

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA BERPIKIR

#### A. STUDI KEPUSTAKAAN

##### 1. Konsep Administrasi

Administrasi sebagai salah satu bagian dari studi ilmu social, yang cakupannya keseluruhan proses aktifitas kerjasama sejumlah manusia didalamnya organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya. Menurut Siagian (2006:2) Administrasi adalah rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi sebagai salah satu bagian dari ilmu social, yang cakupannya keseluruhan proses aktifitas kerja sama sejumlah manusia didalam organisasi.

Menurut Nawawi (dalam Syaff'I, 2003 : 5) bahwa administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama kelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Reksomadiprawiro (dalam Widjaja, 2003 : 37) administrasi adalah usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapid an sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluru serta hubungan timbale balik antara seru fakta dengan fakta yang lain.

Menurut Siagian (2006; 5) Administrasi merupakan keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan oleh rasionalitas tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya. Menurut Zulkifli (2005:16-17) bahwa konsep administrasi diidentikan dengan berbagai bentuk

keterangan tertulis, dalam study administrasi dikonsepsikan sebagai administrasi dalam arti sempit. Pada konteks ini administrasi diartikan sebagai rangkaian pekerjaan ketatausahaan atau kesekretariatan yang terkait dengan surat menyurat (korespondensi) dan pengolahan keterangan tertulis lainnya. Administrasi dalam arti luas mencakup keseluruhan proses aktifitas kerja sama sejumlah di dalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya. Berdasarkan kesimpulan diatas dapat diartikan administrasi dalam arti sempit dan dalam arti luas. Administrasi dalam arti sempit dimana cakupan tersebut merupakan suatu rangkaian pekerjaan ketatausahaan ataupun pengelolaan keterangan tertulis lainnya saja, namun administrasi juga berarti luas yaitu yang diartikan sebagai proses segala aktifitas serta kerja sama dalam hal mencapai tujuan tertentu. Dengan demikian maka dapatlah dipahami juga bahwa administrasi merupakan sesuatu proses dalam hal pelayanan pengaturan.

Sedangkan menurut Mustopadidjaja (2003:9) Administrasi Negara adalah : merupakan semua kegiatan dan tindakan dilakukan untuk mengatur urusan-urusan Negara yang menyangkut kepentingan Negara yang bersangkutan. Dalam sebuah administrasi terdapat prinsip-prinsip yang diyakini sebagai pegangan atau acuan yang sebagai pendukung dalam upaya pencapaian tujuan atau hasil yang diharapkan. Prinsip-prinsip administrasi tersebut seperti yang dikemukakan oleh Hendry Fayol (dalam Zulkifli, 2005:71) beliau mengemukakan bahwasanya ada 14 prinsip yang ada dalam administrasi :

- a. Pembagian kerja
- b. Pendelegasian wewenang dan tanggung jawab
- c. Disiplin
- d. Kesatuan pemerintah

- e. Kesatuan arah dan tujuan
- f. Mendahulukan atau pengajian
- g. Pengupahan dan pengajian
- h. Sentralisasi
- i. Skala hirarki
- j. Tata tertib
- k. Keadilan
- l. Stabilitas jabatan
- m. Prakarsa
- n. Solidaritas kelompok kerja

## 2. Konsep Organisasi

Menurut Sondang Siagian, (2006:25) mengatakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk perserikatan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk suatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam persekutuan mana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan sekelompok lainnya disebut bawahan.

Menurut Hamim (2005:24) organisasi adalah proses penggabungan pekerjaan yang para individu atau kelompok-kelompok, harus melakukan dengan bakat-bakat yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas sedemikian rupa, member saluran terbaik untuk pemakaian efisien, sistematis, positif dari usaha yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

Setiap organisasi harus menerapkan prinsip-prinsip sebagai acuan dalam melaksanakan setiap fungsi, tugas, dan wewenang dan tanggung jawab seperti yang dirumuskan oleh Atsmosudirjo (dalam Zulkifli, 2005:75) sebagai berikut :

