus: Usaha Cucian Mobil di Kecamatan Bukit Raya*)” penilaian masing-masing indikator sebagai berikut:

a. Standar Pelayanan

Baik : Apabila keseluruhan sub indikator standar pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan penilaian responden berada pada skala pengukuran dengan persentase di angka 67%-100%.

Kurang Baik : Apabila 3 dari 6 sub indikator standar pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan penilaian responden berada pada skala pengukuran dengan persentase di angka 33%-66%.

Tidak Baik : Apabila 1 atau 2 dari 6 sub indikator pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan

penilaian responden berada pada skala pengukuran dengan persentase di angka 1%-32%.

b. Pengelolaan pelayanan

Baik : Apabila keseluruhan sub indikator Pengelolaan pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan penilaian responden berada pada skala pengukuran dengan persentase di angka 67%-100%.

Kurang Baik : Apabila 1 dari 2 sub indikator Pengelolaan pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan penilaian responden berada pada skala pengukuran dengan persentase di angka 33%-66%.

Tidak Baik : Apabila hasil penelitian terhadap sub indikator Pengelolaan Pelayanan tidak ada atau tidak dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan penilaian responden berada pada skala pengukuran dengan persentase di angka 1%-32%.

c. Penetapan standar pelayanan

Baik : Apabila keseluruhan sub indikator Penetapan Standar Pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang

berlaku dan penilaian responden berada pada skala pengukuran dengan persentase di angka 67%-100%

Kurang Baik : Apabila 3 dari 6 sub indikator Penetapan Standar Pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan penilaian responden berada pada skala pengukuran dengan persentase di angka 33%-66%

Tidak Baik : Apabila 1 atau 2 dari 6 sub indikator Penetapan Standar Pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan penilaian responden berada pada skala pengukuran dengan persentase di angka 1%-32%.

d. Penerapan Standar Pelayanan

Baik : Apabila keseluruhan sub indikator Penerapan Standar Pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan penilaian responden berada pada skala pengukuran dengan persentase di angka 67%-100%

Kurang Baik : Apabila 3 dari 6 sub indikator Penerapan Standar Pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan penilaian responden berada pada skala pengukuran dengan persentase di angka 33%-66%

Tidak Baik : Apabila 1 atau 2 dari 6 sub indikator Penerapan Standar Pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang

berlaku dan penilaian responden berada pada skala pengukuran dengan persentase di angka 1%-32%.

e. Penetapan Maklumat Pelayanan

Baik : Apabila keseluruhan sub indikator Penetapan Maklumat Pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan penilaian responden berada pada skala pengukuran dengan persentase di angka 67%-100%

Kurang Baik : Apabila 2 dari 4 sub indikator Penetapan Maklumat Pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan penilaian responden berada pada skala pengukuran dengan persentase di angka 34%-66%

Tidak Baik : Apabila 1 dari 4 sub indikator Penetapan Maklumat Pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan penilaian responden berada pada skala pengukuran dengan persentase di angka 1%-33%

f. Pemantauan dan Evaluasi

Baik : Apabila keseluruhan sub indikator Pemantauan dan Evaluasi telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan penilaian responden berada pada skala pengukuran dengan persentase di angka 67%-100%.

Kurang Baik : Apabila 1 dari 2 sub indikator Pemantauan dan Evaluasi telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

dan penilaian responden berada pada skala pengukuran dengan persentase di angka 34%-66%.

Tidak Baik : Apabila hasil penelitian terhadap sub indikator Pemantauan dan Evaluasi tidak ada dan tidak dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan penilaian responden berada pada skala pengukuran dengan persentase di angka 1%-33%.

