

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi kepustakaan

1. Konsep Administasi

Administrasi menurut zulkifli (2005;16-17) yaitu rangkaian pekerjaan ketatausahaan atau kesekretariat yang terkait dengan surat-menyurat (koresponden) dan keterangan tertulis lainnya.

Sedangkan administrasi dalam arti luas menurut siagian (2003;2) yaitu keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang berdasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan suatu rangkaian kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan negara didalamnya terdapat dua orang atau lebih yang bekerja sama dalam pencapaian tujuan. Administrasi telah lebih banyak telah dipelajari bagi suatu hal yang bisa memberikan pelayanan terhadap pemberian saran kebijaksanaan kepada menteri. Hubungan administrasi dengan organisasi adalah kesatuan kegiatan yang tidak bisa dipisahkan, penerapannya yaitu administrasi adalah proses. Sedangkan organisasi adalah wadah. Administrasi menekankan kepada proses atau alurnya suatu kegiatan pengkoordinasikan orang-orang yang bekerjasama, alat-alat dan dana yang diinginkan.

Prinsip-prinsip administrasi negara yang baik menurut Thoha (2008;74) terdiri dari :

1. *Planning*(perencanaan)
2. *Organizing*(pengorganisasian)
3. *Staffing* (staff)
4. *Directing*(perintah)
5. *Coordinating*(koordinasi)
6. *Reporting* (pelaporan)
7. *Budgeting* (penganggaran)

2. Konsep Organisasi

Makmur (2008;108) organisasi terdiri dari dua bagian yang besar, pertama organisasi sebagai wadah atau tempat. Kedua organisasi sebagai proses yang menggambarkan aktivitas yang akan, sedang atau telah dilaksanakan oleh manusia yang bergabung dalam sebuah organisasi.

Struktur organisasi sebagai salah satu variabel memiliki beberapa unsur yang akan diuraikan dalam bagian tersendiri berikut ini. Proses dalam organisasi adalah aktivitas yang menandai adanya kegiatan dalam organisasi tersebut. Proses dalam organisasi meliputi :

- a. Hubungan antar peranan, yaitu hubungan formal dalam jalur organisasi antara para anggota sesuai dengan peranannya masing-masing.
- b. Pengendalian, yaitu penetapan untuk menilai kemajuan rencana , membandingkan hasil yang aktual dan yang diharapkan.
- c. Koordinasi, yaitu proses dimana pemimpin mengembangkan pola yang teratur dari usaha kelompok diantara para bawahannya serta kepastian kesatuan tindakan dalam usaha mencapai tujuan.
- d. Sosialisasi, yaitu proses penerapan nilai dan tata kerja organisasi kepada anggota baru agar mereka berperilaku seperti yang dikehendaki oleh organisasi.
- e. Pembinaan anggota, yaitu usaha berencana meliputi keseluruhan organisasi untuk meningkatkan efektifitas dan kesehatan organisasi serta pendekatan berencana dala proses organisasi.

Jadi dapat disimpulkan untuk mencapai tujuan, organisasi sebaiknya membangun dan menjaga hubungan dengan lingkungannya, dengan kata lain dapat juga dikatakan bahwa untuk mencapai tujuan organisasi selain dipengaruhi

oleh lingkungan internal organisasi juga dapat dipengaruhi oleh lingkungan eksternal.

3. Konsep Manajemen

Menurut siagian (2003;5) manajemen dapat disimpulkan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penetapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan seseorang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan dalam organisasi.

Manajemen menurut stephen (2010;7) melibatkan aktivitas-aktivitas koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efisien dan efektif. Efisien berarti melakukan pekerjaan secara tepat sasaran; efektifitas berarti melakukan pekerjaan yang benar.

Empat fungsi manajemen menurut stephen (2010;23) yaitu perencanaan (mendefenisikan sasaran-saran,menetapka strategi), penataan (menata dan membentuk struktur kerja), kepemimpinan (bekerja sama dan bekerja bersama orang lain), dan pengendalian (menilai dan memperbaiki kinerja).

Jadi dapat disimpulkan bahwa manajemen sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan tujuan pribadi. Manajemen juga butuh keseimbangan antara tujuan satu dan yang lain, berdasarkan prinsip-prinsip manajemen itu sendiri guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

4. Konsep Pelaksanaan (Implementasi)

Pengertian Pelaksanaan Menurut Westra adalah sebagai usaha – usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat – alat yang

diperlukan, siapa yang akan melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya dan kapan waktu dimulainya.

Menurut Bintoro Tjokro admudjoyo, Pengertian Pelaksanaan ialah sebagai proses dalam bentuk rangkaian kegiatan, yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai suatu tujuan maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu program dan proyek.

Siagian S.P mengemukakan bahwa Pengertian Pelaksanaan merupakan keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga pada akhirnya mereka mau bekerja secara ikhlas agar tercapai tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia merumuskan Pengertian Pelaksanaan adalah upaya agar tiap pegawai atau tiap anggota organisasi berkeinginan dan berusaha mencapai tujuan yang telah direncanakan.

5. Konsep Evaluasi

Menurut siagian (2003;117) evaluasi adalah proses pengukuran dan perbandingan hasil – hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil – hasil yang seharusnya dicapai.

Kemudian wirawan (2011;16) mengatakan evaluasi merupakan mekanisme untuk memonitor, mensistematikan, dan meningkatkan aktivitas pemerintah dan hasil – hasilnya sehingga pejabat publik dalam pekerjaannya di masa akan datang dapat bertindak, serta bertanggung jawab, kreatif dan se-efisien mungkin.

Setelah itu menurut siagian (dalam Zulkifli 2009;140) sasaran dari pelaksanaan proses pengevaluasian seluruh faktor organisasional, dimana hasilnya yang dapat diputuskan dapat berbentuk :

1. Mempertahankan yang sudah ada,
2. Mengubah seluruh faktor organisasional tersebut,
3. Mengubah hanya sebagian faktor – faktor itu, atau
4. Menghilangkan faktor – faktor tertentu karena tidak relevan untuk terus dipertahankan.

Selanjutnya menurut Zulkifli (2009;137) evaluasi (penilaian) merupakan suatu proses analisis data yang diperoleh melalui proses pengawasan untuk menentukan hasil faktual dari pelaksanaan pengawasan itu.

Dunn (2003;608) mengatakan evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing – masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan penilaian (*assesment*).

Sedangkan kriteria/indikator evaluasi menurut Dunn (2003;610) sebagai berikut :

- a. Efektifitas, yaitu apa yang diinginkan telah tercapai.
- b. Efisiensi, yaitu seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.
- c. Kecukupan, yaitu seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah.
- d. Perataan, yaitu apakah biaya dan manfaat didistribusikan dengan merata kepada yang berbeda.
- e. Responsivitas, yaitu apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan atau nilai kelompok tertentu.
- f. Ketetapan, yaitu apakah hasil (tujuan) yang diinginkan berguna dan bernilai.

Wirawan (2011;22) mengatakan evaluasi dilaksanakan untuk mencapai berbagai tujuan sesuai dengan objek evaluasinya. Tujuan melaksanakan evaluasi antara lain adalah :

- a. Mengukur pengaruh program terhadap masyarakat.
- b. Menilai apakah program telah dilaksanakan sesuai dengan rencana.
- c. Mengukur apakah pelaksanaan program sesuai dengan standar.
- d. Evaluasi program dapat mengidentifikasi dan menemukan mana dimensi program yang jalan, mana yang tidak berjalan dengan baik.

6. Konsep Pelayanan

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. UU tersebut mendefinisikan pelayanan publik berdasarkan sumber pembiayaan dan sifat penyelenggaraannya. Sedangkan pelayanan publik semestinya didefinisikan berdasarkan sifat barang dan jasa. Kesulitan mengakses pelayanan publik juga terjadi ketidakpastian pelayanan.

Mendefinisikan pelayanan publik tidak lagi dapat ditentukan dengan hanya melihat lembaga penyelenggaranya, yaitu pemerintah atau swasta. Pelayanan publik tidak lagi tepat untuk dipahami sebagai pelayanan dari pemerintah, begitu juga pelayanan swasta yang tidak dapat dipahami hanya sebagai pelayanan yang diberikan oleh lembaga penyelenggaranya.

Pelayanan menurut surjadi (2012;116) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan menerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Willkie(1990) dalam buku Surjadi (2012;49) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk atau jasa.

Pelayanan publik di buku surjadi (2012;117) dikelompokkan tiga jenis pelayanan yaitu :

1. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi berupa: sertifikat kompetensi, kepemilikan atau suatu penguasaan terhadap suatu barang yaitu KTP, Akte perkawinan, akte kelahiran, bpkb, sim, imb
2. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalkan jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih.
3. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalkan pendidikan, pemeliharaan kesehatan, pos.

Dalam keputusan menteri PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan publik, diuraikan bahwa dalam suatu pelayanan yang baik terdapat prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian dalam arti :
 1. prosedur/tata cara pelayanan umum
 2. persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administratif
 3. unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
 4. rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
 5. jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum

6. hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapan sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
 7. pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
- c. keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
 - d. keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur, persyaratan, santunan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
 - e. efisiensi, dalam arti :
 1. persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
 2. dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
 - f. ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :

1. nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar batas kewajaran.
 2. kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
 3. ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil.
- h. ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Menurut pasal 4 UU No.25/2009 penyelenggaraan pelayanan publik berbasas :

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan keperlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketetapan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Moenir (2006;17) mendefinisikan pelayanan itu sebagai proses untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik melalui aktifitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktifitas orang lain. Layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi.

Fungsi sarana pelayanan dalam buku moenir (2006;119)

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu;
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa;
- c. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin;
- e. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya;
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan;
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Menurut Donald (dalam Hardiansyah,2011;10) pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Jadi disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pelayan yang benar-benar pelayanan yang baik. bukan hanya bekerja untuk diri sendiri. Dan bisa mengerjakan kinerja yang prima untuk masyarakat.

7. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Imron (2009;11) yaitu sesuatu penampilan yang pantas atau sesuai atas pelayanan medik (efisien, efektif, manusiawi dan merata sesuai dengan standar) yang dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang bersangkutan dan yang telah mempunyai kemampuan untuk menghasilkan dampak pada kemauan, kesakitan, ketidakmampuan dan kekurangan gizi.

Dari Goetschdan Davis (dalam LANRI, 2003), (Amin Ibrahim,2008;22) dirumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga

diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa dengan kebutuhan para pelanggan.

Kotler (Hardiyansah,2011;35) mengatakan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat, kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan.

Menurut Fandy Tjiptono dalam pasalong (2007;132) kualitas pelayanan adalah kesesuaian persyaratan, kecocokan pemakaian, penyempurnaan, keberlanjutan, bebas dari kerusakan pemenuhan kebutuhan pelanggan untuk melakukan sesuatu secara benar, dan secara benar dan sesuatu yang membahagiakan pelanggan.

Faktor yang mempengaruhi berjalannya kualitas pelayanan berdasarkan buku hardiyansah (2011;44) :

1. Kontak antara pelanggan dengan penyedia pelayanan.
2. Variasi pelayanan.
3. Para petugas pelayanan
4. Struktur organisasi
5. Informasi
6. Kepekaan permintaan dan penawaran.
7. Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan.

Jadi disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang menentukan nilai ukur kualitas yang dihasilkan pelayanan tersebut.

Menurut Azrul Azwar dalam buku Bustami (2011;14) mutu pelayanan kesehatan adalah derajat yang dipenuhinya masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan

pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik.

Menurut Bustami (2011;31) ada beberapa prinsip yang perlu mendapat perhatian dalam pelaksanaan supervisi penjaminan mutu pelayanan kesehatan dapat dikemukakan sebagai berikut

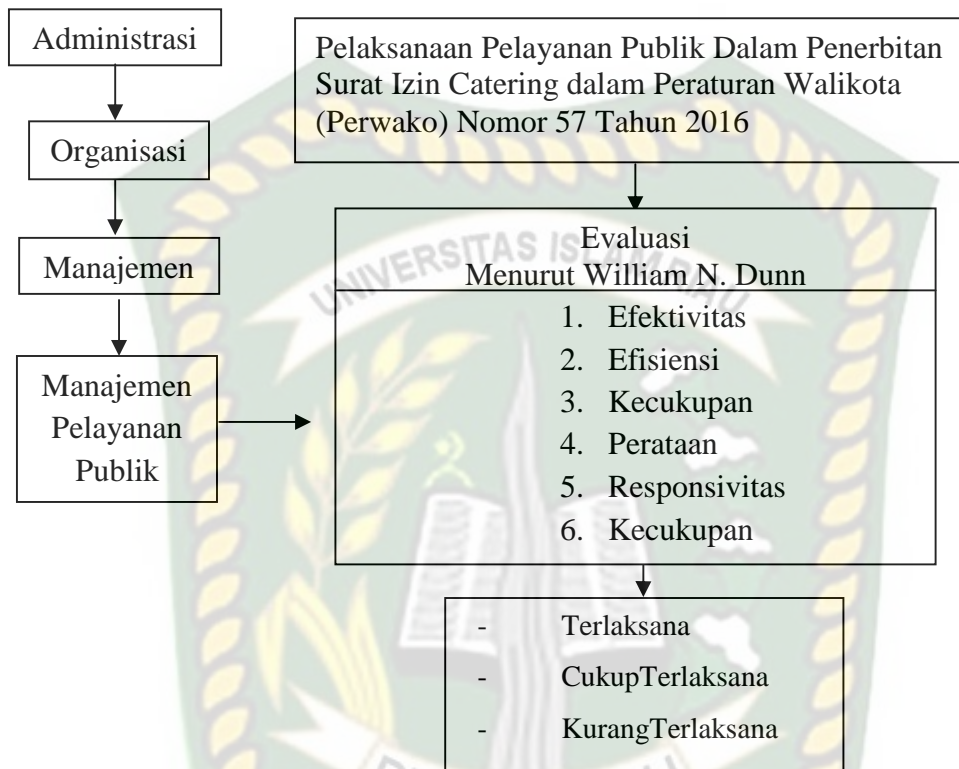
1. Memberikan kejelasan tentang tujuan organisasi yang terkait dengan penjaminan mutu pelayanan
2. Menyampaikan pedoman kerja atau prosedur tetap pelayanan
3. Memberikan pengakuan atau penghargaan atas prestasi kerja
4. Menyampaikan kritik yang membangun atas kekurangan-kekurangan yang ditemukan
5. Membuka peluang untuk berprakarsa, berkreasi dan berprestasi
6. Mendorong petugas selalu berkembang lebih maju
7. Menciptakan lingkungan yang sehat

B. Kerangka Pikir

Kerangka pikir bertujuan untuk menggambarkan tentang keterkaitan antara variabel penelitian dengan indikator-indikator yang mempengaruhinya yang dilandasi oleh konsep maupun teori-teori yang dianggap relevan.

Adapun kerangka pikir sebagai konsep untuk menganalisis variabel dalam penelitian ini digambarkan dalam bagian berikut ini :

Gambar II.1 : Kerangka Pikir Tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai (Studi Perizinan Catering).



Sumber: Modifikasi Penulis

C. Hipotesis

Maka berdasarkan rumusan masalah yang penulis kemukakan sebelumnya, studi kepustakaan dan kerangka pikir, hipotesis penelitian ini dirumuskan dalam bentuk kesimpulan sementara sebagai berikut, “ Di Duga Pelaksanaan Pelayanan Publik Di DPMPTSP Kota Dumai Belum Terlaksana Dengan Baik”.

Belum Terlaksana Dengan Baik. Khususnya pada pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai.

D. Konsep Operasional

Penulis menyatukan pandangan dan mempermudah dalam melakukan penelitian ini diperlukan persamaan persepsi dalam melihat indikator-indikator

variabel dalam menganalisis evaluasi pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. Untuk itu diperlukan standar operasional sebagai indikator dan variabel – variabel yang akan diteliti yaitu:

- a. Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- b. Organisasi adalah bentuk setiap kerjasama untuk mencapai tujuan bersama.
- c. Manajemen adalah melibatkan aktivitas-aktivitas koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efisien dan efektif. Efisien berarti melakukan pekerjaan secara tepat sasaran; efektifitas berarti melakukan pekerjaan yang benar.
- d. Pelayanan adalah Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.
- e. Evaluasi adalah proses pengukuran dan perbandingan hasil – hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil – hasil yang seharusnya dicapai.
- f. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik.
- g. Komunikasi adalah dimensi yang berkaitan dengan interaksi antara petugas pelayanan dan masyarakat, pemimpin dan petugas, dan antara tim petugas pemberipelayanan dengan masyarakat.

- h. Mengerti terhadap masyarakat adalah berkaitan bagaimana cara petugas selalu memberikan pelayanan terhadap masyarakat agar : patuh, ketepatan, kebenaran dan konsistensi. Untuk pelayanan prima maupun non-prima.
- i. Transparan Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak.
- j. Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- k. Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.
- l. Partisipasi adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- m. Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain–lain.
- n. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

E. Operasional Variabel

Operasional variabel adalah cara memberikan arti atau mendiskripsikan (penggambaran) dari suatu variabel kegiatan atau memberikan suatu operasional (pekerjaan) yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Sedangkan variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai.

Tabel II.1 : Konsep Operasional Variabel Tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai (Studi Perizinan Catering)

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Ukuran
1	2	3	4	5
Evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Secara umum istilah evaluasi dapat	Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan	1. Efektifitas	a. Kemampuan untuk mewujudkan visi dan misi yang telah dibuat.	Baik
			b. Kemampuan kualitas sumber daya manusia dalam melaksanakan.	Cukup Baik
			c. Dalam penyuluhan pelaksanaan pelayanan perizinan yang disesuaikan dengan aturan yang berlaku	Kurang Baik
		2. Efisiensi	a. Melaksanakan kegiatan penyuluhan tentang pelayanan perizinan dengan memanfaatkan biaya secara maksimal.	Baik
			b. Kegiatan dalam penyuluhan tentang pelayanan perizinan dapat tercapai dengan hasil yang memuaskan.	Cukup Baik
				Kurang Baik

1	2	3	4	5
<p>disamakan dengan penaksiran (<i>appraisal</i>), pemberian angka (<i>rating</i>), dan penilaian (<i>assessment</i>)</p> <p>Wiliiam N. Dunn (2003;608)</p>		3. Kecukupan	a. Jenis target yang ingin dicapai.	Baik
			b. Sejauh mana target yang telah dicapai.	Cukup Baik
		4. Kesamaan/Perataan	c. Jenis permasalahan yang ada.	Kurang Baik
		4. Kesamaan/Perataan	a. Pembagian biaya yang didistribusikan merata.	Baik
			b. Manfaat yang diterima rata oleh kelompok / pengusaha catering.	Cukup Baik
			c. Pembagian kerja merata di tiap unit	Kurang Baik
		5. Responsivitas	a. Hasil pelaksanaan pelayanan perizinan dapat memuaskan masyarakat.	Baik
			b. Perencanaan program pelaksanaan pelayanan perizinan mengikut sertakan masyarakat.	Cukup Baik
			c. Kerja unit sesuai dengan kebijakan yang ada	Kurang Baik
		6. Ketetapan	a. Tujuan pelaksanaan pelayanan perizinan dapat bermanfaat bagi masyarakat.	Baik
			b. Hasil dari tujuan pelaksanaan perizinan dapat bermanfaat bagi organisasi.	Cukup Baik
			c. Hasil sesuai dengan ketetapan yang ada	Kurang Baik

Sumber : Modifikasi penulis, 2018

F. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui evaluasi pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai dalam melayani dan member pelayanan kepada masyarakat, maka berikut ini akan dioperasionalkan masing – masing konsepnya dan pengukuran dari kualitas variabel yang akan dipergunakan. Untuk variabel bagaimana evaluasi pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai tersebut ditetapkan ukurannya sebagai berikutnya:

Baik : apabila seluruh sub indikator dapat dilaksanakan dengan baik dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel berkisar antara 67%.

Cukup Baik : apabila hanya dua sub indikator saja cukup terlaksana dengan baik dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel berkisar antara 34 - 66%.

Kurang Baik : apabila satu atau tidak satupun sub indikator kurang terlaksana dengan baik dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel berkisar antara 33%.

Pelaksanaan Pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai diukur dari indikator dan mempunyai penilaian masing-masing indikator tersebut sebagai berikut:

1. Efektifitas pengukurannya dapat dikategorikan :

Baik : apabila seluruh sub indikatorresponsivitas dapat dilaksanakan dengan baik dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel berkisar antara 67%

Cukup Baik : apabila hanya dua sub indikator responsivitas cukup terlaksana dengan baik dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel berkisar antara 34 - 66%

Kurang Baik : apabila hanya satu atau tidak satupun sub indikator responsivitas kurang terlaksana dengan baik dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel berkisar antara 33%

2. Efisiensi dapat dikategorikan :

Baik : apabila seluruh sub indikatorresponsivitas dapat dilaksanakan dengan baik dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel berkisar antara 67%

Cukup Baik : apabila hanya dua sub indikator responsivitas cukup terlaksana dengan baik dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel berkisar antara 34 - 66%

Kurang Baik : apabila hanya satu atau tidak satupun sub indikator responsivitas kurang terlaksana dengan baik dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel berkisar antara 33%

3. Kecukupan dapat dikategorikan :

Baik : apabila seluruh sub indikator responsivitas dapat dilaksanakan dengan baik dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel berkisar antara 67%

Cukup Baik : apabila hanya dua sub indikator responsivitas cukup terlaksana dengan baik dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel berkisar antara 34 - 66%

Kurang Baik : apabila hanya satu atau tidak satupun sub indikator responsivitas kurang terlaksana dengan baik dan total skor

dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel berkisar antara 33%

4. Kesamaan / Perataan dapat dikegorikan :

Baik : apabila seluruh sub indikatorresponsivitas dapat dilaksanakan dengan baik dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel berkisar antara 67%

Cukup Baik : apabila hanya dua sub indikator responsivitas cukup terlaksana dengan baik dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel berkisar antara 34 - 66%

Kurang Baik : apabila hanya satu atau tidak satupun sub indikator responsivitas kurang terlaksana dengan baik dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel berkisar antara 33%

5. Responsivitas dapat dikegorikan :

Baik : apabila seluruh sub indikatorresponsivitas dapat dilaksanakan dengan baik dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel berkisar antara 67%

Cukup Baik : apabila hanya dua sub indikator responsivitas cukup terlaksana dengan baik dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel berkisar antara 34 - 66%

Kurang Baik : apabila hanya satu atau tidak satupun sub indikator responsivitas kurang terlaksana dengan baik dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel berkisar antara 33%

6. Ketetapan dapat dikategorikan :

Baik : apabila seluruh sub indikator ketetapan dapat dilaksanakan dengan baik dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel berkisar antara 67%

Cukup Baik : apabila hanya dua sub indikator ketetapan cukup terlaksana dengan baik dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel berkisar antara 34 - 66%

Kurang Baik : apabila hanya satu atau tidak satupun sub indikator ketetapan kurang terlaksana dengan baik dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel berkisar antara 33%