

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

1. Teori Administrasi

Menurut Sagala (2007:40) secara teoritik pengertian administrasi melayani secara intensif, sedangkan secara etimologis administrasi dalam bahasa Inggris “*administer*” yaitu kombinasi dari kata Latin yang terdiri dari Ad dan Ministrare yang berarti “*to serve*” melayani, membantu dan memenuhi. Lebih jelas lagi kata Ad artinya intensif sedang Ministrare membentuk kata benda yang berarti melayani, membantu atau mengarahkan.

Menurut Siagian (2007:5) Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dalam proses-proses yang terjadi di dalam organisasi tersebut, di butuhkan suatu bentuk pengelolaan dari keseluruhan proses pencapaian tujuan yang baik untuk mencapai tujuan dari organisasi, agar tujuan tersebut benar-benar dapat tercapai. Bentuk pengelolaan dari proses tersebut biasanya disebut dengan manajemen yaitu kegiatan yang terarah melaksanakan usaha-usaha pencapaian tujuan organisasi.

Dengan administrasi yang baik diharapkan proses kegiatan pencapaian tujuan perusahaan berjalan lancar. Administrasi adalah suatu proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

2. Teori Organisasi

Organisasi secara umum merupakan bentuk kerja sama antar individu maupun kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Siagian (2007:6) mendefinisikan organisasi sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang berkerja bersama secara formal terikat dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan dimana terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan

Menurut Rosenweg (dalam Sufian, 2005:31) Organisasi dapat dipandang sebagai:

- a. Sistem sosial, yaitu orang-orang dalam kelompok;
- b. Integritas atau kesatuan dari aktivitas-aktivitas orang yang berkerja sama;
- c. Orang-orang yang berorientasi atau berpedoman pada tujuan bersama.

Secara global ada dua jenis organisasi yaitu organisasi publik dan organisasi organisasi privat/swasta. Organisasi publik ialah organisasi yang bergerak atau melaksanakan kegiatan-kegiatan pencapaian tujuan tanpa maksud semata-mata memperoleh keuntungan, sedangkan organisasi privat atau swasta ialah organisasi

yang bergerak melaksanakan kegiatan-kegiatannya dengan maksud memperoleh keuntungan atau dengan kata lain organisasi ini memiliki tujuan memperoleh keuntungan sebesar-besarnya.

Organisasi publik ialah organisasi formal milik publik yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang dan berkerja berdasarkan Undang-Undang. Dalam Negara administratif pemerintah sebagai organisasi publik menjalankan beberapa fungsinya antara lain fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Menurut Siagian (2007:141) dalam suatu Negara Administratif, Pemerintah dengan seluruh jajarannya biasa dikenal sebagai abdi masyarakat. Dalam bahasa yang sederhana peranan tersebut diharapkan terwujud dalam pemberian berbagai jenis pelayanan yang di perlukan oleh seluruh warga masyarakat.

3. Manajemen Sumber Daya Manusia

Salah satu sumber daya yang penting bagi manajemen adalah manusia yang berkedudukan sebagai manajer dan pegawai/karyawan/buruh atau pekerja. Sumber daya inilah yang diberi nama baru yang sangat populer dewasa ini dengan nama sumber daya manusia atau *Human Resources*. *Human Resources* inilah sering kali disebut dengan *manpower* yang di Indonesia secara resmi diterjemahkan kembali menjadi tenaga kerja. Manajemen sumber daya manusia atau manajemen tenaga kerja merupakan bagian penting dan khusus dari manajemen pada umumnya, Zainun (2001:17).

Menurut S. Mutiara (2004:15) manajemen yang berkaitan dengan pengelolaan kegiatan pemberdayaan sumber daya manusia disebut manajemen sumber daya manusia. Pada umumnya, kegiatan-kegiatan dibidang sumber daya

manusia dapat dilihat dari dua sudut pandang yaitu dari sisi pekerjaan dan dari sisi pekerja. Dari sisi pekerjaan, kegiatan-kegiatan itu terdiri atas analisis pekerjaan dan evaluasi pekerjaan. Sedangkan dari sisi pekerja kegiatan-kegiatan itu terdiri dari pengadaan tenaga kerja, penilaian prestasi kerja, pelatihan dan pengembangan, promosi, kompensasi, dan pemutusan hubungan kerja.

