

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

Sebagai kerangka acuan berfikir dalam memecahkan masalah pokok yang diajukan dalam usulan penelitian ini, penulis akan memaparkan dan menjelaskan konsep-konsep atau teori yang ada relevansinya untuk mendukung pemecahan permasalahan diatas.

1. Administrasi

Administrasi merupakan istilah yang banyak digunakan orang, baik dalam percakapan sehari-hari, maupun dalam hubungannya dengan berbagai disiplin ilmu pengetahuan, maka para administrasi memberikan istilah administrasi berbeda-beda tergantung pada konteks disiplin ilmu yang digeluti.

Jika ditinjau dari asal usulnya, terdapat dua macam yakni bahasa belanda dan inggris, dalam bahasa belanda administratie pada umumnya berarti tata usaha yaitu urusan pencatatan mengisi formulir, membaca informasi, menerima atau mengisi informasi, menyimpan catatan atau singkatnya administrasi itu merupakan aktivitas ketata usahaan saja.

Menurut Leonard D White dalam A. W Widjaja administrasi adalah suatu proses yang biasanya terdapat pada semua usaha kelompok baik usaha pemerintah atau swasta, sipil atau militer baik secara besar-besaran ataupun secara kecil-kecilan (dalam buku Mansyur Ahmad, 2011:2).

Menurut S.P siagian administrasi adalah keseluruhan kerjasama sekelompok manusia, dua orang atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam (Ahmad, 2011:3).

Menurut Ahmad, 2011:3 administrasi adalah usaha kerjasama manusia yang muncul bersama dengan timbulnya peradaban manusia melalui kemampuannya untuk menggunakan pikirannya sehingga melahirkan cipta, karsa dan rasa. Pengembangan cipta, karsa dan rasa (rasionalitas) memungkinkan manusia dapat bekerjasama yang merupakan unsur-unsur utama dalam administrasi.

Menurut Herbert administrasi dalam arti luas dapat didefinisikan sebagai kegiatan kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama(dalam Syafri, 2012 : 8).

Menurut Adams administrasi adalah kemampuan mengoordinasikan berbagai kekuatan sosial yang sering kali bertentangan satu dengan yang lain didalam satu organisme sedemikian padunya sehingga kekuatan-kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan (dalam Syafri, 2012 : 8-9).

Menurut Leonard administrasi adalah proses yang selalu terdapat pada setiap usaha kelompok, publik atau privat, sipil atau militer skala besar atau kecil (dalam Syafri, 2012 : 9).

Administrasi bukan hal baru, karena administrasi sendiri sudah ada seumur dengan peradaban manusia,sebagai contoh tidak mungkin akan berdiri piramida di Mesir, dan tidak akan mampu berdiri ke Khalifahan Usmany sehingga menguasai sehingga menguasai sepertiga Eropa, dan banyak contoh hal-hal yang lain tanpa

peran Administrasi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa administrasi itu telah ada seiring dengan peradaban manusia itu sendiri.

Administrasi menurut (Siagian, 2003; 2) dapat diartikan sebagai keseluruhan kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, sedangkan Hodgkinson menyatakan atau mendefinisikan administrasi sebagai aspek-aspek yang lebih banyak berurusan dengan dengan formulasi tujuan, masalah terkait nilai, dan komponen manusia dalam organisasi (dalam Kusdi, 2011; 7)

Kemudian administrasi Negara secara singkat menurut Siagian, (2003; 7).dapat didefinisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara.

Selain itu administrasi negara mempunyai tiga arti penting, yaitu :

- a. Sebagai salah satu fungsi pemerintah.
- b. Sebagai aparatur (*machinery*) dan aparat (*apparatus*) dari pemerintah.
- c. Sebagai proses penyelenggaraan tugas pekerjaan pemerintah yang memerlukan kerjasama tertentu.

Seiring dengan pendapat diatas Bintoro Tjokroadmidjojo mengemukakan administrasi Negara sebagai manajemen dan organisasi dari manusia-manusia peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah (dalam Ridwan, 2010; 26).

Pada Administrasi Negara bertujuan untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan dalam pencapaian tujuan yang dilakukan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

2. Organisasi

Selanjutnya, kiranya perlu kita ketahui pengertian dari organisasi serta batasannya, organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama serta secara terikat dalam rangka suatu tujuan yang yang ditentukan dalam ikatan yang terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut pimpinan dan sekelompok orang yang disebut bawahan. Pengawasan ialah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Senada dengan itu, organisasi dapat juga diartikan sebagai suatu system yang terdiri dari pola aktivitas kerjasama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan.

Menurut Robbins dan Judge, organisasi adalah unis sosial yang secara sadar di koordinasikan, terdiri dari 2 orang atau lebih yang berfungsi secara relatif berkelanjutan untuk mencapai tujuan bersama atau serangkaian tujuan (dalam Wibowo, 2013:1).

Menurut Kreitner dan Kinicki organisasi adalah suatu sistem yang dikoordinasikan secara sadar dari aktivitas 2 orang atau lebih (dalam Wibowo, 2013:1).

Sedangkan menurut Greenberg dan Baron (2003:3) berpendapat bahwa organisasi adalah sistem sosial yang terstruktur terdiri dari kelompok dan individu bekerjasama untuk mencapai beberapa sasaran yang disepakati.

Siagian mendefinisikan organisasi sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama dan secara formal terikat dalam rangka suatu pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang mana terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan sekelompok orang yang disebut bawahan (dalam zulkifli, 1986; 41).

Sedangkan menurut Sufian (2005:13) yaitu bahwa organisasi merupakan wadah atau wahana, kegiatan orang-orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan.

Memperhatikan penjelasan diatas, telah jelas bahwa setiap organisasi itu dibentuk haruslah memiliki arah dan tujuan yang jelas yang telah ditetapkan seelumnya. Jadi organisasi itu merupakan wadah bagi masyarakat (pemerintah) untuk berkumpul dan melaksanakan suatu aktivitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Jadi, organisasi sebagai wadah kegiatan manusia adalah alat untuk pencapaian tujuan yang bermacam-macam. Karena beranekaragam macamnya tujuan itu, maka beraneka macam pula bentuk dan susunan organisasi tersebut.

Organisasi bukanlah sekedar kumpulan orang dan sekedar pembagian kerja, karena pembagian kerja hanyalah salah satu azaz organisasi. Untuk pengertian organisasi yang berarti pembagian kerja lebih tepat dinamakan pengorganisasian. Dalam ensiklopedi administrasi, pengorganisasian diartikan sebagai rangkaian aktivitas menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah suatu atau segenap kegiatan usaha yang harus dilaksanakan untuk menetapkan dan menyusun jalinan hubungan kerja.

3. Manajemen

Menurut Stoner manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumberdaya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan (dalam Zulkifli dan Moris, 2014:17).

Menurut R Terry manajemen sebagai proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan *planing*, *organizing*, *actuiting*, dan *controlling* dimana pada masing-masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian dan diikuti secara beruntun dalam rangka usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan semula (dalam Zulkifli dan Moris, 2014:18).

Menurut The liang gie manajemen suatu konsep tatapimpinan merupakan rangkaian kegiatan penataan yang berupa penggerakkan orang-orang dan pengerahan fasilitas kerja agar tujuan kerja sama benar-benar tercapai (dalam Zulkifli dan Moris, 2014:18).

Menurut Munandar (2014:1) Manajemen berarti proses mengoordinasi kegiatan atau aktivitas kerja sehingga dapat diselesaikan secara efisien serta efektif dengan melalui orang lain. Selain efisien dan efektif, mengoordinasikan pekerjaan orang lain merupakan hal yang membedakan posisi manajerial dan non-manajerial. Namun demikian, ada aturan yang mendasarinya, sehingga seorang manajer tidak bisa semaunya melakukan apa yang diinginkannya setiap saat atau setiap tempat.

Sedangkan manajemen menurut Siagian, (2003; 5) dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan

dalam rangka pencapaian tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang untuk menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Sementara itu Terry mendefinisikan konsep manajemen sebagai konsep yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan *planning, organizing, actuating, controlling* dimana pada masing-masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan atau keahlian dan diikuti secara berurutan dalam rangka mencapai sasaran yang telah ditentukan semula (dalam Sarwoto, 1983; 46).

Manajemen di definisikan menurut Marry, ia mengemukakan bahwa manajemen adalah seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain (dalam Sabardi, 2001; 3).

Sejalan dengan itu juga Terry mengemukakan bahwa manajemen sebagai proses yang khas yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan usaha untuk mencapai sasaran-sasaran dengan memanfaatkan sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya (dalam Sabardi, 2001; 2).

Manajemen adalah ilmu dan seni untuk mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen terdiri dari enam unsur (6M) yaitu : *men, money, methode, materials, machines, dan market*.

Unsur *men* (manusia) ini berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut manajemen sumber daya manusia atau disingkat dengan MSDM yang merupakan terjemahan dari *man power management*. Manajemen

yang mengatur unsur manusia uni ada yang menyebutnya manajemen kepegawaian atau manajemen personalia (*personnel management*).

Dalam hubungan ini perlu diperhatikan bahwa manajemen merupakan aspek dari pada administrasi dan oleh karenanya administrasi lebih luas dari pada manajemen. Sering orang mengatakan bahwa, kepemimpinan merupakan inti dari manajemen. Memang demikian halnya, karena kepemimpinan merupakan motor atau daya penggerak dari semua sumber-sumber dan alat-alat yang tersedia didalam sebuah organisasi. Sukses tidaknya pimpinan untuk menggerakkan sumber-sumber daya yang ada (manusia, uang, bahan-bahan, mesin-mesin, metode, pasar dan pelayanan), sehingga penggunaannya berjalan dengan efisien dan efektif.

