

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Ilmu Administrasi

Ilmu administrasi adalah salah satu spesialisasi ilmu social yang mempelajari tentang kerja sama manusia salam mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan ketatausahaan atau pekerjaan tertulis menulis, sedangkan pengertian administrasi secara luas menurut Zulkifli (2012) mengatakan bahwa keseluruhan proses satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Menurut Siagian dalam Syafi'ie (2012) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputsan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Atmosudirjo dalam Zulkifli (2012) menyatakan administrasi merupakan suatu hayat atau kekuatan yang memberikan hidup atau gerak kepada suatu organisasi. Tanpa administrasi yang sehat maka organisasi tidak akan sehat pula. Pembangkit administrasi sebagai suatu kekuatan atau energi atau hayat adalah 'administrator' yang harus pandai mengerakan seluruh bagian system organisasi dan memanfaatkan sumber organisasi.

Silalahi dalam Zulkifli (2012) mendefenisikan administrasi adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efesien. Berangkat ¹³ atasan konsep administrasi baik dalam arti sempit maupun dalam arti luas (keseluruhan proses kerjasama) menunjukkan adanya sejumlah aspek utama yang menjadi motor pergerak untuk menciptakan efektif dan efesien organisasi.

The Liang Gie dalam Syafi'ie (2012) mendefinisikan administrasi adalah segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan yang telah tertentu. Setelah mengetahui beberapa definisi administrasi maka ciri-ciri administrasi tersebut dapat digolongkan:

- a. Adanya kelompok manusia terdiri dari dua orang atau lebih
- b. Adanya kerjasama
- c. Adanya kegiatan
- d. Adanya bimbingan
- e. Adanya tujuan

Rentangan manajemen dan koordinasi yang berhubungan erat dan anggapan bahwa semakin jumlah rentangan semakin sulit untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan bawahan yang melaporkan setiap-setiap pimpinan lebih banyak, organisasi hanya membutuhkan sedikit atasan, dengan demikian pandangan kepemimpinan yang terlihat para pimpinan akan lebih mudah mengkoordinasi kegiatan-kegiatan.

Dalam sebuah administrasi terdapat prinsip-prinsip yang diyakini sebagai pegangan atau acuan yang sebagai pendukung dalam upaya pencapaian tujuan atau hasil yang diharapkan. Prinsip-prinsip administrasi tersebut seperti yang dikemukakan oleh Hendry Fayol dalam Zulkifli (2012) beliau mengemukakan bahwasanya ada 14 prinsip umum yang terdapat dalam sebuah administrasi antara lain yaitu:

1. Pembagian kerja
2. Pendelegasian wewenang dan tanggung jawab
3. Disiplin
4. Kesatuan perintah
5. Kesatuan arah dan tujuan
6. Mendahulukan atau penggantian
7. Pengupahan dan penggantian
8. Sentralisasi
9. Skala hirarki
10. Tata tertib
11. Keadilan
12. Stabilitas jabatan

13. Prakarsa
14. Solidaritas kelompok kerja

Berdasarkan prinsip-prinsip umum administrasi yang dikemukakan, dalam suatu upaya pencapaian hasil yang optimal, maka diharapkan setiap top administrator menghayati dan menjabarkan setiap butir-butir, prinsip-prinsip tersebut, Zulkifli (2012) mengatakan bahwa fitra manusia sebagai makhluk sosial yang memiliki kemampuan terbatas, maka untuk mengendalikan dan memenuhi aneka ragam kebutuhannya itu, suka atau tidak suka kembali ia membutuhkan uluran tangan dari lingkungan sekitarnya termasuk juga manusia lainnya.

Menurut Atmosudirjo dalam Zulkifli (2012) menyatakan administrasi merupakan suatu hayat atau kekuatan yang memberikan hidup atau gerak kepada suatu organisasi. Tanpa administrasi yang sehat maka organisasi tidak akan sehat pula. Pembangkit administrasi sebagai suatu kekuatan atau energi atau hayat adalah 'administrator' yang harus pandai mengerakan seluruh bagian system organisasi dan memanfaatkan sumber organisasi.

Hadari Nawawi dalam Syafi'ie (2012) Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan menurut Hodgkinson dalam Kusdi (2012) administrasi adalah aspek-aspek yang lebih banyak berurusan dengan formulasi tujuan, masalah terkait nilai, dan komponen manusia dalam organisasi.

2. Organisasi

Menurut Waldo dalam Zulkifli (2012) menyatakan organisasi merupakan struktur hubungan antar pribadi yang berdasarkan atas wewenang formil dan kebiasaan di dalam suatu administrasi.

Sedangkan menurut Siagian (2013) sebagai wadah yang relative statis, anantara lain mempunyai makna sebagai berikut:

- a. Organisasi dipandang merupakan pengembangan jaringan hubungan kerja yang sifatnya formal serta tergambar pada kotak-kotak kedudukan dan jabatan yang diduduki oleh orang-orang.
- b. Organisasi dipandang sebagai rangkaian hirarkis kedudukan dan jabatan yang menggambarkan secara jelas wewenang dan tanggung jawab.
- c. Organisasi dipandang sebagai alat pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Siagian (2013) organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut Wirman (2012) organisasi merupakan unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai aktivitas (proses) bagi pencapaian tujuan.