Peran serta keberadaan mereka sangat tergantung pada kemampuan manajemen perusahaan untuk mendorong meningkatkan motivasi kerja para pegawai. Dalam hal ini Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) sebagai unsur manajemen yang diterapkan secara menyeluruh turut menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor eksternal maupun internal dari setiap individu yang antara lain mencakup cara berpikir, pola hidup, kondisi pribadi dan bakat seseorang, kemampuan serta penerapan sistem rekrutmen atau penerimaan pegawai, pendidikan dan latihan, penempatan dan pertukaran tugas maupun jabatan, pengaturan hubungan antar pegawai dengan serikat pekerja dan pemerintah, pengaturan masuk maupun keluar pegawai (*turn over*) dalam organisasi, pengaturan pensiun serta jaminan kesejahteraan pegawai dan sebagainya.

Setiap perusahaan maupun organisasi memiliki struktur organisasi yang berbeda-beda dalam penerapan manajemen sumber daya manusia atau lebih sering disebut sebagai manajemen personalia. Dilihat dari struktur kata-katanya, jelas terdapat dua perkataan yang terdiri dari empat perkataan. Dengan kata lain harus diterima, bahwa perkataan Manajemen merupakan suatu konsep, sedang tiga

perkataan lainnya yakni "Sumber Daya Manusia" juga memiliki suatu konsep. Untuk itu agar pengertiannya dapat dipahami, akan diketengahkan terlebih dahulu di atas pengertian Manajemen. Beberapa pendapat mengenai manajemen diuraikan sebagai berikut :

Menurut Cardoso (2002:6) memberi pengertian mengenai manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan tenaga kerja dengan maksud untuk membantu mencapai tujuan organisasi individu dan masyarakat.

Menurut Simamora (2004:4), Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengolahan individu anggota organisasi atau kelompok pegawai.

Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut design dan implementasi sistem perencanaan. Penyusunan pegawai, pengembangan pegawai, pengolahan karir, evaluasi kinerja, kompensasi pegawai dan hubungan ketatanegaraan yang baik. Manajemen sumber daya manusia terdiri atas serangkaian keputusan dan praktik manajemen yang mempengaruhi langsung sumber daya manusia dan orang-orang yang bekerja bagi organisasi. Manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas-aktivitas yang dilakukan agar sumber daya manusia di dalam organisasi dapat dilaksanakan secara efektif guna mencapai tujuan.

Menurut Simamora (2004:8), ada empat hal yang kian penting berkenaan dengan manajemen sumber daya manusia berikut ini :

1. Penekanan yang lebih dari biasanya terhadap pengintegrasian berbagai kebijakan sumber daya manusia dengan perencanaan bisnis.
2. Tanggung jawab pengelolaan sumber daya manusia tidak lagi hanya terletak pada menejer khusus, tetapi sekarang dianggap terletak pada manajemen lini senior.
3. Perubahan fokus dari hubungan serikat kerja manajemen menjadi hubungan manajemen pegawai, dari kolektivisme menjadi individualisme.
4. Terdapat eksentulasi pada komitmen dan melatih inisiatif dimana manajer berperan sebagai penggerak dan fasilitator.

Menurut Simamora (2004:8), Fungsi manajemen sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi memegang peranan penting untuk mengelola masalah kepegawaian. Fungsi sumber daya manusia sudah terbentuk dan kini bertanggung jawab atas seperangkat tugas yang pelik dan luas yang berkaitan tidak hanya dengan perusahaan dan para pegawai, namun juga dengan pemerintah setempat dan entitas lainnya dari lingkungan eksternal.

4. Tugas dan Fungsi Pemerintah.

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, bukan melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat

mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional (Rasyid, 2002:42).

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Dengan kata lain, adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, yakni menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemajuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Sedangkan fungsi pemerintahan secara umum adalah:

1. Menetapkan pelaksanaan serta penyelenggaraan segala urusan pemerintahan.
2. Pembangunan, dan
3. Pembinaan masyarakat. Musanef (1992:22).

Secara etimologis, pemerintahan berasal dari perkataan pemerintah, sedangkan pemerintah berasal dari perkataan perintah. Memang perkataan "pemerintah" dan "pemerintahan" merupakan rumusan yang dapat dibedakan. Sebagaimana diungkapkan oleh Suradinata (1998 : 6), Pemerintah adalah lembaga atau badan-badan publik yang mempunyai fungsi melakukan upaya untuk mencapai tujuan negara. Sedangkan pemerintahan adalah semua kegiatan lembaga atau badan-badan publik tersebut dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan negara.

Pemerintahan dapat berarti luas atau berarti sempit. Pemerintahan dalam arti luas adalah segala kegiatan badan-badan publik yang meliputi kekuasaan legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam usaha mencapai tujuan negara, sedangkan dalam arti sempit, pemerintahan adalah segala kegiatan badan-badan publik yang hanya meliputi kekuasaan eksekutif. yang menurut Ermaya Suradinata (1998: 6).

Sedangkan menurut Pamudji (1995 : 25-26) pemerintahan dalam arti luas adalah perbuatan memerintah yang dilakukan oleh organ-organ atau badan-badan legislatif, eksekutif dan yudikatif, dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan negara (tujuan nasional), sedangkan pemerintahan dalam arti sempit, adalah perbuatan memerintah yang dilakukan oleh organ eksekutif dan jajarannya dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan negara.

Secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan mencakup tujuh bidang pelayanan, sebagai berikut:

1. Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga agar tidak sampai terjadi pemberontakan dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintah yang sah.
2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontok-gontokan di antara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi di dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatar belakangi keberadaan mereka. Jaminan keadilan ini terutama harus tercermin melalui keputusan-keputusan pengadilan, dimana kebenaran diupayakan pembuktiannya secara maksimal, dan dimana konstitusi dan hukum yang berlaku dapat ditafsirkan dan diterapkan secara adil dan tidak memihak, serta di mana perselisihan bisa didamaikan.
4. Melakukan pekerjaan umum dan memberi pelayanan dalam bidangbidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non-pemerintah, atau yang akan lebih bajak jika dikerjakan oleh pemerintah. Ini antara lain mencakup pembangunan jalan, penyediaan fasilitas pendidikan yang terjangkau oleh mereka yang berpendapatan rendah, pelayanan pos dan pencegahan penyakit menular.
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial membantu orang miskin dan memelihara orang-orang cacat, jompo dan anak-anak terlantar; menampung serta menyalurkan para gelandangan ke sektor kegiatan yang produktif, dan semacamnya.

6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas, seperti mengendalikan laju inflasi, mendorong penciptaan lapangan kerja baru, memajukan perdagangan domestik dan antar bangsa, serta kebijakan lain yang secara langsung menjamin peningkatan ketahanan ekonomi negara dan masyarakat.
7. Menerapkan kebijakan untuk pemeliharaan sumberdaya alam dan lingkungan hidup, seperti air, tanah, dan hutan. Pemerintah juga berkewajiban mendorong kegiatan penelitian dan pengembangan untuk pemanfaatan sumber daya alam yang mengutamakan keseimbangan antara eksploitasi dan reservasi. Rasyid (1998 : 11-12).

Uraian di atas memberikan gambaran adanya jangkauan tugas yang luas dan kompleks, dengan tanggung jawab yang sangat berat, terpikul di atas pundak setiap pemerintahan. Karena itu, secara prinsip terdapat dua maksud atau tujuan dalam pembentukan sebuah pemerintahan atau negara, yaitu : pertama, untuk menegakkan keteraturan atau memberi rasa aman dan menciptakan keteraturan dalam masyarakat; dan kedua, untuk menciptakan suasana yang adil.

Berdasarkan konsep tentang pemerintahan, pemimpin atau pemerintah yang baik itu adalah yang memberi kepada rakyat apa yang mereka inginkan sebelum mereka meminta. Hal tersebut tidak lepas dari sistem pemerintahan. Membahas tentang sistem pemerintahan, maka perhatian seyogianya diarahkan pada tiga komponen utamanya, yaitu aturan main (konstitusi, hukum, etika), dan lembaga-lembaga (yang berwenang melaksanakan aturan main), pelaku (khususnya pemimpin-pemimpin yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kewenangan-kewenangan yang melekat pada lembaganya). Rasyid (1998 : 6).

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan

ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;

3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

5. Pelayanan Publik

5.1 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam membahas pengertian pelayanan publik, sebaiknya terlebih dahulu dibahas mengenai pengertian pelayanan. Menurut Poerwadarminta (1195:571), arti pelayanan secara etimologis menurut Poerwadarminta, yaitu berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai, perihal atau cara melayani, *service* atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut pendapat di atas bahwa pelayanan adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, dan berhubungan dengan barang dan jasa. Dalam karakteristiknya pelayanan merupakan suatu produksi yang mempunyai sifat yang tidak dapat diraba, pelayanan juga kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial, serta pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama dari produksi dan konsumsi.

Sedangkan menurut Saefullah (1999:5) pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara yang bersangkutan, dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Berdasarkan pendapat di atas, pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara, pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Menurut Ratminto (2008:4-5) keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah,

dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan definisi pelayanan di atas, dapat dilihat bahwa pemberian pelayanan merupakan proses yang dilakukan organisasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan bersama. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan dari organisasi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam rangka mengimplementasikan ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan.

Menurut Moenir (2010:5) pendapat lain mengenai definisi pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Sadu Wasistiono yang mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Berdasarkan kedua pendapat di atas bahwa pelayanan publik itu diselenggarakan sesuai dengan sistem atau prosedur dan bukan hanya diberikan instansi atau lembaga pemerintah saja, melainkan juga diberikan oleh pihak swasta. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah untuk

masyarakat meliputi banyak hal, yaitu yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat baik berupa barang maupun jasa.

5.2 Standar Pelayanan Publik.

Menurut Moenir (2010:17), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Artinya sebagai proses pemenuhan kebutuhan terdapat dua pihak yaitu yang memberi pemenuhan kebutuhan dan yang menerima pemenuhan kebutuhan tersebut. Apabila dikaitkan dengan Pelayanan rumah sakit, proses tersebut dilakukan oleh pegawai rumah sakit untuk memenuhi apa yang dibutuhkan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan.

Menurut Mahmudi (2007:229) sistem pelayanan publik adalah proses segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sistem pelayanan publik menurut Sinambela (2006:6) mempunyai beberapa indikator yaitu:

- a. Transparansi yaitu: pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas yaitu: pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional yaitu: pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif yaitu: pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak yaitu: pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

Menurut Ratminto (2008:24) terdapat enam item untuk dijadikan indikator pelayanan, keenam indikator tersebut merupakan kualitas pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini, indikatornya terdiri dari:

1. Prosedur pelayanan.

Prosedur pelayanan adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian.

Waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

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

5. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

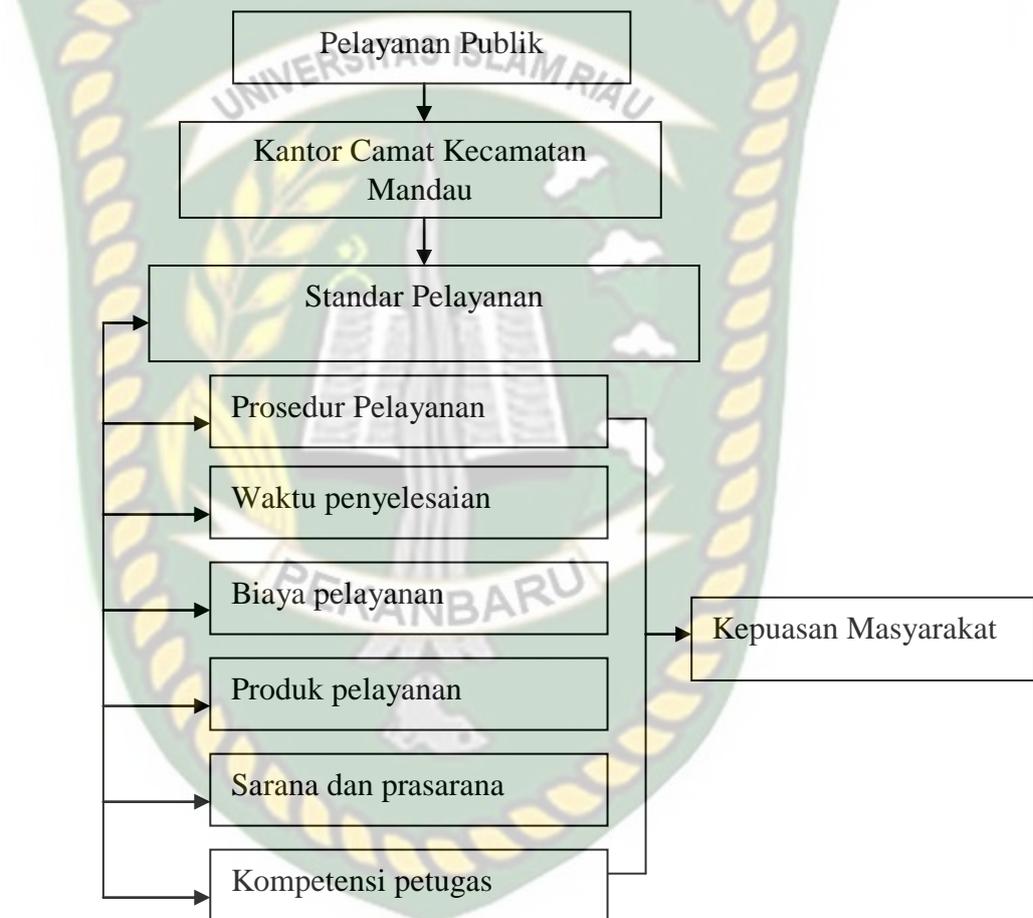
Kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah kompetensi petugas pelayanan yang ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Kecamatan disini merupakan merupakan perangkat daerah yang mempunyai tugas melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa, kecamatan sangatlah lekat dengan pelayanan publik. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Surat Kematian, Surat Kelahiran, Surat Nikah, Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Tempat Usaha, Surat Izin Mengadakan Hiburan, Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Berdomisili, Surat Keterangan Berkelakuan Baik, Surat Keterangan Jalan/Berpergian adalah bentuk pelayanan dari instansi Kecamatan terhadap masyarakat.

B. Kerangka Pikiran.

Berdasarkan teori yang telah diuraikan dalam studi kepustakaan, maka penulis membuat suatu kerangka pikiran dari penelitian ini, sebagai berikut:

Gambar 2.1. Kerangka Pikiran Tentang Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.



Sumber: Modifikasi penelitian, 2014

C. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan diatas serta dihubungkan dengan landasan teori yang ada maka penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut: “Diduga Pelaksanaan Pelayanan Administrasi

Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis belum efektif dan efisien”.

D. Konsep Operasional

Konsep merupakan defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial atau alami. Konsep mempunyai tingkah generasi yang berbeda-beda. Semakin dekat suatu konsep kepada realita, maka semakin dekat konsep itu diukur.

Untuk memudahkan penganalisaan dan tidak mengaburkan konsep agar tujuan penelitian dapat tercapai maka penulis merasa perlu membatasi dan mengoperasionalkan konsep-konsep yang dipakai, konsep-konsep tersebut antara lain:

❖ Kebijakan pelayanan.

Kebijakan pelayanan adalah upaya memberdayakan kegiatan pelayanan secara teratur, terarah dan terbuka.

❖ Standar pelayanan.

Standar pelayanan adalah menyelenggarakan pelayanan minimal yang harus diselenggarakan oleh pemberi layanan.

❖ Prosedur pelayanan.

Prosedur pelayanan adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- ❖ Waktu penyelesaian.

Waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

- ❖ Biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

- ❖ Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasilpelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- ❖ Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

- ❖ Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah kompetensi petugas pelayanan yang ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku yang dibutuhkan.

E. Operasional Variabel

Operasional variabel penelitian ini yaitu tentang pelaksanaan pelayanan proses administrasi pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Adapun penjabaran variabel-variabel pelayanan proses administrasi tersebut kedalam operasionalisasi variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2.1. Konsep Operasional dan Operasional Variabel.

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penelitian	Kategori
I	2	3	4	5
Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Sumber: Ratminto (2008:18)	Pelayanan administrasi pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.	a. Prosedur Pelayanan	a. Jelasnya persyaratan b. Jelasnya proses pengurusan c. Jelasnya aturan	Baik Cukup baik Kurang baik
		b. Ketepatan Waktu	a. Ketepatan waktu penyerahan berkas b. Ketepatan waktu dalam penyelesaian c. Ketepatan waktu pemberian	Baik Cukup baik Kurang baik
		c. Biaya Pelayanan	a. Biaya sesuai standar b. Tidak ada biaya diluar biaya resmi c. Biaya tidak memberatkan msyarakat	Baik Cukup baik Kurang baik
		d. Produk pelayanan	a. Hasilnya memuaskan b. Terciptanya rasa aman c. Pelayanan menyenangkan	Baik Cukup baik Kurang baik
		e. Sarana dan prasarana	a. Sarana cukup b. Sarana memuaskan a. Prasarana memadai	Baik Cukup baik Kurang baik
		f. Kompetensi petugas	a. Terampil bekerja b. Cepat bekerja c. Tepat hasil pekerjaan	Baik Cukup baik Kurang baik

E. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui bahwa pandangan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis kepada masyarakat ini dimaksudkan untuk mencari hubungan antara empiris yang terjadi di masyarakat dan kondisi yang seharusnya ataupun yang diinginkan oleh masyarakat, sementara kita tahu bahwa terciptanya sebuah ketidakpuasan terhadap pelayanan disebabkan tidak sesuai antara kondisi yang diharapkan dengan kenyataan.

Selanjutnya indikator ini akan dijabarkan dalam beberapa sub indikator dijelaskan satu persatu yang juga menjadi poin-poin dari opini masyarakat itu sendiri. Kategori penilaian terhadap pengertian seluruh indikator variabel pandangan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dibagi dalam tiga kelompok kategori yaitu: sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan tidak baik.

a. Dilihat dari prosedur pelaksanaan pelayanan administrasi pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis pengukurannya adalah :

Baik : Apabila semua item penilaian dapat dilaksanakan, atau jawaban responden pada tabel > 67%.

Cukup Baik : Apabila 2 dari 3 item dapat dilaksanakan, atau jawaban responden pada tabel 34 % -66%

Tidak Baik : Apabila hanya satu atau tidak ada satupun dari item dapat dilaksanakan, atau jawaban responden pada tabel $< 33\%$.

b. Waktu penyelesaian, pengukurannya adalah:

Baik : Apabila semua item penilaian dapat dilaksanakan, atau jawaban responden pada tabel $> 67\%$.

Cukup Baik : Apabila 2 dari 3 item dapat dilaksanakan, atau jawaban responden pada tabel $34\% - 66\%$

Tidak Baik : Apabila hanya satu atau tidak ada satupun dari item dapat dilaksanakan, atau jawaban responden pada tabel $< 33\%$.

c. Dilihat dari biaya pelayanan, pengukurannya adalah :

Baik : Apabila semua item penilaian dapat dilaksanakan, atau jawaban responden pada tabel $> 67\%$.

Cukup Baik : Apabila 2 dari 3 item dapat dilaksanakan, atau jawaban responden pada tabel $34\% - 66\%$

Tidak Baik : Apabila hanya satu atau tidak ada satupun dari item dapat dilaksanakan, atau jawaban responden pada tabel $< 33\%$.

d. Produk pelayanan, pengukurannya adalah:

Baik : Apabila semua item penilaian dapat dilaksanakan, atau jawaban responden pada tabel $> 67\%$.

Cukup Baik : Apabila 2 dari 3 item dapat dilaksanakan, atau jawaban responden pada tabel $34\% - 66\%$

Tidak Baik : Apabila hanya satu atau tidak ada satupun dari item dapat dilaksanakan, atau jawaban responden pada tabel $< 33\%$.

e. Sarana dan prasarana, pengukurannya adalah:

Baik : Apabila semua item penilaian dapat dilaksanakan, atau jawaban responden pada tabel > 67%.

Cukup Baik : Apabila 2 dari 3 item dapat dilaksanakan, atau jawaban responden pada tabel 34 % -66%

Tidak Baik : Apabila hanya satu atau tidak ada satupun dari item dapat dilaksanakan, atau jawaban responden pada tabel < 33 %.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, pengukurannya adalah:

Baik : Apabila semua item penilaian dapat dilaksanakan, atau jawaban responden pada tabel > 67%.

Cukup Baik : Apabila 2 dari 3 item dapat dilaksanakan, atau jawaban responden pada tabel 34 % -66%

Tidak Baik : Apabila hanya satu atau tidak ada satupun dari item dapat dilaksanakan, atau jawaban responden pada tabel < 33 %.

Dalam kriteria pendapat diatas, cenderung sulit mencari persamaan ukuran satu dan lainnya, batasnya tidak sama atau bersifat relatif. Demikian halnya dalam menentukan pelaksanaan pelayanan administrasi pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis mungkin bisa kita lihat secara langsung implementasinya, meskipun demikian masih saja sangat dipengaruhi faktor keterlibatan dan kepentingan individu sendiri. Menentukan pandangan pendapat yang baik kita lihat melalui cara individu menilai objeknya landasan pemikirannya ataupun alasannya sangat menentukan

nilai pendapatnya itu sendiri, pendapat yang baik adalah pendapat yang objektif bukan didasari kepentingan individu semata, akan tetapi juga masyarakat banyak.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau