

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi dan Administrasi Publik

a. Konsep Administrasi

Secara terminologi, sebagaimana yang dikemukakan oleh Faried Ali (2011;19) apa yang disebut “Administrasi” adalah mengurus, mengatur, mengelola. Mengurus diarahkan pada penciptaan keteraturan sebab pengurusan yang teratur menghasilkan pencapaian tujuan yang tepat atau pada tujuan yang diinginkan. Mengatur diarahkan pada penciptaan keteraturan, serta mengelola diarahkan pada kegiatan yang berlangsung secara holistik.

Syafri (2012;3) mengatakan administrasi dalam arti sempit adalah berupa kegiatan pencatatan, pengelolaan, pengumpulan, pemberian nomor/kode surat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi/insitusi.

Menurut Syafie (2003;5) bahwa administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama kelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sedangkan menurut Mustopadidjaja (2003;9) Administrasi Negara adalah : merupakan semua kegiatan dan tindakan dilakukan untuk mengatur urusan-urusan Negara yang menyangkut kepentingan Negara yang bersangkutan. Dalam

sebuah administrasi terdapat prinsip-prinsip yang diyakini sebagai pegangan atau acuan yang sebagai pendukung dalam upaya pencapaian tujuan atau hasil yang diharapkan.

Atmosudirdjo (dalam Zulkifli 2009;9) merumuskan ragam pengertian untuk menerangkan lingkup konsep Administrasi yaitu :

- a. Administrasi sebagai fungsi atau kegiatan (*activity*) adalah seperangkat kegiatan-kegiatan yang tertentu dan terarah yang berlangsung untuk memimpin serta mengendalikan suatu organisasi modern yang menjadi wahana suatu urusan atau usaha dan sekaligus apa yang berlangsung didalamnya.
- b. Organisasi modern sebagai badan, adalah organisasi yang mempunyai konstitusi dan statute yang tertentu sehingga jelas apa yang menjadi maksud (*purpose*) dan tujuan-tujuan (*goals*), usahanya, sumber pendanaannya (*financial resources*), serta langkah-langkah yang akan ditempuh untuk mencapai tujuan-tujuannya.
- c. Setiap organisasi modern dikepalai (yang bertugas dan bertanggung jawab) dan dipimpin (yang menggerakkan secara terarah dan bertujuan) oleh Administrator.
- d. Administrator bisa perorangan bisa suatu dewan.
- e. Administrator menunaikan tugas, wewenang, kewajiban, dan tanggung jawabannya melalui apa yang disebut administrasi.

Zulkifli (2009;32) memandang administrasi sebagai suatu proses, aktivitasnya diawali oleh menetapkan suatu kebijakan, dan selanjutnya kebijakan tersebut dilaksanakan melalui proses kerjasama dari sekelompok orang untuuk mencapai sasaran atau sejumlah tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Dalam studi administrasi, tujuan yang dimaksud itu adalah tujuan ideal (teoritis) setiap organisasi, yaitu menciptakan efektifitas dan efesiensi dalam sekuruh bidang kegiatan organisasi.

Hal lain yang dapat dicermati dari sejumlah defenisi tersebut adalah bahwa prioritas utama administrasi terciptanya tingkat efektifitas dan efesiensi yang

optimal, baik dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas utama dan aktivitas penunjang maupun dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

b. Konsep Administrasi Publik

Administrasi publik di Indonesia dikenal dengan istilah Administrasi Negara yakni salah satu aspek dari kegiatan Pemerintahan (Kasim, 1993;21). Menurut Gordon (dalam Kasim 1993;22) administrasi publik adalah studi tentang seluruh proses, organisasi dan individu yang bertindak sesuai dengan peran dan jabatan resmi dalam pelaksanaan peraturan perundangan yang dikeluarkan oleh lembaga legislatif, eksekutif dan peradilan. Definisi ini secara implisit menganggap administrasi publik terlibat dalam seluruh proses kebijakan publik.

Land dan Rosenbloom (dalam Kasim, 1998;98) menyatakan administrasi public harus dilaksanakan dengan melihat kebutuhan masyarakat. Administrasi publik diharapkan dapat bekerja secara efisien dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat yang dianggap sebagai konsumen, sebagaimana halnya perusahaan swasta. Pendekatan ini disebut pendekatan populis yang menginginkan administrasi publik agar lebih dikendalikan oleh kebutuhan masyarakat yang memerlukan pelayanan.

Pembahasan konsep administrasi publik menurut Bailey (dalam Henry, 1989;106) harus diarahkan pada empat jenis teori, yakni:

1. Teori deskriptif: deskripsi struktur hirarkis dan hubungan timbal-balik dengan lingkungan tugasnya.
2. Teori normative : tujuan nilai di bidangnya –yakni apa yang oleh administrasi publik (praktisi) harus dikerjakan, keputusan alternatif yang dibuat dan kebijakan apa yang harus dipelajari dan direkomendasikan oleh pakar administrasi publik kepada praktisi.

3. Teori asuntif: pemahaman yang rigorous mengenai kenyataan personal atau administratif yang tidak menganggap birokrat publik sebagai malaikat atau setan.
4. Teori instrumental : peningkatan pemahaman teknik manajerial bagi efisiensi dan efektivitas pencapaian tujuan publik

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti menyimpulkan bahwa administrasi publik adalah proses suatu organisasi maupun individu dalam melaksanakan tujuannya sesuai dengan peran dan jabatan resmi dalam pelaksanaan peraturan perundangan yang dikeluarkan dalam pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan seluruh proses kebijakan public.

2. Konsep Organisasi dan Organisasi Publik

a. Konsep Organisasi

Konsep organisasi merupakan titik sentral dan tujuan aplikasinya setiap aspek studi administrasi. Karena keberadaan setiap aspek studi administrasi itu dimaksudkan untuk memberikan dukungan kepada kebijakan manajerial dan operasional dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi.

Siagian (dalam Zulkifli, 2005;25) merumuskan defenisi organisasi sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama dan secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang mana terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan bawahan.

Sebagai suatu proses organisasi bearti serangkaian aktifitas kolektif dari orang-orang yang diawali dengan penentuan tujuan, pembagian kerja dengan perincian tugas tertentu, pendelegasian wewenang, pengawasan dan diakhiri dengan evaluasi pelaksanaan tugas. (Zulkifli, 2005;26).

Sedangkan menurut Hamim (2005;24) menjelaskan bahwa Organisasi adalah proses penggabungan pekerjaan yang para individu atau kelompok-kelompoknya harus melakukan dengan bakat-bakat yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas sedemikian rupa memberi saluran terbaik untuk pemakaian efisien, sistematis, positif dari usaha yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

Hasibuan (2006;24) bahwa organisasi adalah suatu system perserikatan formal berstruktur dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerjasama dalam mencapai tujuan tertentu.

b. Organisasi Publik

Istilah publik berasal dari privat berasal dari bahasa Latin, di mana publik berarti “*of people*” (yang berkenaan dengan masyarakat) sementara privat berarti “*set apart*” (yang terpisah) dalam literatur administrasi publik, pengertian organisasi publik bermula dari konsep “barang publik” (*publik goods*), yaitu adanya produk-produk tertentu berupa barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi dengan mekanisme pasar yang dilakukan individu-individu Kusdi, (2009:25). Konsep ini menunjukkan adanya produk-produk yang bersifat kolektif dan harus diupayakan secara kolektif pula. Inilah alasan mengapa organisasi publik harus diadakan.

Kita bisa menyebutkan beberapa bidang tertentu yang bersifat kolektif di mana organisasi publik memainkan peranannya, misalnya penegakkan hukum, pelayanan kesehatan, pendidikan, keamanan nasional, dan lain sebagainya. Semua ini tidak bisa diupayakan secara individual. Jadi, secara sederhananya, organisasai

publik diadakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan-pelayanan yang tidak dapat diusahakan sendiri secara terpisah oleh masing-masing individu. Oleh karena itu, kita bisa mengatakan bahwa fungsi organisasi publik adalah mengatur pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara umum.

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti menyimpulkan Organisasi publik adalah yang memiliki ciri-ciri :1). Organisasi yang terbesar, 2). Yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup Negara, 3). Mempunyai kewenangan yang absah dibidang politik, administrasi Pemerintahan dan hukum secara terlembaga, 4). Sehingga mempunyai kewajiban melindungi warga negaranya 5). Melayani keperluannya 6). Sebaliknya berhak pula memungut pajak untuk pendanaan 7) serta menjatuhkan hukuman sebagai sanksi penegakan peraturan. Organ isasi public sering dilihat pada bentuk organisasi Pemerintah yang dikenal sebagai birokrasi Pemerintah (organisasi Pemerintahan), atau satu-satunya organisasi didunia yang mempunyai wewenang merampok harta rakyat (pajak), membunuh rakyat (hukuman mati) dan memenjarakan rakyat.

3. Konsep Manajemen dan Manajemen Publik

a. Konsep Manajemen

Manajemen secara umum merupakan proses pencapaian tujuan melalui dinamika kerja sama manusia atau melalui kegiatan orang lain. Untuk lebih jelasnya, manajemen dapat ditelaah dari beberapa defenisi, Stoner (dalam Sitorus 2009;2) mengatakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian sumberdaya dari suatu

organisasi (material, manusia, informasi, dan lain-lain). Selanjutnya Winardi (dalam Sitorus 2009;3) mengemukakan pandangan berikut :

“Manajemen adalah merupakan sebuah proses khusus yang terdiri dari kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan (*actuating*), dan tindakan pengawas (*controlling*), yang dilaksanakan untuk mendeterminasikan dan mencapai sasaran-sasaran yang ditetapkan sebelumnya, dengan jalan memanfaatkan unsur manusia dan sumber daya lainnya.”

Menurut Hasibuan (2006;2) Manajemen adalah ilmu atau seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu dengan manajemen merupakan :

“Suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya yang lainnya. Manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu yang menyumbangkan upayanya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Hakikatnya manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain. Syafri (2012:12) menjelaskan manajemen merupakan rangkaian aktifitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen. Fokus studi manajemen adalah menciptakan efektifitas dan efisiensi.

b. Konsep Manajemen Publik

Manajemen publik adalah faktor utama dalam suatu administrasi publik (*public administration*) untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan

sarana dan prasarana yang ada, termasuk organisasi serta sumber dana dan sumber daya yang tersedia. Dengan demikian, manajemen Pemerintahan, tidak lain adalah faktor upaya dalam suatu organisasi. Upaya tersebut diwujudkan dalam berbagai aspek kehidupan dan penghidupan warga negara dan masyarakatnya (Waluyo, 2007;23)

Winardi (2010;79) menyebutkan bahwa, tugas Pemerintahan yang paling dominan adalah menyediakan barang-barang publik (*public utility*) dan memberikan pelayanan (*public service*) misalnya dalam bidang-bidang pendidikan, kesejahteraan sosial, kesehatan, perkembangan perlindungan tenaga kerja, pertanian, keamanan dan sebagainya. Dalam Winardi memberikan argumentasi bahwa manajemen Pemerintahan sebagai proses pencapaian tujuan Pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur Pemerintah, aparatur negara di masyarakat harus memperhatikan prinsip umum manajerial Pemerintahan sebagai berikut :

1. Adanya pembagian kerja
2. Kewenangan dan tanggung jawab yang jelas
3. Mekanisme kerja yang jelas
4. Penghargaan terhadap setiap anggota
5. Etos kerja yang tinggi
6. Penyesuaian terhadap lingkungan sosial dan lingkungan fisik
7. Budaya kerja yang dilandasi nilai kejuangan yang tinggi
8. Antisipatif

Berdasarkan penjelasan penelitian menyimpulkan bahwa manajemen publik adalah adanya pembagian kewenangan melalui mekanisme kerja untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan dengan sarana dan prasarana yang ada, termasuk organisasi serta sumber dana dan sumber daya yang tersedia.

4. Konsep Pelayanan Publik

Kata pelayanan berasal dari kata “layanan” yang berarti menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain. Menurut Moenir (2002;27) pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris “*public*” yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Istilah publik di Indonesia telah menjadi bahasa baku yang dapat diterima. “Publik” di Indonesia dapat berarti umum, orang banyak, dan ramai. Istilah publik juga turut dijelaskan oleh Cutlip dan Center dalam Syafri (2012;15) yang mengatakan bahwasanya publik merupakan kelompok individu yang terikat oleh kepentingan bersama dan berbagi rasa atas dasar kebersamaan.

Sedangkan menurut Sinambela dalam (Pasolong 2013;128) bahwasanya pelayanan publik 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 Ratminto dalam Winarsih (2005;141) pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat diwujudkan apabila dalam lingkungan internal organisasi penyelenggara pelayanan terdapat 3 (tiga) komponen, yaitu:

1. Sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa.
2. Kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan
3. Sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa.

Sedangkan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990;87) dalam Ratminto (2010;175-176) menyebutkan beberapa indikator kinerja pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya pertampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh pemberi layanan.
2. *Reability* atau reabilitas merupakan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas merupakan kerelaan untuk menolong pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan.
5. *Emphaty* atau empati adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada pelanggan.

Menurut Kasmir dalam Pasolong (2013;133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Adapun standar pelayan publik menurut standar pelayan 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. Produk

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

5. 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.

Berdasarkan penjelasan peneliti menyimpulkan pelayanan merupakan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dengan menetapkan

pelayanan yang berdasarkan Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk, Pengaduan.

5. Konsep Kebijakan Publik

Kebijakan secara etimologi, istilah kebijakan berasal dari bahasa Inggris “*policy*”. Akan tetapi, kebanyakan orang berpandangan bahwa istilah kebijakan senantiasa disamakan dengan istilah kebijaksanaan. Padahal apabila dicermati berdasarkan tata bahasa, istilah kebijaksanaan berasal dari kata “*wisdom*”.

Selanjutnya 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) Pengolahan 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 penilaian yang dimiliki oleh badan instansi tersebut sebagai bahan sebagai pertimbangan dalam pembuatan kebijakan.
- 4) Penilaian terhadap isi kebijakan, melakukan tindakan evaluasi yang dilakukan oleh tindakan kebijakan.

Menurut Nugroho, (2003;25) Sedangkan kebijakan publik adalah kebijakan yang mengatur kehidupan bersama atau kebijakan publik, bukan kehidupan pribadi atau golongan melainkan semua masalah yang menyangkut bersama sejumlah masyarakat di daerah.

Berdasarkan penjelasan peneliti menyimpulkan bahwa kebijakan publik adalah informasi yang relevan dengan kebijakan dalam rangka pemecahan suatu

masalah yang mengatur kehidupan bersama atau kebijakan publik, bukan kehidupan pribadi atau golongan melainkan semua masalah yang menyangkut bersama sejumlah masyarakat di daerah.

6. Paten

Paten adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat Paten adalah penyelenggaraan pelayanan publik dikecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 3 Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maksud dari penyelenggaraan Paten ditetapkan pada tahun 2010 dengan dengan tujuan paten adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu penyelenggaraan Paten bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam menyelenggarakan Paten ada syarat substantive yaitu pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat yang didasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dimana pada pasal 6 dikatakan bahwa Pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud bidang perizinan; dan, bidang non perizinan sesuai dengan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah yang didasarkan tugas dan fungsi pelayanan yaitu meliputi (1) Pelayanan Perizinan; dan (2) Pelayanan Non

Perizinan. Pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai. Penyelenggaraan Paten ini meliputi pelayanan bidang perijinan dan *non* perijinan. Adapun standar pelayanan Paten yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada pasal 8 poin (2) meliputi:

- a. Jenis pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Proses/prosedur pelayanan
- d. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
- e. Waktu pelayanan
- f. Biaya pelayanan

Terselenggaranya pelayanan yang efisien sesuai dengan standar pelayanan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka Paten menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas tersebut ialah :

- a. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana Paten tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.

- b. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (wargamasyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan Paten.
- c. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam Paten tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, *gender*, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana Paten harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan Paten dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan Paten, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang Paten.
- i. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan Paten harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan hukum bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

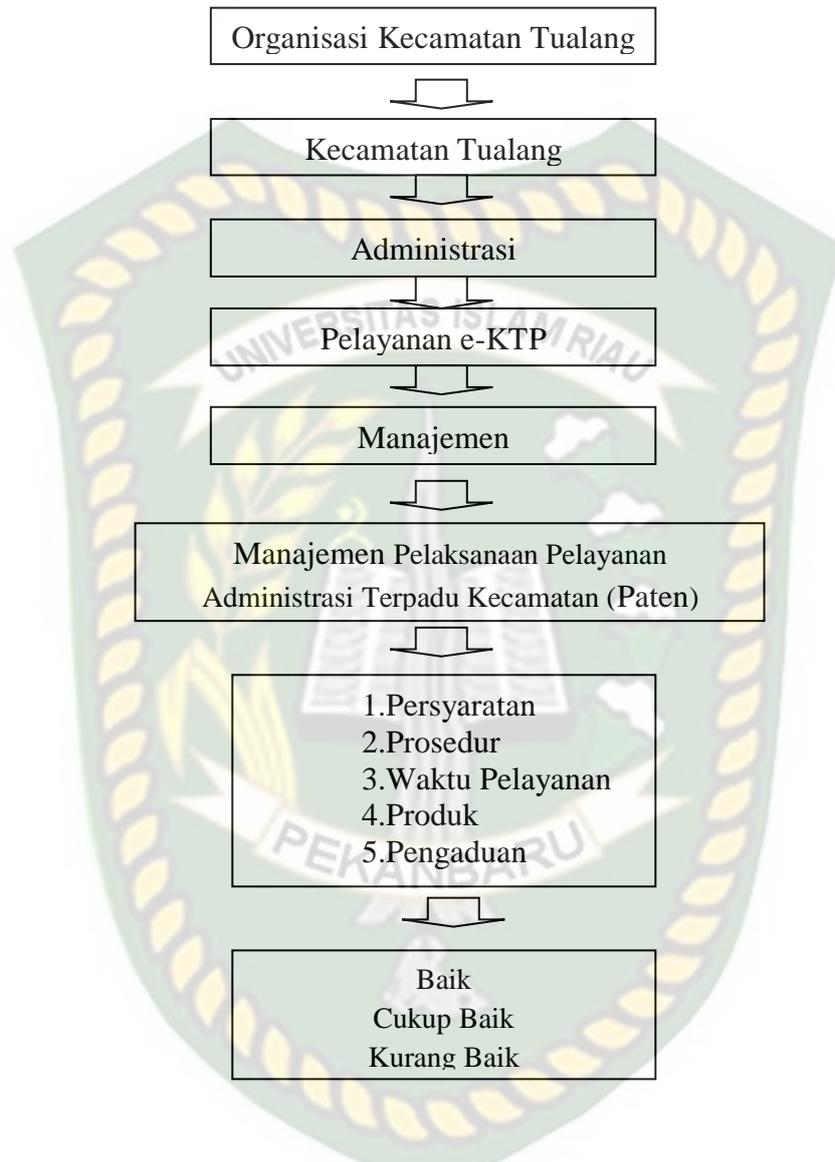
- k. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan Paten.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam Paten dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa keberhasilan penyelenggaraan Paten merupakan upaya bersama dari pemerintah Kabupaten/Kota dan Kecamatan dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Pelimpahan wewenang ini tentu saja harus disertai dengan pembiayaan, penyediaan sarana dan prasarana serta jumlah kemampuan sumber daya manusia yang memadai di kecamatan, selain itu, pembinaan dan pengawasan dari pemerintahan provinsi dan pusat juga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi keberhasilan Paten.

B. Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini peneliti menetapkan Kerangka piker penelitian sebagaimana terlampir pada gambar dibawa ini :

Gambar II. 1 Kerangka Pikir



Sumber : Modifikasi Penulis 2018

C. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang peneliti kemukakan diatas yaitu :
Diduga Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak belum efektif dimana pelayanan pembuatan e-KTP

belum dirasakan tepat waktu, prosedur yang masih berbelit-belit serta masih belum dapat memberikan kepuasan terhadap pemohon pembuatan e-KTP.

D. Konsep Operasional

Untuk mempermudah penelitian ini dan supaya tidak terjadi kesalahan dalam penafsiran terhadap konsep yang digunakan, maka adapun konsep operasional yang dijabarkan sebagai berikut:

- a. Administrasi adalah orang-orang yang melakukan proses kerjasama antara yang didasari oleh pertimbangan rasional (akal sehat) dalam mencapai tujuan dari sebuah organisasi yang telah ditetapkan.
- b. Organisasi adalah proses penggabungan pekerjaan yang para individu atau kelompok-kelompoknya harus melakukan dengan bakat-bakat yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas sedemikian rupa memberi saluran terbaik untuk pemakaian efisien, sistematis, positif dari usaha yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.
- c. Manajemen adalah merupakan sebuah proses khusus yang terdiri dari kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan (*actuating*), dan tindakan pengawas (*controlling*), yang dilaksanakan untuk mendeterminasikan dan mencapai sasaran-sasaran yang ditetapkan sebelumnya, dengan jalan memanfaatkan unsur manusia dan sumber daya lainnya.
- d. Koordinasi adalah suatu proses dimana camat mengembangkan pola kinerja yang optimal terhadap bawahannya agar tercapainya tujuan pelayanan dengan baik.

- e. pelayanan publik 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.
- f. Pelayanan Paten adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang dilaksanakan dalam kepengurusan administrasi Kependudukan Masyarakat di tingkat Kecamatan.
- g. Proses Paten adalah proses penetapan pelayanan yang diberikan wilayah kecamatan dalam proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan disatu tempat.
- h. Persyaratan adalah syarat/dokumen yang harus dipenuhi pemohon dalam pengurusan e-KTP.
- i. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan terhadap pemohon e-KTP mulai dari pendaftaran, pengecekan sidik jari retina mata sampai dengan tahap penyelesaian e-KTP.
- j. Waktu pelayanan adalah waktu yang ditetapkan dalam pelayanan kantor Camat dalam melayani pembuatan e-KTP mulai dari jam buka kantor, awal pelayanan sampai dengan penyelesaian pelayanan yang ditetapkan berdasarkan SOP kantor Camat.
- k. Produk pelayanan adalah pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan jabatan kemampuan pegawai agar pencapaian hasil

pelayanan pembuatan e-KTP dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

1. Pengaduan adalah Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh kantor camat dalam keberhasilan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat. yang meliputi penyediaan kotak saran dan pengaduan dalam *website*,

E. Operasional Variabel

Tabel II.1 : Operasional Variabel Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak.

Konsep	Variabel	Indikator	Ukuran/Item penilaian	Skala
Pelayanan Publik yaitu, segala pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan	Pelayanan	Persyaratan	a. Pengisian formulir. b. Pengisian data pemohon Pembuatan e-KTP . c. Mengikuti pelayanan dari bagian satu kebagian lainnya.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Prosedur	a. Prosedur yang diberikan jelas. b. Prosedur mudah dipahami. c. Prosedur tidak berbelit-belit.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Waktu Pelayanan	a. Penyelesaian Pelayanan dengan tepat waktu. b. Penyelesaian pelayan diterima dengan cepat dan tepat. c. Sesuai dengan SOP.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Produk	a. Keramahan dan kesidiplinan kerja. b. Mengutamakan Ketelitian kerja. c. Mengutamakan Kualitas kerja.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Pengaduan	a. Penyediaan kotak saran. b. Portal pengaduan dalam website.	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber: Olahan Data Penelitian, 2018

F. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak, maka perlu adanya teknik pengukuran yang jelas yang dapat di nilai melalui indikator berikut :

- Baik :Apabila semua indikator pada katagori Baik berada pada rentang skor 67%-100%
- Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori Cukup Baik berada pada rentang skor 34%-66%
- Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori Kurang Baik berada pada rentang skor 0%-33%

Adapun pengukuran indikator sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan e-KTP, baik dalam bentuk idestitas data diri serta persyaratan pengisian formulir.

Dikatakan :

- Baik :Apabila semua indikator pada katagori Baik berada pada rentang skor 67%-100%
- Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori Cukup Baik berada pada rentang skor 34%-66%
- Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori Kurang Baik berada pada rentang skor 0%-33%

2. Prosedur

Prosedur adalah fokus mengikuti ketentuan dan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pemohon pengurusan e-KTP untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan

Dikatakan :

Baik :Apabila semua indikator pada katagori Baik berada pada rentang skor 67%-100%

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori Cukup Baik berada pada rentang skor 34%-66%

Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori Kurang Baik berada pada rentang skor 0%-33%

3. Waktu Pelayanan

Waktu adalah ketentuan waktu penyelesaian pelayanan mulai dari awal sampai dengan selesai.

Dikatakan :

Baik :Apabila semua indikator pada katagori Baik berada pada rentang skor 67%-100%

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori Cukup Baik berada pada rentang skor 34%-66%

Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori Kurang Baik berada pada rentang skor 0%-33%

4. Produk

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

Dikatakan :

Baik :Apabila semua indikator pada katagori Baik berada pada rentang skor 67%-100%

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori Cukup Baik berada pada rentang skor 34%-66%

Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori Kurang Baik berada pada rentang skor 0%-33%

5. Pengaduan

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

Dikatakan :

Baik :Apabila semua indikator pada katagori Baik berada pada rentang skor 67%-100%

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori Cukup Baik berada pada rentang skor 34%-66%

Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori Kurang Baik berada pada rentang skor 0%-33%