Organisasi sebagai wadah atau tempat dimana kegiatan-kegiatan Administrasi dan manajemen dijalankan. Sebagai wadah organisasi bersifat “relatif statis”. Memang setiap organisasi memiliki suatu pola dasar struktur organisasi yang relatif permanen. Tetapi meskipun berbagai perkembangan, seperti semakin kompleksnya tugas-tugas yang harus dilaksanakan, berubahnya tujuan, bergantinya pemimpin, beralihnya kegiatan, semuanya dapat merupakan faktor yang menuntut adanya perubahan dalam struktur suatu organisasi. Dalam hal demikian, pola dasar organisasi itu perlu dibuat batas atas landasan yang kuat dan pemikiran yang matang karena perubahan struktur organisasi selalu mengakibatkan “interupsi” dalam melaksanakan tugas. Penulis dengan sengaja mempergunakan istilah “relatif statis” untuk menjelaskan organisasi sebagai wadah, karena tidak ada satu organisasi yang berkembang, tumbuh, dan maju yang berada dalam keadaan “absolut statis”.

Organisasi merupakan suatu system yang terdiri dari pola aktivitas kerja sama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang mencapai suatu tujuan.

Adapun tujuan organisasi itu adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai pedoman dengan memiliki tujuan maka segala kegiatan dalam organisasi memiliki kejelasan arah, memiliki kejelasan standar. Dengan adanya tujuan organisasi tidak perlu melakukan tindakan yang diperlukan karena semua mengacu tujuan yang ada.
- b. Sebagai sumber keabsahan tindakan manajemen, segala tindakan manajemen memiliki dasar, yaitu undang-undang dan peraturan perusahaan dibuat dengan mengacu pada tujuan akhir organisasi yang ingin dicapai. Jadi dapat dikatakan bahwa tujuan menjadi sumber keabsahan tindakan manajemen selama tindakan manajemen sesuai dengan undang-undang dan peraturan perusahaan.
- c. Konsep administrasi yang diartikan dengan berbagai bentuk keterangan tertulis dalam struktur administrasi di konsepkan sebagai rangkaian pekerjaan ketatausahaan atau kesekretariatan yang terkait dengan surat menyurat (korespondensi) pengelolaan keterangan tertulis lainnya.

Dengan demikian manajemen merupakan seni dan ilmu mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui kegiatan orang lain. Sebagaimana dikemukakan oleh Manulang (2013) bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari sumber daya, terutama sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.

Pendidikan pada umumnya berkaitan dengan mempersiapkan calon pegawai yang diperlukan suatu organisasi atau organisasi, sedangkan pelatihan lebih berkaitan dengan peningkatan kemampuan atau keterampilan karyawan/pegawai yang sudah menduduki suatu pekerjaan atau tugas tertentu. Dalam suatu pelatihan orientasi atau pelaksanaannya pada tugas

yang harus dilaksanakan. Sedangkan pendidikan lebih pada pengembangan kemampuan umum (Siagian, 2013).

Sebelum pendidikan dan pelatihan dilakukan terlebih dahulu dilaksanakan persiapan yang pada umumnya mencakup kegiatan administrative antara lain (Siagian, 2013) :

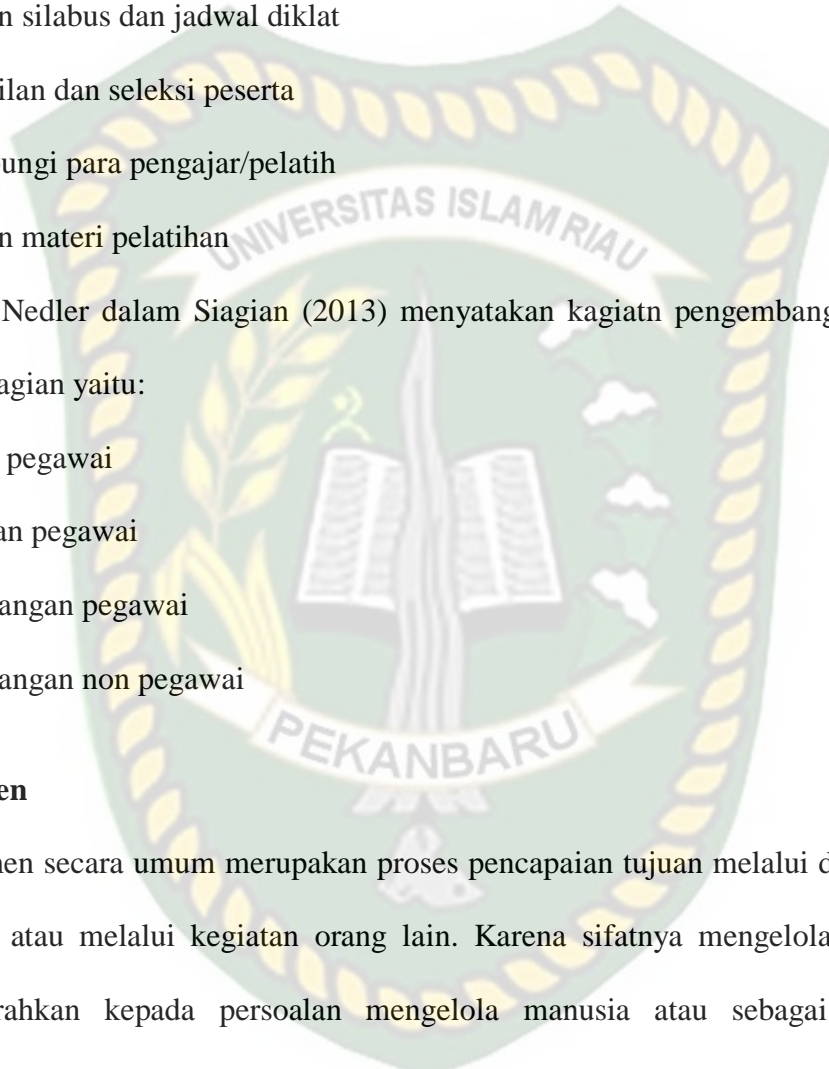
- a. Menyusun silabus dan jadwal diklat
- b. Pemanggilan dan seleksi peserta
- c. Menghubungi para pengajar/pelatih
- d. Menyusun materi pelatihan

