

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA BERPIKIR

A. STUDI KEPUSTAKAAN

1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Menurut Syafiie Ilmu adalah memiliki objeknya, terminologinya yang khas, Metodologinya yang khas, filosofi yang khas dan teorinya yang khas.¹ Ilmu pengetahuan dapat didefinisikan sebagai suatu objek yang memiliki kelompok prinsip, dalil, rumus yang melalui percobaan yang sistematis dilakukan berulang kali teruji kebenarannya, prinsip-prinsip, dalil-dalil dan rumusan mana yang dapat di pelajari.

Menurut Rosenthal dalam Ndraha merumuskan ilmu pemerintahan adalah ilmu yang secara otonom mempelajari bekerjanya struktur-struktur dan proses-proses itu secara internal maupun eksternal. Sedangkan Brasz merumuskan ilmu pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari cara bagaimana lembaga-lembaga pemerintahan umum itu di susun dan difungsikan, baik secara internal dan maupun eksternal, yaitu terhadap warga negara.²

Selanjutnya Syafie, mendefinisikan ilmu pemerintahan mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, eksekusi dan yudikasi, dalam hubungan pusat dan daerah, antara lembaga serta antara yang memerintah dengan yang di perintah.³

¹ Syafiie, Inu Kencana. 2007. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta. Perca

² Ndraha Taliziduhu, 2005, *Kybernologi (beberapa Konstruksi Umum)*, Tangerang Banten, Sirao Credentia Center, Hal.321

³ Syafie Inu Kencana, *Op.cit* Hal.36.

2. Konsep Pemerintahan

Pemerintah baik pusat maupun daerah mempunyai fungsi utama dalam negoisasi dan menggali berbagai kepentingan warga Negara dan berbagai kelompok komunitas yang ada dalam memberikan pelayanan, baik pelayanan perorangan maupun pelayanan publik, pembangunan fasilitas ekonomi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan memberi perlindungan kepada masyarakat.⁴

Sedangkan menurut Iver dalam Syafie, pemerintah yaitu sebagai suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan serta bagaimana manusia itu bisa diperintah.⁵

Lebih lanjut C.F Strong dalam pemuji, memberikan defenisi pemerintahan yaitu organisasi dalam mana diletakkan hak untuk melaksanakan kekuasaan berdaulat atau tertinggi. Sedangkan pemerintahan adalah kekuasaan memerintah sesuatu negara (daerah negara) atau badan yang tertinggi yang memerintah sesuatu negara (seperti kabinet merupakan suatu pemerintahan).⁶

Sedangkan menurut sedarmayanti Pemerintahan atau Government yaitu suatu lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintahan negara, negara bagian atau negara kota dan sebagainya. Sedangkan pemerintahan atau Governance adalah tindakan dari kegiatan penyelenggaraan pemerintahan.⁷

⁴ Syafhendri. Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, Pekanbaru. Vol I No 2 : 261-262. 2008. Hal. 35

⁵ Syafie Inu Kencana, 2005, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung PT. Refika Aditama, Hal 22.

⁶ Pamuji, 2011, *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara, Hal 23.

⁷ Sedarmayanti, 2011, *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*, Bandung. Mandar Maju, Hal 35.

Lebih lanjut Sedarmayanti mengatakan bahwa pemerintahan yang baik dapat dikatakan sebagai pemerintahan yang menghormati kedaulatan rakyat, yang memiliki tugas pokok yang mencakup ⁸:

- a. Melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia.
- b. Memajukan kesejahteraan umum.
- c. Mencerdaskan kehidupan bangsa.
- d. Melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Ryaas Rasyid berpendapat bahwa ada tiga fungsi hakiki pemerintahan yaitu pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*) dan pembangunan (*development*) dengan tujuan masing-masing.⁹ Pelayanan akan membuahkan keadilan, pemberdayaan akan mendorong kemandirian, dan pembangunan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.¹⁰

Aparatur pemerintahan selaku Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah diambil sumpah jabatannya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya baik pada dirinya sendiri, orang lain (masyarakat) dan kepada Tuhan nya (Allah) dengan sebaik-baiknya guna mensejahterakan masyarakat banyak, sebagai mana sesuai dengan fungsi dari pemerintahan itu sendiri, sebagaimana seperti yang telah dijelaskan diatas.

Terselenggaranya *Good governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan serta cita-cita bangsa bernegara. Dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan system pertanggungjawaban yang tepat, jelas dan legitimate seingga

⁸ Ibid. Hal 9.

⁹ Ndraha Taliziduhu, 2008, *Kibernetologi dan Kepamongprajaan*, Banten, Sirao Credantia Center, Hal 174.

¹⁰ Rasyid M. Ryaas, 2007, *memaknai Fungsi Pemerintahan*, Cetakan VI, Jakarta, Penerbit PT. Mutiara Sumber Widya, Hal 89

penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdayaguna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab serta bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.¹¹

Pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/Negara. Adapun bentuk-bentuk Pemerintahan mengemukakan bahwa ikhtisar format pemerintahan yang berbasis pada kontitusi oligarki dan pemerintahan yang pada konstitusi demokrasi yaitu :¹²

1. Bentuk pemerintah berbasis pada kontitusi oligarki adalah pemerintah yang bersifat monarkis (*monarchy*), pemerintahan yang bersifat diktatoris (*dictatorship*), pemerintahan yang bersifat teokratis, dan pemerintahan yang bersifat pluraristik (*plural headship*).
2. Bentuk pemerintah berbasis pada kontitusi oligarki adalah konstitusi demokrasi (*democracy*) adalah system pemerintahan monarkis dengan kekuasaan yang terbatas dan system pemerintahan dengan pola republik. Dalam perkembangannya, system pemerintahan dengan pola republic semakin memperkuat bentuk pemerintahan yang demokratis. Pada dasarnya bentuk-bentuk Pemerintahan demokrasi adalah limited monarcy kemudian berkembang menjadi pemerintahan republik.

Bentuk pemerintah pada dasarnya menyatakan struktur organisasi dan fungsi pemerintahan. Bentuk pemerintahan suatu istilah yang digunakan untuk merujuk pada rangkaian institusi politik yang digunakan untuk mengorganisasikan

¹¹ Sedarmayanti, 2011, *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*, Bandung, Mandar Maju, Hal. 9.

¹² Munaf, Yusri. *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru. Marpoyan Tujuh. Tahun 2015. Hal. 47.

suatu negara untuk menegaskan kekuasaannya atas suatu komunitas komunikasi politik.¹³

3. Pemerintah Daerah

Selanjutnya pemerintah daerah yang merupakan perpanjangan tangan pemerintah pusat yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2015 Tentang Pemerintahan Daerah. Tentang Pemerintahan Daerah adalah Gubernur, Bupati/Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat dengan DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat. Sedangkan peraturan daerah yang selanjutnya disebut Perda adalah peraturan daerah provinsi dan atau peraturan daerah kabupaten/kota.

Dalam menyelenggarakan pemerintahannya di daerah, pemerintah daerah dibantu oleh perangkat daerah dalam urusan penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Dalam Undang-Undang Nomor 12 tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pemerintah daerah dapat melimpahkan sebagian urusan pemerintahan kepada perangkat pemerintah atau wakil pemerintah daerah atau dapat menugaskan kepada pemerintahan daerah dan atau pemerintahan desa.

Menjelaskan undang- undang tersebut antara lain:

Undang-undang Nomor 1 Tahun 1945, Undang-undang Nomor 22 Tahun 1948, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1957, Undang-Undang Nomor 18 Tahun

¹³ Munaf, Yusri. *Op, Cit.* Hal. 48

1965, Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 dan terakhir Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004.

Tujuan pembentukan daerah pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat disamping sebagai sarana pendidikan politik di tingkat lokal.

Menurut Riawan Pemerintah (*government*) ditinjau dari pengertiannya adalah *the authoritative direction and administration of the affairs of men/women in a nation state, city, ect.* Dalam bahasa Indonesia sebagai pengarahan dan administrasi yang berwenang atas kegiatan masyarakat dalam sebuah Negara, kota dan sebagainya.¹⁴

Pemerintahan dapat juga diartikan sebagai *the governing body of a nation, state, city, etc* yaitu lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintahan negara, negara bagian, atau kota dan sebagainya. Pengertian pemerintah dilihat dari sifatnya yaitu pemerintah dalam arti luas meliputi seluruh kekuasaan yaitu kekuasaan legislatif, kekuasaan eksekutif, dan kekuasaan yudikatif. Sedangkan pemerintah dalam arti sempit hanya meliputi cabang kekuasaan eksekutif saja.¹⁵

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah menjelaskan bahwa yang dimaksud pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan

¹⁴ Riawan Tjandra, W. 2010. *Demokrasi Melawan Kekuasaan Melalui PTUN*, Penerbitan Universitas Atma Jaya. Yogyakarta. Hal. 197

¹⁵ Riawan Tjandra, W. 2010. *Demokrasi Melawan Kekuasaan Melalui PTUN*, Penerbitan Universitas Atma Jaya. Yogyakarta. Hal. 97.

prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam penjelasannya di Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemerintah daerah meliputi Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah. Berkaitan dengan hal itu peran pemerintah daerah adalah segala sesuatu yang dilakukan dalam bentuk cara melaksanakan otonomi daerah sebagai suatu hak, wewenang, dan kewajiban pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pemberian otonomi seluas-luasnya kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Di samping itu melalui otonomi seluas-luasnya daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan daerah dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan otonomi daerah, perlu memperhatikan hubungan antar susunan pemerintah dan antarpemerintah daerah, potensi dan keanekaragaman daerah.

Sebagaimana telah disebut di atas Undang-undang Dasar 1945 merupakan landasan yang kuat untuk menyelenggarakan otonomi daerah. Pasal 18 Undang-Undang Dasar Tahun 1945 menyebutkan adanya pembagian pengelolaan pemerintahan pusat dan daerah. Pemberlakuan sistem otonomi daerah merupakan amanat yang diberikan oleh Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen Kedua Tahun 2000 untuk dilaksanakan berdasarkan undang-undang yang dibentuk khusus untuk mengatur pemerintahan daerah.

Undang-Undang Dasar 1945 pasca-amandemen itu mengatur mengenai pemerintahan daerah dalam Bab VI, yaitu Pasal 18, Pasal 18A, dan Pasal 18B. Sistem otonomi daerah sendiri tertulis secara umum dalam Pasal 18 untuk diatur lebih lanjut oleh undang-undang. Pasal 18 Ayat (2) menyebutkan, “Pemerintahan daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.” Selanjutnya, pada Pasal 18 Ayat (5) tertulis, “Pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintah pusat.” Pasal 18 Ayat (6) menyatakan, “Pemerintahan daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan.

Sesuai dengan dasar hukum yang melandasi otonomi daerah, pemerintah daerah boleh menjalankan otonomi seluas-luasnya kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintah pusat. Maksudnya, pelaksanaan pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah daerah masih berpatokan pada undang-undang pemerintahan pusat.

Tujuan serta cita-cita yang terkandung dalam undang-undang yang terkait penyelenggaraan otonomi daerah harus selalu berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan selalu memerhatikan kepentingan dan aspirasi yang tumbuh dalam masyarakat. Di samping itu, penyelenggaraan otonomi daerah juga harus menjamin keserasian hubungan antara daerah yang satu dengan daerah lainnya. Artinya, mampu membangun kerja sama antar daerah untuk meningkatkan kesejahteraan bersama dan mencegah ketimpangan antar daerah. Hal yang tidak kalah pentingnya bahwa otonomi daerah juga harus mampu menjamin hubungan yang serasi antar daerah dengan pemerintah. Artinya, harus mampu memelihara dan menjaga keutuhan wilayah negara dan tegaknya Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam rangka mewujudkan tujuan negara.

4. Konsep Organisasi Pemerintahan

Organisasi menurut siagian adalah setiap bentuk persekutuan antara dua atau lebih yang berkerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atau dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Atau lebih dikenal dengan tingkatan manajemen damorganisasi, yang terdiri dari top manajemen midle manajemen, dan lower manajemen.¹⁶

Menurut Hamim organisasi adalah proses penggabungan pekerjaan yang para individu atau kelompok-kelompok, harus melakukan dengan bakat-bakat yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas sedemikian rupa, memberi

¹⁶ Sondang, P Siagian. 2009. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta : Bumi aksara. Hal, 65

saluran terbaik untuk pemakaian efisien, sistematis, positif dari usaha yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.¹⁷

Selanjutnya Zulkifli organisasi adalah sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang berkerja sama dan secara formal terkait dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.¹⁸

Titik tolak yang sekitarnya tepat digunakan untuk mencapai sasaran pembangunan administrasi dilihat dari aspek kelembagaannya adalah pemahaman tentang prinsip-prinsip organisasi dan penerapannya. Sepuluh prinsip yang menonjol menurut Siagian adalah sebagai berikut :¹⁹

1. Kejelasan tujuan. Tujuan merupakan sesuatu hal yang harus dicapai organisasi.
2. Kejelasan misi. Misi merupakan langkah utama yang harus dikembangkan dalam rangka mencapai tujuan.
3. Fungsionalisasi. Besarnya organisasi berangkat dari banyaknya fungsi yang harus diselenggarakan, fungsi pelayanan, pengaturan, maupun pembangunan
4. Pembagian tugas. Merupakan kosekuensi organisasi dalam pembagian tugas yng baik.
5. Departementalisasi. Semua tugas yang harus dilaksanakan dikelompokkan kedalam departemen.
6. Keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab. Dengan tujuan meminimalisir adanya kecendrungan menyalah gunakan wewenang.
7. Kesatuan arah. Semua kegiatan organisasi harus mengarah terhadap pencapaian tujuan secara komprehensif.
8. Kesatuan komando. Agar para pelaksanaan dalam menjalankan tugasnya tidak mengalami kebingungan.
9. Kejelasan kebijakan tentang pola pengambilan keputusan. Baik sentraliasi maupun desentralisasi.

¹⁷ Hamin, Siswandi. 2011. *Administrasi, Organisasi, dan Manajemen (Studi Ilmu, Teori Konsep dan Aplikasi)*. Bandung : Multi Grapindo. Hal, 24

¹⁸ Zulkifli, 2005. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Pekanbaru : UIR PRESS. Hal, 89

¹⁹ Sondang, P Siagian. 2009. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta : Bumi aksara. Hal, 106

10. Rentangan kendali. Pengawasan yang dilakukan dalam waktu tertentu terhadap aktivitas anggotanya.

Menurut Ati Cahayani secara sederhana, organisasi adalah suatu kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama yang diinginkan dan mau terlibat dengan peraturan yang ada. Organisasi adalah suatu wadah atau tempat untuk melakukan kegiatan bersama, agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama dengan ciri :²⁰

- a. Terdiri dari pada dua orang atau lebih
- b. Ada kerjasama
- c. Ada komunikasi antar satu anggota dengan yang lain
- d. Ada tujuan yang ingin dicapai.

Penjelasan diatas defenisi bahwa yang dimaksud dengan organisasi adalah keseluruhan dari pada sumber-sumber baik yang bersifat manusia maupun yang non-manusia, serta pengelompokkan dari pada tugas dan tanggung jawab sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan atau dengan kata lain organisasi adalah ajang, jaringan tata kerjasama kelompok orang-orang secara teratur dan continue untuk mencapai tujuan-tujuan bersama yang telah ditentukan, dimana didalamnya selalu terdapat tata cara dan hubungan antara atasan dan bawahan.

Fatah Istilah organisasi menurut Nanang Fatah memiliki dua pengertian umum yakni :²¹

²⁰Cahayani, Ati. 2010, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta PT Gramedia Widiasama. Hal, 8

²¹ Fatah. 2011. *Landasan Manajemen, Rosdakarya*, Bandung. Hal, 71

- a. Organisasi sebagai lembaga atau kelompok fungsional seperti perusahaan, sekolah, perkumpulan atau badan-badan pemerintahan
- b. Merujuk pada proses pengorganisasian yaitu bagaimana pekerjaan diatur dan dialokasikan diantara para anggota, sehingga tujuan organisasi tercapai secara efektif.

Kartini Kartono suatu organisasi memiliki sedikitnya 3 tingkatan manajerial sebagaimana dikemukakan oleh Kartini Kartono mencakup :²²

- a. Tingkatan institusional yang membahas hal-hal strategis
- b. Tingkatan manajerial, yang berkaitan dengan pengkoordinasian dengan bagian-bagian dalam organisasi
- c. Tingkatan operasinal, yang membahas pekerjaan

Apabila ditinjau dari adanya pembagian tugas kerja antara unsur pelaksana dan unsur bantuan maka digunakan dasar perorganisasian berdasarkan pendekatan staff dan sehingga ditingkat atas terlihat adanya pihak-pihak yang memberikan pelayanan teknis dan administratif. Menurut Gibson, organisasi dapat diartikan dalam dua macam; yaitu :

- a. Dalam arti statis yaitu organisasi sebagai wadah tempat dimana kegiatan kerjasama dijalankan
- b. Dalam arti dinamis yaitu organisasi sebagai suatu sistem proses interaksi antara orang-orang yang bekerjasama, baik formal maupun informal.

²² Kartini Kartono 2012, *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta, Rajawali Pers. Hal, 169

Menurut Ibnu Syamsi bahwa organisasi mempunyai kesamaan (sinonim) dengan beberapa hal berikut ini :²³

a. Institusi/lembaga

Yaitu kelompok yang menampung aspirasi masyarakat; punya aturan tertulis atau tidak; tumbuh dalam masyarakat; mencapai tujuan bersama; dibentuk oleh pemerintah atau swasta

b. Birokrasi

Administrasi dan manajemen; badan administrasi atau badan manajemen yaitu suatu badan yang menyelenggarakan suatu kegiatan atau pekerjaan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (baik dalam bidang pemerintahan maupun swasta) melalui sistem kerja yang berlandaskan suatu jaringan tata hubungan kerjasama sesuai dengan tata aturan dan prosedur yang ditentukan.

c. Organisasi formal

Organisasi yang memiliki struktur (bagan yang menggambarkan hubungan-hubungan kerja, kekuasaan, wewenang dan tanggung jawab antara pejabat dalam suatu organisasi). Suatu organisasi harus memuat 4 unsur utama, yaitu :

- 1) Berorientasi tujuan
- 2) Sistem hubungan sosial
- 3) *Structured Activities*
- 4) *Technological System*

²³ Ibnu Syamsi 2014 , *Pokok-pokok Organisasi & Manajemen*, Jakarta : Rineka Cipta. 162

Menurut Thoha Organisasi pemerintah dibentuk untuk mencapai tujuan bersama, yaitu: melindungi kepentingan masyarakat, melayani kebutuhan masyarakat, dan pada akhirnya tujuan yang paling utama adalah mewujudkan kesejahteraan dan keadilan bagi masyarakat. Agar dapat mencapai tujuan organisasi pemerintah tersebut, maka organisasi pemerintah perlu dikelola dengan efektif.²⁴ Organisasi publik dikatakan efektif apabila dalam realita pelaksanaannya birokrasi dapat berfungsi melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat (client), artinya tidak ada hambatan (sekat) yang terjadi dalam pelayanan tersebut, cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan, serta mampu memecahkan fenomena yang menonjol akibat adanya perubahan sosial (faktor eksternal) yang sangat cepat dan dari faktor internal.²⁵

Agar organisasi dapat menjadi instrumen yang efektif dalam mewujudkan tujuan bersama, berbagai macam teori tentang organisasi disampaikan oleh para ahli. Salah satunya yang dikemukakan oleh Max Weber “Tipe Ideal Birokrasi”. Organisasi yang efektif adalah organisasi yang memiliki struktur ideal dengan ciri-ciri: adanya pembagian kerja, adanya hierarki kewenangan yang jelas, adanya prosedur seleksi formal, adanya peraturan yang rinci, dan adanya hubungan kerja yang bersifat impersonal.

Karena sebenarnya organisasi publik bukanlah suatu sistem yang statis. Organisasi akan terus mengalami perubahan karena unsur-unsur yang membentuk organisasi tersebut juga ikut mengalami perubahan. Dalam konteks organisasi publik, perubahan eksternal yang saat ini direspon adalah tuntutan akan

²⁴ Miffah Thoha. 2008. *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*. 2008. Jakarta: Kencana, Hal, 36

²⁵ Hessel Nogi S. 2015. Tangkilisan. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo hal 65

demokratisasi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk merespons tuntutan tersebut maka organisasi pemerintah harus melakukan reformasi internal yang menyangkut: penyesuaian visi dan misi, menyesuaikan struktur, dan kapasitas SDM. Sesuai dengan prinsip penataan organisasi, setelah visi dan misi dirumuskan tugas berikutnya adalah membagi berbagai tugas untuk dapat mencapai visi dan misi tersebut dalam unit-unit organisasi yang sudah ada (Dinas, Badan, dan Kantor) sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) unit-unit organisasi tersebut.

Dalam pembagian tugas untuk mewujudkan visi dan misi ini dapat diikuti tiga prinsip, yaitu: *Pertama*, berbagai tugas harus terdistribusi habis ke dalam unit-unit organisasi yang sudah ada (Dinas, Badan, dan Kantor); *Kedua*, untuk keperluan efisiensi beberapa unit organisasi yang sudah ada dapat digabungkan (*merger*); *Ketiga*, membentuk unit-unit baru apabila ada tugas-tugas baru yang harus dilakukan sebagai upaya memenuhi tuntutan masyarakat yang tidak mungkin dilakukan oleh unit-unit yang sudah ada.²⁶

5. Konsep Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pengertian Pelayanan Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga macam makna, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual belibarang dan jasa Pengertian pelayanan

²⁶ Miftah Thoah. 2008. *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*.2008.Jakarta: Kencana. Hal, 37-38

(*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak juga tidak dikaitkan dengan suatu produk.

Sedangkan *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami Artinya *service* merupakan produk yang tidak berwujud atau berbentuk sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.²⁷

Arti pelayanan menurut Monir adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Serta kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang barang dan jasa.²⁸

a. Pengertian pelayanan public

Pengertian pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur sebagai berikut Sinambela:

1. Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan.

²⁷ Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gava Media

²⁸ Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara. Hal. 64

2. Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik di dalam maupun di luar sektor publik.
3. Pelayanan publik, merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk member hasil. Jadi siapa saja yang berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menumbuhkan kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan bagian dari pelayanan publik.
4. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespons kebutuhan publik sebagai konsumen.²⁹

Menurut Moenir (2008 : 6) mengatakan bahwa pelayanan publik ialah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui system prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan lain sesuai haknya.³⁰

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

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

²⁹ Sinambela. Lajian Poltak.dkk. 2010. *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara. Jakarta.. Hal 13

³⁰ Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara

- f. Kopensasi yang sesuai
- g. Mekanisme kerja³¹

Pelayanan prima (*excellent service*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. pelayanan yang mengatakan bahwa pelayanan prima adalah “ pelayanan yang mengandung cirri :

- a. Efisiensi
 - b. Efektifitas
 - c. Kopetensi
 - d. ketepatan waktu
 - e. dan Kesamarataan.³²
- 1) Efisiensi adalah pelayanan melalui penggunaan sumber daya secara minimum guna pencapaian hasil yang optimum. Pelayanan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang benar telah ditentukan dan berusaha untuk mencari cara-cara yang paling baik untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Efisiensi hanya dapat dievaluasi dengan penilaian-penilaian relatif, membandingkan antara masukan dan keluaran yang diterima.
 - 2) Efektifitas adalah seberapa jauh pelayanan dalam tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Dalam hal ini pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan

³¹ Monalisa. 2010. *Teori dan Konsep Governance*. Pekanbaru, Uir Press

³² Rusli, Budiman. 2012. *Pelayanan Publik di Era Reformasi*, Teropong, Bandung. Hal,65

seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

- 3) Kompetensi adalah pelayanan yang didasarkan kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan didalam suatu perusahaan yang maju yang menunjang SDM lebih efektif dan berkopeten.
- 4) Ketepatan Waktu kinerja dalam penyelesaian pelayanan yang merupakan waktu penyelesaian yang ditempatkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 5) Kesamarataan pemberian pelayanan dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan tanpa adanya perbedaan terhadap yang dilayani dengan waktu dan kinerja yang sama.

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor publik menyatakan bahwa pelayanan prima adalah:

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
- b. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.

- c. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal.³³

Keputusan MENPAN Nomor. 63 Tahun 2003 berbunyi Pelayanan Publik yaitu segala pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³⁴

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.³⁵ Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 yang berbunyi .. Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

³³ Sutopo dan Suryanto, Adi. 2013. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Hal. 77

³⁴ Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Apratur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

³⁵ Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara. Hal. 26

a. Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Asas pelayanan publik menurut keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

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

b. Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Apratur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yakni sebagai berikut:

- 1) Kesederhananan.
- 2) Kejelasan.
- 3) Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan.
- 6) Tanggung jawab.
- 7) Kelengkapan sarana dan Prasarana.
- 8) Kemudahan akses.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.
- 10) Kenyamanan.

c. Standar Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang menjadi ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atas penerima

layanan serta harus dipublikasikan sebagai adanya jaminan kepastian bagi penerima pelayanan.³⁶

d. Prinsip Pelayanan Publik

Adapun standar pelayan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2004, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan Biaya /tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu dengan kepala bagian dengan kepala

³⁶ Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gava Media. Hal. 28

bironya sendirinya dan sesama bagian didalam biro yang sama atau kedalam bagiannya sendiri hal ini pelayanan kedalam bersifat vartical dan horizontal. Pelayanan kedalam dilakukan unit-unit staf atau unit-unit lainnya yang tidak langsung memproduksi layanan bagi consumer di luar organisasi yaitu, pemberian informasi, pemberian pertimbangan, atas nama kepala melakukan supervise, mewakili kepala.³⁷

Jelas terlihat bahwa pelayanan secara vertical dan horizontal internal organisasi yang dilakukan sepanjang pelayanan yang diberikan sepanjang proses pelaksanaan di dalam organisasi itu sendiri. Vertikal dikatakan suatu hubungan yang terjadi antara pihak yang lebih tinggi kedudukannya dengan kedudukan yang lebih rendah dalam berbagi bentuk dengan tujuan pelayanan yang diberikan, Horisontal dalam hubungan itu baik pihak yang dilayani maupun yang dilayanani dihadapkan pada kesempatan yang semakin luas dengan diwarnai sifat pelayanan (komoditi) dan masing-masing pihak.

Hal ini meliputi :

- a. Kompetensi.
- b. Produk
- c. Efektif
- d. Ketepatan waktu
- e. Efisiensi

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.³⁸

³⁷ Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Sebuah Rekontruksi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. Rineka Cipta. Hal. 69

³⁸ Widodo Joko, 2011, *Etika birokrasi dalam pelayanan publik*, Citra Malang, Jakarta. Hal. 131.

Jadi dapat disimpulkan kualitas adalah totalitas bentuk, karakteristik dan atribut sebagaimana didefinisikan di dalam produk (barang/jasa), proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan/kebutuhan konsumen. Dimana kualitas merupakan alat bagi manajemen untuk memperbaiki kualitas produk bila diperlukan, mempertahankan kualitas produk yang sudah tinggi dan mengurangi jumlah yang bermasalah.

6. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

KTP (kartu tanda penduduk) adalah surat identitas yang umum dan wajib dimiliki oleh setiap Warga Negara Indonesia. KTP merupakan jenis identitas diri yang diakui di Indonesia bagi penduduk yang dianggap sudah dewasa, yaitu 17 tahun atau sudah menikah.³⁹ Sedangkan menurut Undang- Undang Nomor 23 tahun 2006 disebutkan bahwa KTP (kartu Tanda Penduduk) adalah identitas resmi penduduk sebagaimana yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Di dalam Undang- Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Penduduk, Pada pasal 63 (1) penduduk warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tetapi yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP.⁴⁰ Sedangkan pengertian KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/ pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP

³⁹ Hendry S. Siswosoediro. 2008. *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (identitas diri)*, Jakarta, Visimedia. Hal. 28.

⁴⁰ Undang- Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Penduduk.

yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk). Penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Jo Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009 yang berbunyi:⁴¹

- a. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk
- b. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan
- c. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam database kependudukan
- d. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan: Untuk WNI, dilakukan di Kecamatan; dan Untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di Instansi Pelaksana.
- e. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan.

⁴¹ Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional

- f. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan (<http://www.e-KTP.com>).

B. Penelitian Terlebih Dahulu

Elyasip S Sembiring, 2013 Tesis Pelayanan Publik Dalam Rekam Data e-KTP Di Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan e-KTP belum dirasakan pemohon e-Ktp sesuai dengan yang diharapkan dimana diketahui bahwa dalam pembuatan e-KTP masih lambannya dalam memberikan pelayanan sementara masih banyak masyarakat antri untuk didaftarkan serta lamanya penyelesaian e-KTP dalam penerimaannya.

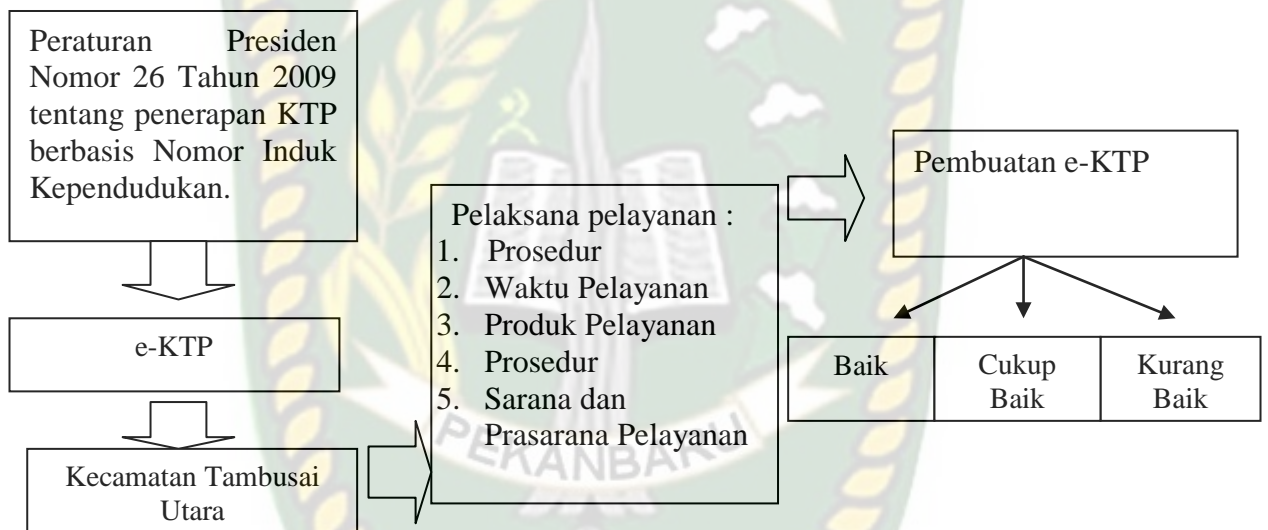
Irwandi Sutanto, 2015 Tesis Analisis Pelayanan Publik Dalam Rekam Data e-KTP Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan. Pelaksanaan pelayanan dalam rekam data e-KTP dinilai belum terlaksana sesuai dengan SOP yang ditetapkan dimana mulainya pelayanan jam 08 Wib melainkan mulai bekerja jam 09 Wib hal ini sangat menghambat keberlangsungan pelayanan, belum tepatnya waktu penyelesaian e-KTP dimana aketetapan di SOP selama 1 minggu melainkan sampai dengan 3 bulan sehingga pemohon e-KTP belum merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan Kantor Camat Pangkalan Kerinci.

Ari Irawan, 2015 Tesis Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Rekam Data e-KTP di Kecamatan Kuantan Mudik di Kabupaten Kuantan Singingi. Keberlangsungan pelayanan pembuatan e-KTP dinilai masih belum terlaksana dengan optimal mulai masuk kerja pegawai sampai dengan pulang, sarana prasana pendukung pelayanan seperti ruang tunggu kursi dan alat-alat rekam data e-KTP, kurangnya

jumlah pegawai serta belum terlaksananya waktu penyelesaian pembuatan e-KTP sehingga hal ini menimbulkan keluhan masyarakat yang belum menerima pelayanan yang diberikan kantor camat Kuantan Mudik dengan baik.

C. Kerangka Pikiran

Gambar 1 : Kerangka Pemikiran Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Sipil Dalam Rekam Data E-KTP Di Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu



Sumber : Modifikasi Penelitian, 2017

D. Konsep Operasional

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

- a. Pelayanan adalah sebagai suatu yang berupa jasa memiliki karateristik tidak nyata (*intangibile*) tetapi dapat dirasakan.
- b. Pelayanan Publik adalah jasa pengurusan suatu keperluan yang disediakan oleh organisasi terhadap masyarakat luas.

- c. Pelayanan yang dimaksud disini adalah proses yang dilalui dalam Rekam Data e-KTP mulai dari pengumpulan berkas sampai dengan menerima/mendapatkan e-KTP
- d. Rekam data disini adalah pengumpulan identitas dengan benar
- e. e-KTP adalah kartu tanda penduduk yang berbasis teknologi yang tercantum nomor induk kependudukan.
- f. e-KTP kantor camat disini adalah dimana dilaksanakannya rekam data e-KTP sampai dengan pengambilannya.

Adapun indikator yang dioperasionalkan dalam penelitian ini adalah :

- g. Prosedur pelayanan yaitu pemberian pelayanan dengan prosedur yang tidak berbelit-belit yang meliputi : (1) Prosedur yang diberikan jelas, (2) Mudah dipahami
- h. Waktu pelayanan adalah pelaksanaan yang dilakukan pegawai Camat Rokan IV Koto dapat diselesaikan dengan tepat waktu yang meliputi : (a) Penyelesaian pelayanan dapat diselesaikan dengan tepat waktu, (2) Penyelesaian pelayanan diterima dengan tepat.
- i. Produk Pelayanan yaitu hasil pelayanan pembuatan e-KTP dalam melaksanakan seluruh pekerjaan yang meliputi (1) kebersihan kerja, (2) ketelitian kerja
- j. Saranan dan prasarana pelayanan adalah kelengkapan dalam pemberian pelayanan kepada pihak serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan meliputi : (1) tersedianya sarana prasaan kerja, (2) tersedianya ruang tunggu, halaman parkir.

- k. Kompetensi petugas pemberian pelayanan adalah pegawai yang mau bertanggungjawab terhadap apa yang telah dilaksanakan terhadap penyelenggaraan pelayanan, meliputi : (1) Pimpinan bertanggung jawab terhadap penyelenggara pelayanan pengurusan pembuatan e-KTP, (3) Penyelesai keluhan pemohon dalam pengurusan rekam e-KTP.

D. Operasional Variabel

Tabel II.1 : Konsep Operasional Variabel Pelayanan Publik Dalam Rekam Data Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|----------------------------|--------------------|--|-----------------------------------|
| Konsep | Variabel Penelitian | Indikator | Item | Skala |
| Pelayana Publik yaitu, segala pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan | Pelayanan Rekam Data e-KTP | 1. Prosedur | a. Prosedur yang diberikan jelas. b. Prosedur mudah dipahami. c. Prosedur tidak berbeli-belit. | Baik Cukup Baik Kurang Baik |
| | | 2. Waktu Pelayanan | a. Penyelesaian Pelayan dengan tepat waktu b. Penyelesaian pelayan diterima dengan tepat. a. Penyelesaian pelaksanaan pelayanan dengan baik. | |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|--|--|-----------------------------------|
| ketentuan peraturan perundang-undangan. KEPMENPAN No. 63 Tahun 2004 | | 3. Produk | a. Keramahan dan kesidiplinan kerja. b. Mengutamakan Ketelitian kerja. c. Mengutamakan Kualitas kerja. | Baik Cukup Baik Kurang Baik |
| | | 4. Sarana dan Prasarana Pelayanan. | a. Tersedianya sarana dan prasarana kerja. b. Tersedianya ruang tunggu. c. Tersedianya halaman parkir. | Baik Cukup Baik Kurang Baik |
| | | 5. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. | a. Pimpinan bertanggung jawab terhadap pelayanan pengurusan Rekam Data e-KTP. b. Pegawai dapat menyelesaikan keluhan pemohon dalam pelayanan pengurusan Rekam Data e-KTP c. Ketelitian pegawai dalam pelayanan pengurusan Rekam Data e-KTP | Baik Cukup Baik Kurang Baik |

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2017

E. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Publik Dalam Rekam Data Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu, maka perlu adanya teknik pengukuran yang jelas yang dapat di nilai melalui indikator berikut :

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

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

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori baik berada pada rentang persentase 0%-33%.

Apun pengukuran indikator sebagai berikut :

1. Prosedur, yang terdiri dari :

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

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori cukup baik berada pada rentang persentase 34%-66%.

Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori kurang baik berada pada rentang persentase 0%-33%.

2. Waktu, yang terdiri dari :

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

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori cukup baik berada pada rentang persentase 34%-66%.

Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori kurang baik berada pada rentang persentase 0%-33%.

3. Produk Pelayanan, yang terdiri dari :

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

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori cukup baik berada pada rentang persentase 34%-66%.

Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori kurang baik berada pada rentang persentase 0%-33%.

4. Sarana dan Prasarana, yang terdiri dari :

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

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori cukup baik berada pada rentang persentase 34%-66%.

Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori kurang baik berada pada rentang persentase 0%-33%.

5. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, yang terdiri dari :

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

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori cukup baik berada pada rentang persentase 34%-66%.

Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori kurang baik berada pada rentang persentase 0%-33%.