- a. Organisasi itu harus mempunyai tujuan
- b. Harus ada pembagian kerja dan penugasan kerja yang homogeny
- c. Antara tugas, tanggung jawab, dan kekuasaan harus selalu kesesuaian
- d. Setiap pelimpahan kekuasaan dan tugas harus dilakukan setepatnya
- e. Kesatuan komando atau hirarki
- f. Komunikasi
- g. Kewajiban pimpinan untuk mengadakan pengecekan terhadap tugasnya

- h. Kontinuitas
- i. Saling asuh antara instansi lini dan staf
- j. Koordinasi
- k. Kehayatan

Menurut Hicks (2002:12) ada 2 macam organisasi; Organisasi formal, suatu struktur organisasi yang mempunyai yang dinyatakan hubungan-hubungan wewenang, kekuasaan, akuntabilitas, dan tanggung jawab, mempunyai rincian pekerjaan yang jelas bagi tiap anggota mulai dari status, gaji, pangkat, dll penghasilan diatur secara baik. Organisasi formal biasanya tahan lama dan terencana sebab penempatannya sesuai dengan peraturan. Beberapa contoh organisasi formal adalah : perusahaan besar, pemerintah pusat dan daerah dan universitas-universitas.

Organisasi Formal : Suatu struktur organisasi yang disusun secara bebas dan fleksibel, dalam organisasi informal keanggotaan seseorang mungkin hanya tumbuh oleh waktu situasi yang pasti dari hubungan antara para anggota dan bahkan tujuan organisasi tidak rinci dan dalam waktu yang tidak ditentukan.

### **3. Konsep Manajemen**

Menurut Terry (2006;2) manajemen merupakan suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya yang lainnya.

Menurut Hasibuan (2006;2) manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Fayol (2002;45) ada 14 asas-asas manajemen adalah sebagai berikut :

1. Pembagian kerja
2. Wewenang dan tanggung jawab
3. Disiplin
4. Kesatuan perintah
5. Kesatuan arah
6. Kepentingan individu dibawah kepentingan umum
7. Gaji pegawai
8. Sentralisasi
9. Ketertiban
10. Keadilan
11. Kestabilan masa kerja pegawai
12. Inisiatif
13. Kesatuan jiwa korp.

Menurut Stoner (dalam Zulkifli, 2005;28) manajemen merupakan proses perencanaan, mengorganisasikan, dan menggunakan semua sumber daya manusia untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan. Batasan manajemen hingga saat ini belum ada keseragaman, namun selalu dan digunakan adalah: ketatalaksanaan, manajemen, management dan pengurusan. Untuk menghindari penafsiran yang berbeda-beda, maka kita pakai istilah aslinya yaitu manajemen mengandung tiga pengertian:

- a) Manajemen sebagai suatu proses.
- b) Manajemen sebagai kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen.
- c) Manajemen sebagai suatu seni dan sebagai suatu ilmu.

Sikulasi (2006:12) Manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktifitas-aktifitas, perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan,

pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga menghasilkan jasa yang efisien.

Berdasarkan penjelasan diatas menyimpulkan bahwa manajemen publik adalah adanya pembagian kewenangan melalui mekanisme kerja untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan dengan sarana dan prasarana yang ada, termasuk organisasi serta sumber dana dan sumber daya yang tersedia

#### **4. Konsep Pelayanan**

##### **a. Pengertian Pelayanan**

Pengertian Pelayanan Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga macam makna, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual belibarang dan jasa Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Nugroho (2003:22) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak juga tidak dikaitkan dengan suatu produk Sedangkan menurut Hardiyansyah ( 2011 : 10) *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami Artinya *servicemerupakan* produk yang tidak berwujud atau berbentuk sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. (Hardiyansyah, 2011:10).

Arti pelayanan menurut Surjadi, (2009:84) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Serta menurut Moenir, (2006: 64) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang barang dan jasa.

a. Pengertian pelayanan publik

Pengertian pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur sebagai berikut Sinambela, (2011:13):

1. Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan.
2. Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik di dalam maupun di luar sektor publik.
3. Pelayanan publik, merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk member hasil. Jadi siapa saja yang berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menumbuhkan kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan bagian dari pelayanan publik.
4. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespons kebutuhan publik sebagai konsumen.

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

Pelayanan yang prima harus menjadi komitmen organisasi birokrasi pemerintah. Komitmen organisasi bermakna keberpihak birokrasi pemerintah harus berada di pihak masyarakat. Melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlakukan seseorang atau masyarakat dengan memperhatikan akuntabilitas pelayanan (Monalisa, 2010;72) yaitu :

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

Menurut Rusli (2004:102), pelayanan prima (*excellent service*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. pelayanan yang mengatakan bahwa pelayanan prima adalah “ pelayanan yang mengandung cirri :

- a. Efisiensi
- b. Efektifitas
- c. Kopetensi
- d. ketepatan waktu
- e. dan Kesamarataan.

- 1) Efisiensi adalah pelayanan melalui penggunaan sumber daya secara minimum guna pencapaian hasil yang optimum. Pelayanan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang benar telah ditentukan dan berusaha untuk mencari cara-cara yang paling baik untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Efisiensi hanya dapat dievaluasi dengan penilaian-penilaian relatif, membandingkan antara masukan dan keluaran yang diterima.
- 2) Efektifitas adalah seberapa jauh pelayanan dalam tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Dalam hal ini pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.
- 3) Kompetensi adalah pelayanan yang didasarkan kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan didalam suatu perusahaan yang maju yang menunjang SDM lebih efektif dan berkopeten.
- 4) Ketepatan Waktu kinerja dalam penyelesaian pelayanan yang merupakan waktu penyelesaian yang ditempatkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

- 5) Kesamarataan pemberian pelayanan dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan tanpa adanya perbedaan terhadap yang dilayani dengan waktu dan kinerja yang sama.

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor publik (Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah:

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

Salah satu produk organisasi publik adalah pelayanan publik. Menurut Lenvine (dalam Syafhendri, 2008 : 262) mengatakan bahwa produk dari pelayanan publik di dalam Negara birokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yaitu :

- a. Responsivitas adalah daya tanggap penyediaan layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. Responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan dengan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

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

Menurut Moenir (2008:26-27) Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berbunyi pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik

daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

a. Asas Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2011: 24-25) Bahwa pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Asas pelayanan publik menurut keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

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

b. Prinsip Pelayanan Publik

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

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

### c. Standar Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2011:28) bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang menjadi ukuranyang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atas penerima layanan serta harus dipublikasikan sebagai adanya jaminan kepastian bagi penerima pelayanan.

### d. Prinsip Pelayanan Publik

Adapun standar pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

#### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### 2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

#### 3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

#### 4. Biaya/Tarif/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### 5. Produk

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

#### 6. Pengaduan

Pengaduan adalah pelayanan dalam bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang meliputi penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Menurut Ndraha (2003: 69-71) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu dengan kepala bagian dengan kepala bironya sendirinya dan sesama bagian didalam biro yang sama atau kedalam bagiannya sendiri hal ini pelayanan kedalam bersifat vertikal dan horizontal. Pelayanan kedalam dilakukan unit-unit staf atau unit-unit lainnya yang tidak langsung memproduksi layanan bagi consumer di luar organisasi yaitu, pemberian informasi, pemberian pertimbangan, atas nama kepala melakukan supervise, mewakili kepala.

Jelas terlihat bahwa pelayanan secara vertikal dan horizontal internal organisasi yang dilakukan sepanjang pelayanan yang diberikan sepanjang proses pelaksanaan di dalam organisasi itu sendiri. Vertikal dikatakan suatu hubungan yang terjadi antara pihak yang lebih tinggi kedudukannya dengan kedudukan yang lebih rendah dalam berbagai bentuk dengan tujuan pelayanan yang diberikan, Horizontal dalam hubungan itu baik pihak yang dilayani maupun yang dilayani

dihadapkan pada kesempatan yang semakin luas dengan diwarnai sifat pelayanan (komoditi) dan masing-masing pihak.

Hal ini meliputi :

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

Pelayanan publik menurut Widodo, (2001: 131) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan Widodo (dalam Syafhendri, 2008 : 265) mengatakan pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah, adapun ciri tersebut adalah Efisiensi, Efektifitas, Kompetensi, ketepatan waktu dan Kesamarataan. Sedangkan menurut Dwiyanto (dalam Syafhendri, 2008 : 266) mengatakan bahwa efisiensi pelayanan publik dapat dilihat dari perspektif pemberian layanan dan perspektif pengguna layanan. Dari perspektif layanan, organisasi pemberi layanan, organisasi pemberian layanan harus mengusahakan agar layanan murah dan tidak menjadi pemborosan sumberdaya publik. Pelayanan publik sebaiknya juga melibatkan sedikit pegawai dan di beri waktu yang singkat.

Demikian dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu yang singkat, dan tidak banyak membuang energy.

Selanjutnya menurut Thoa (1996 : 43) mengatakan pelayanan yang memuaskan mengandung lima unsure, yaitu : pelayanan yang merata dan sam, pelayanan tepat waktu, pelayanan yang memenuhi jumlah barang dan jasa, pelayanan yang berkesinambungan, dan pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan.

## B. Kerangka Pikiran

**Gambar 1 : Kerangka Pemikiran Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Tahun**



*Sumber : Modifikasi Penelitian, 2017*

## C. Konsep Operasional dan Operasional Variabel

### 1. Konsep Operasional

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

- a) Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan factor material melalui system prosedur dan

metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan lain sesuai haknya. Pelayanan dimaksud disini adalah Proses yang di lalui pemohon dalam pemohon pengobatan masalah kejiwaan.

- b) Rumah Sakit jiwa adalah salah satu tempat konsultasi dan pengobatan masalah kejiwaan.

Adapun indikator yang dioperasionalkan dalam penelitian ini adalah :

- a) Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b) Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
- c) Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.
- d) Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e) Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- f) Pengaduan adalah pelayanan dalam Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang meliputi penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

## 2. Operasional Variabel

Selanjutnya dapat pula dilihat operasional variable penelitian tentang Analisis Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Tahun 2015 (Studi Pelayanan Kesehatan Jiwa Masyarakat). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut ini :

**Tabel II.1 : Konsep Operasional Variabel Analisis Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau (Studi Pelayanan Kesehatan Jiwa Masyarakat)**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
1	2	3	4	5
Pelayanan Publik yaitu, segala pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun	Analisis Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau (Studi Pelayanan Kesehatan Jiwa Masyarakat)	Persyaratan	a. Pengisian formulir b. Data pengunjung Kesehatan Jiwa c. Kelengkapan berkas.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Prosedur	a. Prosedur yang diberikan jelas. b. Prosedur mudah dipahami. c. Prosedur tidak berbelit-belit.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Waktu Pelayanan	a. Penyelesaian Pelayanan dengan tepat waktu. b. Penyelesaian pelayanan diterima dengan tepat. c. Penyelesaian pelaksanaan pelayanan dengan baik.	Baik Cukup Baik Kurang Baik

1	2	3	4	5
dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peraturan Pelayanan		Biaya pelayanan	1. Biaya Pemeriksaan. 2. Biaya Perawatan Pasien	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Produk	a. Keramahan dan kesidiplinan kerja. b. Mengutamakan Ketelitian kerja. c. Mengutamakan Kualitas kerja.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Pengaduan	a. Penyediaan kotak saran. b. Portal pengaduan dalam website.	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber : *Olahan Data Penelitian, 2017*

### 3. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Jiwa Tampan , maka perlu adanya teknik pengukuran yang jelas yang dapat di nilai melalui indicator berikut :

**Baik** :Apabila semua indicator pada katagori baik berada pada rentangpersentase 67%-100%

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

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

Apun pengukuran indicator sebagai berikut :

1. Persyaratan, yang terdiri dari :

**Baik** : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0% -33%

2. Prosedur, yang terdiri dari :

Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0% -33%

3. Waktu Pelayanan, yang terdiri dari :

Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0% -33%

4. Biaya Pelayanan, yang terdiri dari :

Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0% -33%

5. Produk, yang terdiri dari :

Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0% -33%

6. Pengaduan, yang terdiri dari :

Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0% -33%