Menurut The Liang Gie manajemen administrasi adalah segenap aktivitas yang bersangkutan paut dengan masalah penggunaan tenaga kerja manusia dalam suatu usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (dalam Manulang, 2006:8).

4. Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, disamping faktor lain seperti aktiva dan modal. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia.

Sumberdaya manusia kini makin berperan besar bagi kesuksesan suatu organisasi. Makin banyak organisasi menyadari bahwa unsur manusia dalam suatu organisasi dapat memberikan keunggulan bersaing.

Maka menurut Kusdyah, (2007:1) Mereka membuat sasaran, strategi, inovasi, dan mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu Sumberdaya manusia merupakan salah satu unsur yang paling vital bagi organisasi.

Masih manajemen menurut Handoko (1996:6) manajemen sumberdaya manusia merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumberdaya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

Menurut Hasibuan, (2000:10) MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Menurut Indah Puji (2014:13) MSDM adalah sebuah ilmu dan seni mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja.

Menurut Marihot, (2002:30), manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai aktivitas yang dilakukan merangsang, mengembangkan, memotivasi, dan memelihara kinerja yang tinggi dalam organisasi.

Maksud hal mengatakan bahwa sumber daya manusia dengan keseluruhan penentuan dan pelaksanaan berbagai aktivitas, *policy*, dan pemeliharaan dalam usaha meningkatkan dukungannya terhadap peningkatan dan efektivitas organisasi dengan cara yang secara etis dan sosial dapat dipertanggung jawabkan.

Aktivitas berarti melakukan berbagai kegiatan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, pengarahan, analisis jabatan, rekrutmen dan sebagainya. secara etimologi manajemen sumber daya manusia merupakan

penggabungan dua konsep yang secara maknawiyah memiliki pengertian yang berbeda. Kedua konsep adalah manajemen dan sumberdaya manusia.

Sumber daya organisasi secara garis besar dapat dibedakan kedalam dua kelompok, yaitu sumber daya manusia dan sumber daya non manusia. Sumber daya manusia meliputi semua orang yang berstatus sebagai anggota didalam organisasi yang masing-masing memiliki peran dan fungsi. Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi yang melekat keberadaannya pada seseorang yang meliputi potensi fisik dan non fisik. Sedangkan sumberdaya manusia dalam konteks organisasi publik dipahami sebagai potensi manusiawi yang melekat keberadaannya pada seorang pegawai yang terdiri atas potensi fisik dan potensi non fisik.

Sumberdaya non manusia terdiri atas sumber daya alam, modal, mesin, teknologi, material dan lain-lain. Kedua kategori sumber daya tersebut sama-sama pentingnya, tetapi sumber daya manusia merupakan faktor dominan, karena satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, karsa, kebutuhan, pengetahuan, dan keterampilan, motivasi, karya dan prestasi dan lain sebagainya.

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur Manajemen Sumber Daya Manusia adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan. Dengan demikian, fokus yang dipelajari Manajemen Sumber Daya Manusia ini hanyalah masalah yang berhubungan dengan tenaga kerja manusia saja.

Pada prinsipnya, sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber daya yang menentukan organisasi. Organisasi yang memiliki tujuan yang bagus dilengkapi fasilitas, sarana dan prasarana yang canggih, tetapi tanpa sumber daya manusia yang baik, kemungkinan sulit mencapai tujuannya. Sumber daya manusia di pahami sebagai kekuatan yang bersumber pada potensi manusia yang ada didalam suatu organisasi, dan merupakan modal dasar organisasi untuk melakukan aktivitas dalam mencapai tujuan.

Dengan demikian, sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam sebuah organisasi, tanpa adanya sumber daya manusia maka akan berkurang efektifnya kinerja dari sebuah organisasi. Tetapi sumber daya manusia juga perlu dilatih agar lebih terampil dalam melakukan fungsi didalam *job*-nya.

Agar sumber daya manusia yang dimiliki dapat memberikan kontribusi yang maksimal terhadap keberhasilan organisasi, maka agenda penting bagi pimpinan organisasi dan khususnya divisi sumber daya manusia adalah mengidentifikasi atribut atau kualifikasi yang relevan dengan arah visi dan misi organisasi.

Banyak faktor yang menyebabkan sumber daya manusia memiliki kinerja unggul, sehingga mampu mendorong keberhasilan organisasi. Faktor-faktor yang dapat menentukan terhadap kinerja individu dalam berbagai literatur misalnya : motivasi kerja, kepuasan kerja, desain pekerjaan, komitmen, kepemimpinan, partisipasi, fungsi-fungsi manajemen, kejelasan arah karier, kompetensi, budaya organisasi, sistem penghargaan, dan mungkin masih banyak lagi dari berbagai

hasil penelitian sebelumnya. Yang mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja individu.

5. Teori Kebijakan

Menurut Robert Eyestone kebijakan publik adalah hubungan antara unit pemerintah dengan lingkungannya (dalam Agustino (2006:6).

Menurut James Anderson (1984:3) memberikan pengertian atas definisi kebijakan publik sebagai serangkaian kegiatan yang mempunyai maksud/tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang aktor atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan suatu permasalahan atau suatu hal yang diperhatikan. Konsep kebijakan ini menitik beratkan pada apa yang sesungguhnya dikerjakan daripada apa yang disusulkan atau dimaksud.

Menurut Easton (1965:212) adalah keputusan politik yang dikembangkan oleh badan dan pejabat pemerintah, karena itu karakteristik khusus dari kebijakan publik adalah keputusan politik yang dirumuskan oleh apa yang dibuat.

Kebijakan public menurut Dye adalah apapun pemilihan pemerintahan untuk melakukan (*public policy is what ever governments choose to do or not to do*), konsep tersebut sangat luas karena kebijakan public mencakup sesuatu yang tidak dilakukan oleh pemerintah disamping yang dilakukan oleh pemerintah ketika pemerintah menghadapi suatu masalah public, (dalam subarsono, 2009:2).

Selanjutnya Menurut Ibrahim, (2004:2) kebijakan itu adalah prosedur menformulasikan sesuatu berdasarkan aturan tertentu, disebutkan juga bahwa kebijaksanaan itu bentuk nyata (praktis) dari kebijakan.

Menurut Ndraha (2003:498) yang dimaksud dengan kebijakan pemerintah adalah sebagai pilihan terbaik, usaha untuk memproses nilai pemerintahan yang bersumber pada kearifan pemerintahan dan mengikat secara formal, etik, dan moral diarahkan guna menepati pertanggung jawaban arti pemerintahan di dalam lingkungan pemerintahan.

Kebijakan public adalah tindakan yang dibuat dan diimplementasikan oleh badan pemerintah yang memiliki kewenangan hukum, politis, dan financial untuk melakukannya. Kebijakan adalah seperangkat tindakan yang berorientasi pada tujuan. Kebijakan public biasanya bukanlah keputusan tunggal, melainkan terdiri dari beberapa pilihan tindakan atau strategi yang dibuat untuk mencapai tujuan tertentu demi kepentingan orang banyak Young and Quinn,(dalam Suharto,2005:44).

Ada beberapa model yang dipergunakan dalam pembuatan *public policy*, menurut Miftah Thoha mengutip Harold Laswell yaitu sebagai berikut :

- a. Model elit yaitu pembentukan *public policy* hanya berada pada sebagian kelompok orang-orang tertentu yang sedang berkuasa. Walaupun pada kenyataannya mereka sebagai preverensi dari nilai-nilai elit tertentu tetapi mereka masih saja beralih merefleksikan tuntutan-tuntutan rakyat banyak. Oleh karena itu mereka cenderung pengendalian dengan kontiniu, dengan perubahan-perubahan hanya bersifat tamabal sulam.
- b. Model kelompok berlainan dengan model elit yang dikuasai oleh kelompok tetentu yang berkuasa, maka pada model ini terdapat beberapa kelompok kepentingan (*interest group*) yang saling berebutan mencari posisi dominan. Jadi dengan demikian model ini merupakan interaksi antar kelompok merupakan fakta sentral dari politik serta pembuatan *public policy*. Antar kelompok mengikat diri secara formal atau informal dan menjadi penghubung pemerintah dan individu.
- c. Model kelembagaan yang dimaksud dengan kelembagaan yang disini adalah klembagaan pemerintah.yang masuk dalam lembaga-lembaga pemerintah seperti eksekutif (presiden, menteri-menteri, dan

departemennya), lembaga legislative (parlemen) lembaga yudikatif, pemerintah daerah, dan lain-lain. Dalam model ini *public policy* dikuasai oleh lembaga-lembaga tersebut.

- d. Model proses merupakan rangkaian kegiatan politik mulai dari identifikasi masalah, perumusan usul pengesahaan kebijaksanaan. Pelaksanaan dan evaluasinya. Model ini akan memperhatikan bermacam-macam jenis kegiatan pembuatan kebijaksanaan pemerintah (*public polcy*)
- e. Model rasialisme bermaksud untuk mencapai tujuan secara efisien, dengan demikian dalam model ini segala sesuatu dirancang dengan tepat, untuk meningkatkan hasil bersihnya.
- f. Model inkriminalisme berpatokan pada kegiatan masa lalu dengan sedikit perubahan. Dengan demikian hambatan seperti waktu, biaya, dan tenaga untuk memilih alternative dapat dihilangkan.
- g. Model sistem beranjak adil memperhatikan desakan-desakan lingkungan yang antara lain berisi tuntutan, dukungan, hambatan, atau keperluan, dan lain-lain yang mempengaruhi *public policy*.

Wahab mengemukakan bahwa kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarahkan pada tujuan yang diusulkan seseorang kelompok dan pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya sesuatu masalah atau hambatan tertentu dan menunjukkan kemungkinan-kemungkinan usulan kebijakan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang diinginkan.

Kemudian menurut mustopa mengatakan bahwa kebijakan adalah keputusan suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan tertentu, berisikan ketentuan-ketentuan yang di dapat dijadikan pedoman perilaku dalam (1). Pengambilan keputusan lebih lanjut, yang harus baik kelompok sasaran ataupun unit pelaksana kebijakan, (2). Penerapan ataupun pelaksanaan dari suatu kebijakan yang telah di tetapkan baik dalam hubungan dengan kelompok sasaran yang dimaksudkan. (dalam nurcholis, 2005:158).

Menurut nugroho (2004:58) kebijakan public adalah keputusan yang dibuat oleh Negara khususnya pemerintah sebagai strategi untuk merealisasikan

tujuan Negara yang bersangkutan, kebijakan public adalah strategi untuk mengantar masyarakat pada masa awal memasuki masyarakat pada masa transisi untuk menuju pada masyarakat yang di cita-citakan.

Menurut Ndraha (2003:201), evaluasi adalah proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisis hasilnya.

6. Konsep evaluasi

Nurcholis (2005:67) menyatakan Evaluasi merupakan penilaian secara menyeluruh dari *input,proses,outputs,dan outcomes* melalui evaluasi dapat diketahui apakah kegiatan tersebut berhasil atau tidak.

Menurut tangkilisan (2003:28), walaupun pengukuran evaluasi tersebut bervariasi,secara umum kinerja dari evaluasi kebijakan tersebut mengacu empat indikator pokok yakni indikator *input,proses,outputs,dan outcomes*. Indikator *input* memfokuskan pada penilaian apakah sumberdaya pendukung dan bahan-bahan dasar yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan. Indikator *input* ini dapat meliputi sumberdaya manusia,uang atau infrastruktur pendukung lainnya.

Indikator *proses* memfokuskan pada penilaian bagaimana sebuah kebijakan ditransformasikan dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat. Indikator ini meliputi aspek efektivitas dan efisiensi dari metode atau cara yang dipakai untuk melaksanakan kebijakan publik tertentu. Efektifitas menurut Dunn(2000:610) dalam pengevaluasiannya harus bisa menjawab apakah asil yang diinginkan telah dicapai, dimana efektifitas ini berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan.efektifitas lebih melihat kepada hasil/ tujuan yang hendak

dicapai sedangkan efisiensi melihat kepada berbagai usaha yang dilakukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Nurcholis (2005:67) indikator *outputs* (hasil), memfokuskan penilaian pada hasil atau produk yang dapat dihasilkan dari sistem atau proses kebijakan publik. Indikator hasil ini misalnya berapa orang yang berhasil mengikuti program tertentu, berapa penduduk miskin yang tercover dalam kebijakan tertentu. Demikian seterusnya. Dan terakhir indikator *outcomes* (dampak), memfokuskan diri pada pertanyaan dampak yang diterima oleh masyarakat luas atau pihak yang terkena kebijakan.

Siagian (2003 : 17) memberikan batasan penilaian (evaluasi) sebagai proses pengukuran dan perbandingan hasil-hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil yang seharusnya dicapai.

Ndraha (2003:201) Evaluasi adalah proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisisnya. Terdapat berbagai model evaluasi, satu diantaranya menurut ndraha adalah :

- a) Model *befora-after* yaitu perbandingan antara sebelum dan sesudah suatu tindakan (pelaku treatment) tolak ukurnya adalah *before*;
- b) Model *das solen-das sein* yaitu perbandingan antara yang seharusnya dengan yang senyatanya;
- c) Model kelompok control-kelompok tes (diberi perlakuan).

Adapun evaluasi dengan menggunakan tipe sistematis atau juga sering disebut sebagai evaluasi ilmiah merupakan evaluasi yang mempunyai kemampuan

lebih baik untuk menjalankan evaluasi kebijakan dibandingkan dengan tipe evaluasi yang lainnya.

Menurut Suchman mengemukakan enam langkah dalam evaluasi kebijakan (dalam Winarno,2007:230) yaitu :

1. Mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi;
2. Analisis terhadap masalah;
3. Deskripsi dan standarisasi kegiatan
4. Pengukuran terhadap tingkat perubahan yang terjadi
5. Menentukan apakah perubahan yang diamati merupakan akibat dari kegiatan tersebut
6. Beberapa indikator untuk menentukan keberadaan suatu dampak.

Menurut Dunn (1999:608) Evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran,pemberian angka dan penilaian evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan yaitu evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan yaitu seberapa jauh kebutuhan,nilai,dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik.

Menurut Dunn (1999:608) mengemukakan enam langkah dalam evaluasi kebijakan:

- a. Efektivitas yaitu apakah hasil 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. Pemerataan yaitu apakah biaya dan manfaat didistribusikan merata kepada kelompok masyarakat yang berbeda.
- e. Responsivitas yaitu apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, prefensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu.
- f. Ketepatan yaitu apakah hasil(tujuan) yang dicapai memiliki manfaat.

Menurut Ndraha (2003:201) juga menyatakan bahwa Evaluasi adalah proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisisnya.

7. Teori Pelayanan Publik

Menurut Tjosvold pelayanan publik adalah proses melayani masyarakat baik sebagai suatu kewajiban, maupun sebagai suatu kehormatan, merupakan suatu dasar bagi terbentuknya suatu masyarakat manusiawi dalam Wasistiono (2014:59).

Menurut Basuki, (2002 : 46) Pelayanan merupakan suatu proses kegiatan seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan bantuan seoptimal mungkin kepada pihak lain yang memerlukan baik diminta maupun tidak diminta.

Sedangkan arti pelayanan masyarakat menurut Thota adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepad masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (dalam sedarmayanti,2004:84).

Pengertian pelayanan Menurut budiono (1999;5) adalah pengabdian yang mengutarakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanefestasikan antara lain dalam prilaku melayani bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit, sederhana bukan berbelit-belit dan terbuka untuk semua orang bukan nya untuk segelintir orang.

Pelayanan Menuru Gronroos adalah suatu aktifitas yang bersifat tidak kast mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan/hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan (dalam Ratminto Dan Winarsih 1990:27).

Menurut Sianipar, (1999:5) Pelayanan dapat terlaksana dengan baik apabila adanya kerjasama antara pihak yang melayani dan yang dilayani guna memenuhi kebutuhan masing-masing. Adapun pelayanan dapat diartikan sebagai suatu cara atau teknik memenuhi, menanggapi, kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain.

Pada prinsipnya pelayanan umum merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan, bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, memelihara, mengatur, serta menyusun dari aktifitas yang ada dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi.

Imanto (2001:58) mengatakan bahwa siklus pelayanan adalah sebuah rangkaian peristiwa yang dilalui pelanggan sewaktu menikmati layanan yang diberikan. Dikatakan bahwa siklus layanan dimulai pada saat konsumen mengadakan kontak pertama kali dengan service delivery system atau system pemberian pelayanan dan dilanjutkan dengan kontak-kontak berikutnya sampai dengan selesai jasa tersebut diberikan.

Keluhan warga pengguna layanan sering kali muncul bukan hanya karena ketidakpastian waktu dan biaya tetapi juga karena cara pelayanan mereka terima seringkali melecehkan martabatnya sebagai warga negara (Dwiyanto, ddk.,2002).

Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai: “segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah

dipusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-Undangan.

Pelayanan publik adalah segala sesuatu yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-Undangan.

Hakikat pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kebaikan Aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Asas pelayanan publik adalah untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas pelayanan sebagai berikut :

- a. **Transparansi** : Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas** : Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan.
- c. **Kondisional** : Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip dan efisiensi dan efektifitas.
- d. **Partisipatif** : Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban** : Pemberi dan Penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban di masing-masing pihak.

1. Kelompok Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 membedakan jenis pelayanan menjadi empat kelompok, adapun 4 kelompok tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Kelompok pelayanan administrative yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan/pengusahaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya, jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2. Prinsip Pelayanan Publik

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
 1. Persyaratan teknik dan administrative pelayanan publik
 2. Unit kerja/pejabat yang berwenang memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sangketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan Produk pelayanan dan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

- f. **Tanggung Jawab**
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. **Kelengkapan Sarana dan Prasarana**
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan saran teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. **Kemudahan Akses**
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
- i. **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan**
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. **Kenyamanan**
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

3. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi dan/ penerima pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. **Waktu Penyelesaian**
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. **Biaya Pelayanan**
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

- d. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

8. Teori Pelayanan Kesehatan

Pengertian kesehatan menurut Undang-Undang pokok kesehatan Nomor 9 tahun 1960, bab I pasal 2 adalah keadaan yang meliputi kesehatan badan (jasmani), rohani(mental), dan sosial, serta bukan hanya keadaan bebas dari penyakit, cacat, dan kelemahan.

Sedangkan dalam Undang-Undang Kesehatan Republik Indonesia Nomor 23 tahun 1992 kesehatan mencakup 4 aspek, yakni :

- a. Fisik (badan)
- b. Mental (jiwa)
- c. Social, dan
- d. Ekonomi.

Menurut blum (2007:29) ada 4 faktor yang bersama-sama mempengaruhi tingkat kesehatan masyarakat :

- a. Kesehatan lingkungan
- b. Perilaku
- c. Pelayanan kesehatan
- d. Genetic.

Adapun klasifikasi penjelasan mengenai Apotek, Toko obat belum memiliki surat resmi dari BPOM dan tidak diharuskan memiliki apoteker jadi

otomatis toko obat tidak bisa terima resep dokter dan tidak boleh menjual obat keras.

Sedangkan apotek sudah dapat surat dari BPOM dan harus punya apoteker. Dari penjelasan diatas karena Toko Obat belum memiliki Surat Izin Resmi dari BPOM dan tidak mengharuskan memiliki apoteker oleh sebab itu Toko Obat sebagai mana dari tugas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah selayaknya bisa memproses izin dari Toko obat Tersebut dan juga bisa di Evaluasi untuk menilai bagaimana Proses Pemberian Izin yang juga berdampak pada masyarakat yang akan membuka Toko Obat apakah mengurus tepat waktu atau bahkan tidak mengurus sama sekali.

B. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran untuk menjelaskan variabel penelitian dan indikator-indikator maupun aspek-aspek Tentang Evaluasi Proses Pemberian Izin Toko Obat Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Gambar II.I : Kerangka Pemikiran Tentang Evaluasi Proses Pemberian Izin Toko Obat Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru



Sumber : Olahan Penulis 2017

C. Konsep Operasional

Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian supaya tidak terjadi kesalahpahaman maka penulis merasa perlu mengoperasionalkan konsep-konsep tersebut, yaitu :

1. Administrasi adalah keseluruhan proses aktivitas kerjasama sejumlah manusia didalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah disepakati.
2. Organisasi adalah suatu kerja sama beberapa orang yang membagi tugasnya diantara para anggota, menetapkan hubungan kerja dan menyatukan aktivitasnya kearah pencapaian tujuan bersama.
3. Manajemen adalah sebagai proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan planing, organizing, dan controlling dimana masing-masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian.
4. Manajemen sumberdaya manusia adalah bagian dari manajemen yang lebih memfokuskan kepada pembahasan, mengenai peraturan yang meliputi perencanaan, pengendalian, pemeliharaan, pendisiplinan, kompensasi dan untuk mewujudkan tujuan organisasi yang ada.
5. Pelayanan adalah Pelayanan Proses pengurusan Toko obat pada dinas penanaman modal kota pekanbaru
6. Efektivitas
7. yaitu apakah hasil yang diinginkan telah tercapai dalam proses pemberian izin toko obat.
8. Efisiensi yaitu seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan
9. Kecukupan yaitu seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah.

10. Pemerataan yaitu apakah biaya dan manfaat didistribusikan merata kepada kelompok masyarakat yang berbeda.
11. Responsivitas yaitu apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, prefensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu.
12. Ketepatan yaitu Apakah hasil (tujuan) yang dicapai memiliki manfaat.
13. Toko Obat adalah Toko yang menjual obat-obatan yang belum memiliki izin dari BPOM dan tidak diharuskan memiliki apoteker. Jadi, otomatis toko obat tidak bisa menerima resep dokter dan tidak boleh menjual obat keras. Hal ini berbeda dengan apotek dimana apotek sudah memiliki izin dari BPOM dan apoteker.

D. Operasional Variabel

Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

Tabel II.1: Operasional Variabel Penelitian Tentang Evaluasi Proses Pemberian Izin Toko Obat Dikantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Ukuran
1.	2.	3.	4.	5.
Evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran, pemberian angka dan penilaian evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan yaitu evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai, dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik. Menurut William N Dunn	Proses Pemberian Izin Toko Obat Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	1. Efektivitas	a. Proses pemberian izin toko obat b. Pelaksanaan program pemberian izin toko obat c. Sumber Daya pendukung pelaksana. d. Sarana dan prasarana pendukung.	Baik Cukup-Baik Kurang - Baik
		2. Efisiensi	a. Pelaksanaan kegiatan Proses pemberian izin	Baik

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Ukuran
1.	2.	3.	4.	5.
(2003:608-610)			toko obat.	Cukup - Baik
			b. Penyusunan Metode kegiatan Proses pemberian izin toko obat.	
		3. Kecukupan	c. Pemahaman metode kegiatan Proses pemberian izin toko obat.	Kurang - Baik
			a. Langkah-langkah dalam pemecahan masah	
		4. Pemerataan	b. Solusi dalam pemecahan masalah	Baik Cukup- baik Kurang- baik
			a. Kualitas usaha penyelenggaraan proses pemberian izin toko obat	
5. Responsivitas	b. Seberapa banyak usaha dalam proses pemberian izin toko obat	Baik Cukup- Baik Kurang – Baik		
	c. Hasil kegiatan penyelenggaraan proses pemberian izin toko obat			
6. Ketepatan	a. Dampak terhadap pemerintah.	Baik Cukup – Baik Kurang- Baik		
	b. Dampak terhadap masyarakat.			
		6. Ketepatan	a. Hasil terhadap pemerintah	Baik

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Ukuran
1.	2.	3.	4.	5.
			b. Hasil terhadap masyarakat	Cukup-baik Kurang-baik

Sumber : *Olahan Penulis 2017*

E. Teknik Pengukuran

Untuk mempermudah menganalisa data, maka penilaian terhadap pelaksanaan variabel atau indikator dibagi dalam tiga tingkatan atau variasi, adapun penilaian tersebut adalah: Baik, Cukup Baik, Tidak Baik.

Untuk melihat hasil Proses Pemberian Izin Toko Obat Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru maka dibuatkan pengukuran variabel sebagai berikut:

Baik : Apabila penilaian indikator Evaluasi Proses Pemberian Izin Toko Obat Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru berkisar 67%-100% jika yang didapat apabila 5 indikator pelaksana , yang terlaksana 3 indikator.

Cukup Baik : Apabila penilaian indikator Evaluasi Proses Pemberian Izin Toko Obat Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru berkisar berkisar dengan 33%-66% jika yang didapat apabila 5 indikator pelaksana , yang terlaksana 2 indikator.

Kurang Baik : Apabila penilaian indikator Evaluasi Proses Pemberian Izin Toko Obat Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru berkisar berkisar 0%-32% jika dalam rentan tidak ada indikator.

Selanjutnya pengukuran yang diberikan masing-masing indikator penilaian adalah sebagai berikut :

1. *Efektivitas* yaitu apakah hasil yang diinginkan telah tercapai

Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden berdasarkan dari 4 sub indikator dengan skala berkisar 67 % - 100% dengan yang mengatakan baik 3 sub indikator.

Cukup Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden berdasarkan dari 3 sub indikator dengan skala berkisar 33% - 66% dengan mengatakan cukup baik 2 sub indikator.

Kurang Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden berdasarkan dari 3 sub indikator dengan skala berkisar 0% - 32% dengan mengatakan cukup baik 2 sub indikator dengan yang mengatakan tidak ada

2. *Efisiensi* yaitu seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan

Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden berdasarkan dari 3 sub indikator dengan skala berkisar 67% - 100% dengan yang mengatakan baik 2 indikator.

Cukup Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden berdasarkan dari 4 sub indikator dengan skala berkisar 33% - 66% dengan yang mengatakan cukup baik 3 indikator.

Kurang Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden berdasarkan dari 4 sub indikator dengan skala berkisar 0% - 32% dengan yang mengatakan kurang baik tidak ada indikator.

3. *Kecukupan* yaitu seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah.

Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden berdasarkan dari 2 sub indikator dengan skala berkisar 67% - 100% dengan yang mengatakan baik 1 indikator.

Cukup Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden berdasarkan dari 2 sub indikator dengan skala berkisar 33% - 66% dengan yang mengatakan cukup baik 1 indikator.

Kurang Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden berdasarkan dari 2 sub indikator dengan skala berkisar 0% - 32% dengan yang mengatakan kurang baik 1 indikator.

4. *Pemerataan* yaitu apakah biaya dan manfaat didistribusikan merata kepada kelompok masyarakat yang berbeda.

Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden berdasarkan dari 3 sub indikator dengan skala berkisar 67% - 100% dengan yang mengatakan baik 2 indikator.

Cukup Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden berdasarkan dari 3 sub indikator dengan skala berkisar 33% - 66% dengan yang mengatakan cukup baik 2 indikator.

Kurang Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden berdasarkan dari 3 sub indikator dengan skala berkisar 0% - 32% dengan yang mengatakan kurang baik 2-1 indikator.

5. *Responsivitas* yaitu apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, prefensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu.

Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden berdasarkan dari 2 sub indikator dengan skala berkisar 67% - 100% dengan yang mengatakan baik 1 indikator.

Cukup Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden berdasarkan dari 2 sub indikator dengan skala berkisar 33% - 66% dengan yang mengatakan cukup baik 1 indikator.

Kurang Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden berdasarkan dari 2 sub indikator dengan skala

berkisar 0% - 32% dengan yang mengatakan kurang baik 1 indikator.

6. *Ketepatan* yaitu apakah hasil (tujuan) yang dicapai memiliki manfaat.

Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden berdasarkan dari 2 sub indikator dengan skala berkisar 67% - 100% dengan yang mengatakan baik 1 indikator.

Cukup Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden berdasarkan dari 2 sub indikator dengan skala berkisar 33% - 66% dengan yang mengatakan cukup baik 1 indikator.

Kurang Baik : Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang telah diberikan oleh responden berdasarkan dari 2 sub indikator dengan skala berkisar 0% - 32% dengan yang mengatakan kurang baik 1 indikator.