Leonard Nedler dalam Siagian (2013) menyatakan kegiatan pengembangan dirincikan dalam empat bagian yaitu:

- a. Pelatihan pegawai
- b. Pendidikan pegawai
- c. Pengembangan pegawai
- d. Pengembangan non pegawai

3. Manajemen

Manajemen secara umum merupakan proses pencapaian tujuan melalui dinamika kerja sama manusia atau melalui kegiatan orang lain. Karena sifatnya mengelola, maka fokus penulisan diarahkan kepada persoalan mengelola manusia atau sebagai bagian dari manajemen umum, atau yang berbasis kepada pendayagunaan sumber daya manusia seoptimal mungkin. Mengelola sumber daya manusia bukanlah pekerjaan yang mudah, karena di dalamnya ada hal-hal yang tidak tampak, namun memiliki pengaruh yang sangat luars biasa demi kelancaran organisasi, misalnya tata nilai, moralitas, dan budaya yang dianut seseorang yang dibawa ke dalam organisasi. Hal ini yang menyebabkan, bahwa keberhasilan organisasi mencapai tujuan tergantung dari kemampuan manajemennya untuk mengelola sumber daya dan dana yang dimiliki organisasi.



Konsep manajemen sangat erat hubungannya dengan pengertian organisasi selain sebagai wadah atau tempat manajemen atau sebagai alat dari pada administrasi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya yakni dalam rangka mencapai tujuan sebagai seni, yang statis harus digerakan dengan suatu proses yang terarah dan kendali, kearah tujuan yang telah ditetapkan.

The Liang Gie dalam Zulkifli (2012) manajemen suatu konsep tata pimpinan merupakan rangkaian kegiatan penataan yang berupakan penggerakan orang-orang dan pengarahan fasilitas kerja agar tujuan kerja sama benar-benar tercapai. Dia juga mengemukakan bahwa manajemen sebagai suatu proses memiliki enam fungsi utama yaitu: perencanaan, pembuatan keputusan, pengarahan, pengkoordinasian, pengontrolan dan penyempurnaan.

Menurut Malayu (2013) Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkat menurut Stoner dan Freeman dalam Handoko (2015) mengemukakan Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan sarana lain-lain sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Winardi (2010) mengemukakan pandangannya, “Manajemen adalah sebuah proses khusus, yang terdiri dari kegiantan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, menggerakan (*actuating*), dan tindakan pengawas (*controlling*), mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan jalan memamfaatkan unsur manusia dan sumber daya lain.”

Menurut Wirman (2012) hakikat manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain. Oleh sebab itu, manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen.

Menurut Terry dalam zulkifli 2012 mengelompokkan fungsi-fungsi manajemen terdiri dari :

1. *Planning* (perencanaan)
2. *Organizing* (pengorganisasian)
3. *Actuating* (pemberian dorongan) dan
4. *Controlling* (pengawasan)

Menurut Umar dalam Trinto (2010) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia.

Menurut Siagian (2013) Manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Menurut Handoko (2015) menyatakan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Terry dan Rue (2015) menyatakan bahwa manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.

Dari beberapa pengertian tentang manajemen di atas, dapat disimpulkan bahwa inti manajemen tidak lain adalah aktivitas atau proses untuk mencapai tujuan melalui kerja sama dengan orang lain, baik di dalam organisasi maupun di luar organisasi dengan membangun *net working* seperti pelanggan, publik maupun pihak-pihak lain demi kesuksesan organisasi. Atau manajemen adalah sebagaimana mengupayakan atau menciptakan *effectiveness* usaha (*doing right things*) secara efisien (*doing thing right*) dan produktif melalui fungsi dan siklus tertentu, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sehingga visi dan

misinya dapat terwujud. Atau dapat juga diartikan manajemen sebagai suatu proses, serangkaian tindakan, kegiatan atau pekerjaan yang mengarah kepada pencapaian sasaran tertentu melalui orang lain. Dengan demikian, manajer adalah orang yang senantiasa memikirkan kegiatan yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk melakukan serangkaian kegiatan/tindakan tersebut, maka di butuh pilar-pilar sebagai penjaga atau sering disebut sebagai fungsi manajemen, bagaimana memainkan pilar ini maka orang yang menjalankannya disebut manajer.

4. Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2012). Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat

Sedangkan menurut Groonros dalam Ratminto dan Atik (2012) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang

terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Kotler dalam Laksana (2012) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2012) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Sementara itu, menurut Lovelock, Petterson dan Walker dalam Tjiptono (2012) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (1) operasi jasa; dan (2) penyampaian jasa.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Moenir (2010) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan

adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

5. Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan public di era reformasi diharapkan lebih baik dan efisien karena besarnya kewenangan yang diberikan kepada pemerintah kota/kabupaten untuk menyelenggarakan pemerintah daerah didaerah dan dianggap lebih memahami persoalan dan budaya masyarakat setempat (Rusli, 2013).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional (Tesis Irsan, 2012).

Untuk melaksanakan tugas pelayanan msyarakat sebagaimana yang diharapkan, maka menurut Djaenuri (2012) ada 4 hal yang peril dimiliki oleh segenap jajaran aparatur pemerintah, yakni:

- a. Harus memiliki jiwa pengabdian yang tinggi kepada masyarakat
- b. Harus aktif melihat berbagai tantangan dan peluang serta aspirasi masyarakat untuk selanjutnya mencari berbagai pilihan jalan keluar dari pemecahannya
- c. Mempertinggi kemampuan untuk menerapkan teknik-teknik manajeme modern guna mencapai efisien dan efektifitas pelaksanaan tugas-tugas pelayanan masyarakat
- d. Harus memiliki disiplin tinggi

Untuk itu pelayanan yang baik terdiri dari sector public yang dilakukan oleh pemerintah selain memenuhi kebutuhan hajak hidup masyarakatnya, sudah barang tertu adalah memberdayakan, serta membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintahannya.

Sedangkan menurut Mahmudi (2015), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

memenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik.

Adapun pemerintahan yang mendapat kepercayaan untuk melayani masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung perlu menyadari bahwa dirinya dituntut untuk memahami sosok aparatur pemerintah yang dapat memberikan pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- a. *Sensitive* dan *responsive* terhadap peluang dan tantangan yang dihadapi
- b. Dapat mengembangkan fungsi instrumental dengan melakukan terobosan melalui pemikiran yang inovatif dan kreatif
- c. Berwawasan futuris dan sistematis sehingga resiko yang mungkin timbul akan diminalisis.
- d. Berkemampuan dalam mengoptimalkan sumber daya potensial.

Dalam pengukuran kinerja instansi pemerintah dari LAN dan BPKP (2003) sebagai berikut:

- a. Spesifik dan jelas
- b. Dapat diatur secara objektif
- c. Relevan
- d. Dapat dicapai, penting dan berguna
- e. Harus cukup fleksibel

f. Efektif data/informasi

Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan khususnya pelayanan kepada masyarakat, birokrasi pemerintahan perlu memperhatikan dan menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat sebagai subjek yang dilayani, agar kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang kompleks dan dinamik mampu dipenuhi. Artinya tingkat kepuasan masyarakat sebagai subjek yang dilayani hanya tercipta jika birokrasi berorientasi kepada masyarakat. Untuk menjalani fungsi pelayanan, aparatur pemerintahan seharusnya melaksanakan usaha-usaha peningkatan kualitas pelayanannya dengan membangun kepercayaan dan kepuasan dari masyarakat. Menurut Moenir (2010), untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintahan perlu mewujudkan halhal sebagai berikut:

- a. Adanya kemudahan dalam kepengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang terkadang kala dibuat-buat oleh petugas.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bilit.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu yang tidak menentu.

Dalam suatu kegiatan diskusi terarah dengan pengguna layanan UPTSA belum lama terungkap bahwa sebenarnya warna pengguna bersedia mengeluarkan biaya lebih tinggi asalkan pelayanan yang diterima dapat lebih cepat, tepat dan kepastian perlunya biaya pelayanan diklasifikasikan secara jelas. Misalnya, biaya untuk pelayanan normal, pelayanan cepat, serta pelayanan 'super cepat' tentu saja berbeda dari segi *responsivenees*, *responsibility*, dan *accountability*. Kemudian ditambah dengan *equity* (keadilan), efisien pelayanan kesederhanaan, dan keterbukaan yang dijadikan sebagai indicator kinerja birokrasi pelayanan publik (Dwiyanto, 2011):

- a. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengetahui dan menangkap kebutuhan yang dirasakan oleh publik. Dengan menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan menyusun program-program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas dijabarkan menjadi beberapa faktor yang meliputi:

- 1) Ada tidaknya keluhan dan pengguna jasa
 - 2) Sikap aparat birokrat dalam merespon keluhan dan pengguna jasa
 - 3) Pengguna keluhan dan pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang
 - 4) Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa
 - 5) Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam system pelayanan yang berlaku (Switanro, 2011)
- b. **Responsibilitas**

Responsibilitas adalah menjelaskan apakah pelaksanaan kinerja birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar terhadap Kebijakan birokrasi baik secara eksplisit maupun implisit. “terkadang responsibilitas bias saja berbenturan dengan responsivitas

c. **Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah menunjuk pada seberapa besar Kebijakan dan Kinerja birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar Kebijakan dan Kinerja Birokrasi Publik konsisten dengan kehendak publik. “Kinerja Birokrasi publik tidak hanya dapat dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah. Kinerja sebaiknya dilihat dari sudut ukuran eksternal seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan beberapa indikator sebagai kinerja yang meliputi:

- 1) Acuan pelayanan yang dipergunakan untuk aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator ini mencerminkan prinsip

orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap pengguna jasa.

- 2) Tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.
- 3) Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dan aparat birokrat. (Dwiyanto, 2011)

d. Keadilan

Keadilan menurut Thompson dalam Dwiyanto (2011) keadilan dapat dilihat dan penyelenggaraan pelayanan publik dan unsur pemenuhan prinsip keadilan dalam memberikan perlakuan yang sama, dan adil kepada warganya (pengguna jasa) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. dimensi yang perlu dilihat dalam penyelenggaraan pelayanan public tersebut adalah:

- 1) Seberapa jauh penyelenggaraan pelayanan memberikan akses yang setara pada semua warga (pengguna jasa) untuk memperoleh layanan.
- 2) Seberapa jauh perlakuan pemberi layanan jauh dan praktek diskriminatif.

e. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula dalam sisi output pelayanan, birokrasi, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik yang ditawarkan. Akses publik terhadap pelayanan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Secara ideal pengukuran pelayanan, dibagi dalam dua dimensi yang menjadi tolak ukur yaitu:

- 1) Input pelayanan, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Efisien pada sisi input tersebut, dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap system pelayanan yang ditawarkan.
- 2) Output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dan aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi output, dipergunakan untuk melihat pemberian produk pelayanan oleh birokrasi tanpa disertai adanya tindakan pemaksaan kepada publik untuk mengeluarkan biaya ekstra pelayanan, seperti suap, sumbangan sukarela dan berbagai pemungutan dalam proses pelayanan.

f. Kesederhanaan

Kesederhanaan mengandung penjelasan bahwa setiap prosedur pelayanan atau tatacara pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi pelayanan publik mestinya menyediakan pelayanan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh pengguna jasa yang meminta pelayanan

g. Keterbukaan

Keterbukaan path dimensi ini, menyelenggarakan pelayanan lebih mementingkan persyaratan pelayanan, satuan kerja atau pejabat penanggungjawab pemberian pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu atau tariff, serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka, agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

6. Apotek dan Toko Obat

Definisi apotek menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1332/MENKES/SK/X/2002 yaitu sebagai suatu tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian, penyaluran sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian Pasal 1, yang dimaksud dengan apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.25 Tahun 1980, tugas dan fungsi apotek adalah sebagai berikut:

- a. Tempat pengabdian profesi seorang Apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan.
- b. Sarana farmasi yang melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan atau obat atau bahan obat.
- c. Sarana penyalur perbekalan farmasi yang harus menyebarkan obat yang diperlukan masyarakat secara meluas dan merata.

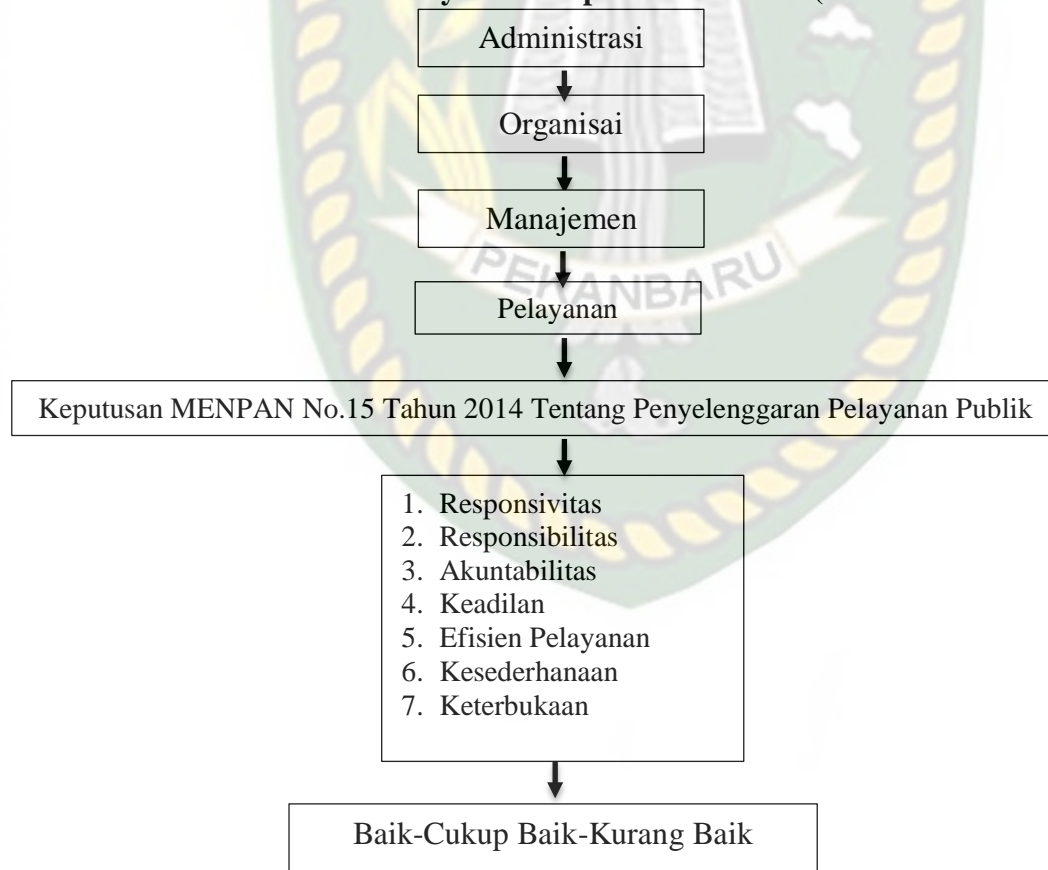
Dalam KEPMENKES RI No. 1027/Menkes/SK/IX/2004, pengolahan suatu apotek meliputi:

- a. Pembuatan, pengolahan, peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran, dan penyerahan obat atau bahan obat.
- b. Pengadaan, penyimpanan, penyaluran dan penyerahan perbekalan farmasi lainnya.
- c. Pelayanan informasi mengenai perbekalan farmasi:
 - 1) Pelayanan informasi tentang obat dan perbekalan farmasi diberikan baik kepada dokter dan tenaga kesehatan lainnya maupun kepada masyarakat.
 - 2) Pengamatan dan pelaporan informasi mengenai khasiat, keamanan, bahaya dan atau suatu obat dan perbekalan farmasi lainnya.

Pengertian Toko Obat berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian adalah Sarana yang memiliki Izin untuk menyimpan obat-obat bebas dan obat-obat bebas terbatas untuk dijual secara eceran. Toko Obat merupakan salah satu dalam Fasilitas Pelayanan Kefarmasian sesuai dengan yang sebagaimana diatur dalam Pasal 19 huruf e Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian.

B. Kerangka Pemikiran

Gambar II.1: Bagan Kerangka Pikiran Penelitian Tentang Pelayanan Publik Pengurusan Surat Keterangan Izin Toko Obat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP Kota Pekanbaru



C. Konsep Operasional

Agar terciptanya suatu kesatuan pengertian dan keseragaman bahasa serta untuk mempermudah dalam penelitian ini maka penulis perlu memberikan batasan dari beberapa istilah yang perlu dioperasikan terlebih dahulu.

1. Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan dari pemerintah untuk memberikan pelayanan pada masyarakat dalam berbagai bidang.

2. Responsivitas

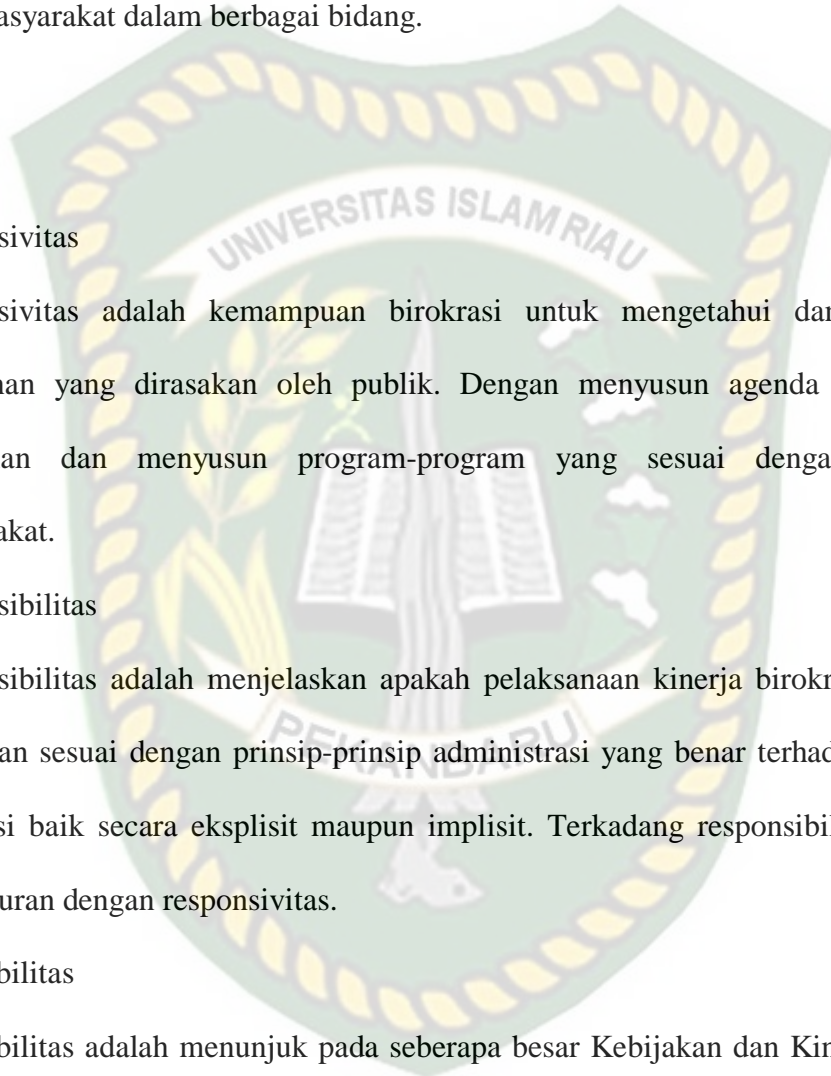
Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengetahui dan menangkap kebutuhan yang dirasakan oleh publik. Dengan menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan menyusun program-program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. Responsibilitas

Responsibilitas adalah menjelaskan apakah pelaksanaan kinerja birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar terhadap Kebijakan birokrasi baik secara eksplisit maupun implisit. Terkadang responsibilitas bias saja berbenturan dengan responsivitas.

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah menunjuk pada seberapa besar Kebijakan dan Kinerja birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar Kebijakan dan Kinerja Birokrasi Publik konsisten dengan kehendak publik. “Kinerja Birokrasi publik tidak hanya dapat dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah. Kinerja sebaiknya dilihat dari sudut ukuran eksternal seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat.



5. Keadilan

Keadilan menurut Thompson dalam (2011) keadilan dapat dilihat dan penyelenggaraan pelayanan publik dan unsur pemenuhan prinsip keadilan dalam memberikan perlakuan yang sama, dan adil kepada warganya (pengguna jasa) dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula dalam sisi output pelayanan, birokrasi, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik yang ditawarkan. Akses publik terhadap pelayanan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan.

7. Kesederhanaan

Kesederhanaan mengandung penjelasan bahwa setiap prosedur pelayanan atau tatacara pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi pelayanan publik mestinya menyediakan pelayanan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh pengguna jasa yang meminta pelayanan.

8. Keterbukaan

Keterbukaan path dimensi ini, menyelenggarakan pelayanan lebih mementingkan persyaratan pelayanan, satuan kerja atau pejabat penanggungjawab pemberian pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu atau tariff, serta hal-hal yang berkaitan

dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka, agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

9. Apotek

Apotek merupakan sebuah tempat yang boleh menjual berbagai macam golongan obat, seperti golongan bebas, bebas terbatas, obat keras (obat bebas: bertanda bulat hijau, obat bebas terbatas: bertanda bulat biru, obat keras: bertanda bulat merah) dengan penanggung jawab Apoteker.

10. Toko Obat

Toko obat merupakan sebuah tempat yang hanya diizinkan oleh pemerintah hanya untuk menjual produk obat golongan bebas (yang bertanda bulat hijau) dan alat kesehatan ringan seperti plester, kassa, hansaplast, dan lain sebagainya dengan penanggungjawab AA (Asisten Apoteker).

D. Operasional Variabel

Tabel II. 1 : Operasional variabel penelitian tentang Pelayanan Publik Pengurusan Surat Keterangan Izin Toko Obat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP Kota Pekanbaru)

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai/penelitian	Ukuran
1	2	3	4	5
Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Keputusan Menteri Pemberdayaan	Pelayanan Publik	Responsivitas	- Ada/tidak keluhan dari masyarakat - Masukan dari masyarakat sebagai suatu perubahan - Sikap yang dari aparat dalam memberikan	Baik Cukup Baik Tidak Baik
		Responsibilitas	- Penerapan prinsip administrasi dengan benar - Kinerja birokrasi sesuai dengan prinsip administrasi	Baik Cukup Baik Tidak Baik

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai/penelitian	Ukuran
1	2	3	4	5
Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang pelayanan publik)			secara eksplisit atau implisit - Kebijakan birokrasi tidak berbenturan dengan responsivitas	
		Akuntabilitas	- Adanya acuan dalam melakukan pelayanan - Adanya prioritas pada masyarakat - Mekanisme yang jelas	Baik Cukup Baik Tidak Baik
		Keadilan	- Tidak adanya perbedaan antara warga dalam memperoleh pelayanan - Adanya akses yang sama bagi masyarakat - Hasil layanan yang diberikan sama	Baik Cukup Baik Tidak Baik
		Efisien Pelayanan	- Biaya tidak memberatkan masyarakat - Waktu pelayanan bias cepat selesai - Produk jelas adanya	Baik Cukup Baik Tidak Baik
		Kesederhanaan	- Adanya pelayanan yang mudah - Adanya pelayanan yang tepat - Adanya pelayanan yang tidak berbelit-belit	Baik Cukup Baik Tidak Baik
		Keterbukaan	- Persyaratan - Waktu penyelesaian - Rincian wajib diinformasikan	Baik Cukup Baik Tidak Baik

E. Teknik Pengukuran

Adapun untuk melihat pelayanan publik pengurusan surat keterangan izin toko obat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru dilakukan penilaian dengan menggunakan teori skala Likert.

Pencarian pengukuran untuk semua item soal sama halnya dengan pengukuran setiap indikator tersebut di atas, hanya saja perbedaan untuk pengukuran semua item soal adalah mengukur semua item pertanyaan yang adap pada setiap indikator, sehingga pengukurannya menjadi:

$$\begin{aligned} \text{Interval Skor} &= \frac{(21 \times 3 \times 50) - (21 \times 1 \times 50)}{3} \\ &= \frac{(3150) - (1050)}{3} \\ &= \frac{2100}{3} \end{aligned}$$

$$\text{interval Skor} = 700$$

Berdasarkan interval skor tersebut, maka diperoleh pengkategorian untuk semua indikator sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik Pengurusan Surat Keterangan Izin Toko Obat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru
Baik : jika hasil penelitian terhadap semua indikator memperoleh rentang skor 2450-3150
Cukup baik : jika hasil penelitian terhadap semua indikator memperoleh rentang skor 1750-2449
Tidak baik : jika hasil penelitian terhadap semua indikator memperoleh rentang skor 1050-1749.

Menurut Sugiyono (2010) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Berdasarkan teori

tersebut maka dapat di ketahui bahwa ditetapkan ukuran: Baik, Cukup Baik, dan Kurang Baik pada indikator yang ada, penilaian sebagai berikut:

$$\text{Interval Skor} = \frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Jumlah Kategori Pengukuran}}$$

Berdasarkan data yang ada, maka setiap indikator diberikan tiga kategori pengukuran, tiga pertanyaan setiap indikator, dan 50 responden yang diberikan kuesioner penelitian.

Berdasarkan data-data tersebut, diperoleh interval skor sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Interval Skor} &= \frac{(3 \times 3 \times 50) - (3 \times 1 \times 50)}{3} \\ &= \frac{(450) - (150)}{3} \\ &= \frac{300}{3} \end{aligned}$$

$$\text{interval Skor} = 100$$

Berdasarkan interval skor tersebut, maka diperoleh pengkategorian setiap indikator sebagai berikut:

2. Responsivitas

Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator Responsivitas memperoleh rentang skor 350-450.

Cukup baik : jika hasil penelitian terhadap indikator Responsivitas memperoleh rentang skor 250-349

Tidak baik : jika hasil penelitian terhadap indikator Responsivitas memperoleh rentang skor 150-249.

3. Responsibilitas

Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator responsibilitas memperoleh rentang skor 350-450.

Cukup baik : jika hasil penelitian terhadap indikator responsibilitas memperoleh rentang skor 250-349

Tidak baik : jika hasil penelitian terhadap indikator responsibilitas memperoleh rentang skor 150-249.

4. Akuntabilitas

Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator akuntabilitas memperoleh rentang skor 350-450.

Cukup baik : jika hasil penelitian terhadap indikator akuntabilitas memperoleh rentang skor 250-349

Tidak baik : jika hasil penelitian terhadap indikator akuntabilitas memperoleh rentang skor 150-249.

5. Keadilan

Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator keadilan memperoleh rentang skor 350-450.

Cukup baik : jika hasil penelitian terhadap indikator keadilan memperoleh rentang skor 250-349.

Tidak baik : jika hasil penelitian terhadap indikator keadilan memperoleh rentang skor 150-249.

6. Efisiensi Pelayanan

Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator efisiensi pelayanan memperoleh rentang skor 350-450.

Cukup baik : jika hasil penelitian terhadap indikator efisiensi pelayanan memperoleh rentang skor 250-349.

Tidak baik : jika hasil penelitian terhadap indikator efisiensi pelayanan memperoleh rentang skor 150-249.

7. Kesederhanaan

Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kesederhanaan memperoleh rentang skor 350-450.

Cukup baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kesederhanaan memperoleh rentang skor 250-349.

Tidak baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kesederhanaan memperoleh rentang skor 150-249.

8. Keterbukaan

Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator keterbukaan memperoleh rentang skor 350-450.

Cukup baik : jika hasil penelitian terhadap indikator keterbukaan memperoleh rentang skor 250-349.

Tidak baik : jika hasil penelitian terhadap indikator keterbukaan memperoleh rentang skor 150-249.

Untuk mengetahui pelayanan publik pengurusan Surat Keterangan Izin Toko Obat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, diketahui dari jawaban responden pada lembaran angket (kuesioner) yang telah disediakan. Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, digunakan suatu analisis kuantitatif, yaitu dengan menggunakan metode deskriptif.





Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau