

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

1. Pemerintahan

Menurut Syafiie (dalam Soemendar, 2011: 8) Pemerintahan sebagai badan yang penting dalam rangka pemerintahannya, pemerintah mesti memperhatikan pula ketenteraman dan ketertiban umum, tuntutan dan harapan serta pendapat rakyat, kebutuhan dan kepentingan masyarakat, pengaruh-pengaruh lingkungan, pengaturan-pengaturan, komunikasi peran serta seluruh lapisan masyarakat dan legitimasi.

Sedangkan menurut Syafei (2012:8) mengatakan bahwa Pemerintahan berasal dari kata pemerintah, yang paling sedikit kata “perintah” tersebut memiliki empat unsur yaitu ada dua pihak yang terkandung, kedua pihak tersebut memiliki saling hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan.

Sedangkan menurut labolo (dalam fitner dan kuper, 2014:17) istilah pemerintah setidaknya menunjuk pada empat pengertian pokok, yaitu pertama, pemerintah merujuk pada suatu proses pemerintahan, dimana kekuasaan di operasionalisasikan oleh mereka yang memegang kekuasaan secara sah. Kedua, istilah pemerintah menunjukkan pada keberadaan dimana proses pemerintahan tersebut berlangsung. Ketiga, pemerintah menunjukkan secara langsung person

(orang) yang menduduki jabatan-jabatan pemerintah sebagai pelaksana kekuasaan. Keempat, istilah pemerintah juga mengacu pada aspek bentuk, metode atau sistem pemerintahan dalam suatu masyarakat, yakni struktur dan pengelolaan badan pemerintah serta hubungan antara yang memerintah dan yang diperintah.

Menurut Syafiie (dalam Soemendar, 2011: 8) Pemerintahan sebagai badan yang penting dalam rangka pemerintahannya, pemerintah musti memperhatikan pula ketenteraman dan ketertiban umum, tuntutan dan harapan serta pendapat rakyat, kebutuhan dan kepentingan masyarakat, pengaruh-pengaruh lingkungan, pengaturan-pengaturan, komunikasi peran serta seluruh lapisan masyarakat dan legitimasi.

, Secara etimologi pemerintah dapat diartikan sebagai berikut:

1. Perintah berarti melakukan pekerjaan menyuruh. Terdiri dari dua unsur, rakyat dan pemerintah, yang keduanya ada hubungannya.
2. setelah ditambah awalan “pe-” menjadi pemerintah yang berarti badan atau organisasi yang mengurus.
3. Setelah ditambah akhiran “-an” menjadi pemerintahan, yang berarti perbuatan, cara atau perihal. (Syafiie: 8)

Khotami (2016:5) Pemahaman mendasar tentang istilah pemerintahan berangkat dari kata beberapa pengertian etimologis secara sederhana dengan mengacu kepada akar kata pemerintahan. Kata pemerintahan berdasar dari kata “Perintah” dengan ditambah awalan Pe- menjadi “Pemerintah”. Selanjutnya kata “Pemerintah” setelah mendapat akhiran “an” menjadi “Pemerintahan”.

Fungsi pemerintah menurut (Ndraha 2003 : 70) mengatakan bahwa pemerintah memegang pertanggung jawaban atas kepentingan rakyat lebih lanjut dia juga mengatakan bahwa pemerintah adalah semua beban yang memproduksi dan mendistribusikan atau menjual alat penuhi kebutuhan masyarakat berbentuk jasa publik dan layan civil.

2. Pelayanan

Di dalam kamus besar bahasa indonesia di nyatakan dengan jelas tentang pengertian pelayanan, yakni pelayanan adalah suatu usaha membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan oleh orang lain. Sedangkan pengertian *service* dalam oxford (2000) di definisikan sebagai a system that provides something that the public needs, organized by the government or private company". oleh karna nya pelayanan akan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang di butuhkan masyarakat. Maulidiah (2014:38).

Pelayanan dalam kybernologi adalah pelayanan publik dan pelayanan civil dalam arti proses, produk dan outcome yang bersifat istimewa yang di butuhkan oleh manusia dan di proses melalui aspirasi manusia. Ndraha.(2011:65)

3. Konsep pelayanan

Setiap kehidupan bermasyarakat manusia memerlukan pelayanan dari orang lain, baik pelayanan fisik maupun pelayanan adminitratif. Kaitannya dengan pelayanan publik maka dalam hal ini birokrasi sebagai abdi negara, abdi masyarakat adalah sebagai aparat pelaksana pelayanan (public service)

merupakan salah satu fungsi yang selenggarakan dalam rangka penyelenggaraan administrasi negara. Konsep pelayanan meliputi proses output (product) dan outcome (manfaat) hasil pelayanan di sebut layanan. Sebagai contoh pelayanan perbankan, jika layanan perbankan itu dalam arti proses, dalam hal ini proses peminjaman maka layanan adalah layanan pendukung pemasaran, seperti, keramah tamahan kariawan, kenyamanan ruangan, fasilitas, responsiveness. Jaminan dan sebagainya. Layanan dalam arti output adalah uang yang di pinjamkan dengan kualitas dan kuantitasnya. Sedang kan layanan sebagai outcome adalah nilai manfaat atau guna uang yang di pinjam sebagai mana di rasakan atau di nikmati oleh peminjam. Dalam penelitian kybernologikal, pelayanan sebagai proses, pelayanan sebagai output dan pelayanan sebagai outcome harus dapat di bedakan satu dengan yang lainnya dan krakteristik masing masing di bidang privat harus pula dapat di bedakan dengan krakteristik masing masing di bidang publik dan civil.

4. Pelayanan Publik

Adapun secara umum ruang lingkup dari pelayanan publik menurut Maulidiah (2014:20) terbagi menjadi dua bentuk, yakni pelayanan “dalam arti yang luas” dan pelayanan dalam “arti yang sempit”. Pelayanan publik dalam arti yang luas merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum oleh lembaga birokrasi pemerintah. Sedangkan pelayanan publik dalam arti yang sempit merupakan pelayanan publik yang dilakukan secara tatap muka oleh seseorang praktisi pelayanan publik (aparatur pemerintah) dengan seseorang

masyarakat seperti pengurusan surat menyurat administrasi pemerintahan, administrasi pembangunan, dan administrasi pelayanan masyarakat.

5. Konsep pelayanan publik

Menurut Pasolong (dalam Sinambela, 2014:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sitorus (2009:56) membangun sebuah pelayanan yang berkualitas bukanlah hal mudah, secara umum akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi secara positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya.

6. kinerja

Hasibuan (2005) kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang di dasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor yaitu: kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja.

1. konsep kinerja

Konsep kinerja menurut pasalong (2014 :175) Konsep kinerja pada dasarnya dapat di lihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi

sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang di capai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan oraganisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang di miliki oleh organisasi yang di gerakkan atau di jalankan pegawai yang beperan aktif sebagai pelaku dalam upaya tercapainya tujuan organisasi tersebut.

Defenisi kinerja organisasi Kinerja organisasi mempunyai banyak pengertian seperti yang dikatakan menurut pasalong (dalam wibawa dan atmosudirdjo,2014:176) mengemukakan bahwa kinerja sebagai efektifitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang di tetapkan oleh setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif.

Pengukuran kinerja menurut ‘ pasalong (dalam Dwiyanto, 2014 :182) mengatakan bahwa penilain kinerja merupakan sesuatu yang sangat penting sebagai ukuran dalam keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk birokrasi publik informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang di berikan oleh birokrasi itu memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat. Sedangkan indikator kinerja menurut pasalong (dalam Dwiyanto, 2014 :178) menjelaskan beberapa indikator yang di gunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik adalah

1. Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efesiensi tapi juga mengukur efektivitas pelayanan.

2. Kualitas layanan, yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas.
3. Responsivitas. Yaitu kemampuan birokrasi untuk lebih mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan pengembangan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi.
5. Akuntabilitas yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang di pilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa pejabat politik yang di pilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik.

2. Kinerja Pelayanan Publik

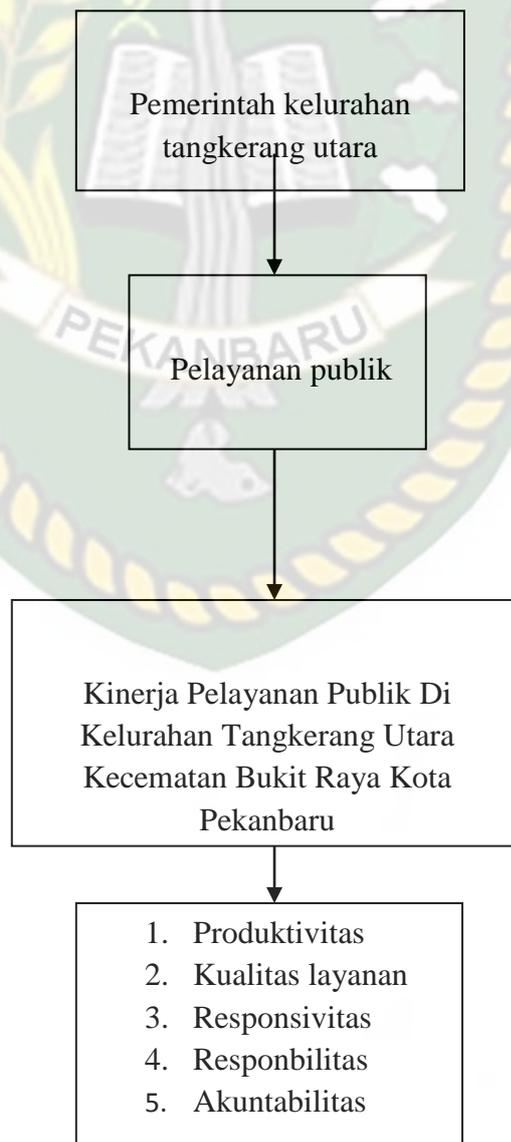
Kinerja Pelayanan Publik adalah salah satu hasil yang di terima oleh pemerintah terhadap segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan oleh aparatur barang dan jasa yang di nilai langsung oleh masyarakat sebagai kosumen produk kebijakan pemerintah (Awang dan Wijaya): 2012:47

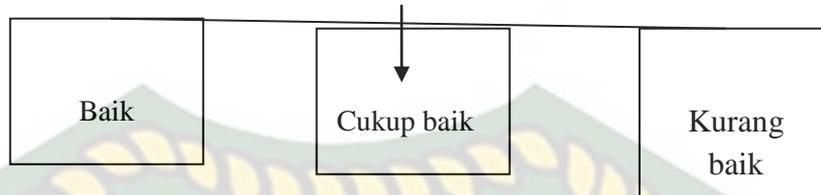
Kinerja pelayanan publik adalah bentuk pemberian yang dilakukan oleh aparatur pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dan penerimaan

oleh masyarakat menjadi penilaian tersendiri atas apa yang di berikan oleh aparaturn pemerintahan melalui pelayanannya. (Hayat): 2017 :57

Secara substansi kinerja pelayanan merupakan bentuk hasil pekerjaan yang telah dilakukan oleh aparaturn dalam menjalankan tugas dan fungsinya. tugas dan fungsi pelayanan adalah memberikan pelayanan publik secara baik dan optimal.

Gambar. I.1 : kerangka pemikiran tentang analisis Kinerja Pelayanan Publik di kelurahan tangkerang utara kecamatan bukit raya kota pekanbaru





B. Hipotesis

Menurut Nazir (2005:151), Hipotesis adalah pernyataan yang diterima secara sementara sebagai suatu kebenaran sebagaimana adanya. Melihat kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang dirumuskan adalah: “Diduga lambatnya kinerja intansi kelurahan berdampak terhadap pada kinerja pelayanan publik yang ada di kelurahan tangkerang utara.

C. Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variable di ukur, sehingga penulis dapat mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut. adapun defenisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja suatu individu atau organisasi dibandingkan dengan apa yang seharusnya di capai oleh yang bersangkutan, hasil yang di capai dimaksud adalah uraian yangn dapat di temukan dalam aturan pembentukan organisasi melalui visi, misi tujuan dan strategi yang di gunakan serta harapan yang ingin di hasilkan.

2. Pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang di terima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu

elayanan publik di definisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga erelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta nikah,akta kematian,sertifikat tanah,izin usaha,izin mendirikan bangunan (IMB) izin gangguan (HO), izin pengambilan air bawah tanah listrik dan sebagainya

3. Kinerja pelayanan publik

Kinerja Pelayanan Publik adalah salah satu hasil yang di diterima oleh pemerintah terhadap segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan oleh aparatur barang dan jasa yang di nilai langsung oleh masyarakat sebagai kosumen produk kebijakan pemerintah.

4. Kelurahan

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai prangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan.

5. Kecamatan

Kecamatan adalah perangkat daerah kabupaten atau kota dalam hal ini kecamatan bukit raya memiliki 4 kelurahan yaitu : Kelurahan Tangkerang Labuai, Simpang Tiga, Tangkerang Selatan,Tangkerang Utara.

6. Pekanbaru adalah ibu kota dan kota terbesar di Provinsi Riau.

7. Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efesiensi tapi juga mengukur efektivitas pelayanan.

8. Kualitas layanan, yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas
9. Responsivitas. Yaitu kemampuan birokrasi untuk lebih mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan pengembangan program program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat.
10. Responsibilitas yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi.
11. Akuntabilitas yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang di pilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa pejabat politik yang di pilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik

D. Operasioal Variabel

Untuk memudahkan memahami arah penelitian ini yang terdiri dari dua variable dengan beberapa indikator, maka dilakukan operasional variable yang bagaimana tertuang pada table berikut:

Tabel 2.1 Konsep Oprasional Variabel.

Konsep	Variabel	Indikator	Item penilaaiaan	skala
1	2	3	4	5
<p>Pelayanan publik adalahn melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang di butuhkan oleh Masyarakat untuk di penuhi sesuai dengan ketentuany a. (Hayat) :2017:22</p> <p>Kinerja Pelayanan</p>	<p>Kinerja Pelayanan Publik Di Kelurahan Tangkeran g Utara Kecamatan Bukit Raya Kota Peka n baru</p>	<p>1.Produktivitas</p>	<p>1. Pelayanan Publik yang di berikan oleh Kelurahan Tangkerang Utara Kecamatan Bukit Raya, 2. persyaratan yang di keluarkan oleh Kelurahan Tangkerang Utara Kecamatan Bukit Raya berkaitan dengan pengrusan dokumen kependudukan</p> <p>1. Kualitas Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur</p>	<p>-Baik -Cukup Baik -Kurang Baik</p>

<p>Publik adalah salah satu hasil yang di diterima</p> <p>oleh pemerintah terhadap segala bentuk pelayanan sektor publik yang</p> <p>1</p>	<p>2</p>		<p>Kelurahan Tangkerang Utara Kecamatan Bukit Raya</p> <p>2. Aaplikasi SIPADU yang telah diterapkan</p> <p>3</p> <p>oleh Kelurahan Tangkerang Utara Kecamatan Bukit Raya.</p>	<p>-</p> <p>Baik -Cukup Baik -Kurang Baik</p>
<p>dilaksanakan oleh aparatur</p> <p>barang dan jasa yang di nilai langsung oleh masyarakat sebagai kosumen produk kebijakan pemerintah (Awang dan Wijaya): 2012:47</p>		<p>2.Kualitas Layanan</p>	<p>3. Penggunaan aplikasi sistem pelayanan terpadu (SIPADU).</p> <p>4. Dengan di terapkannya sistem pelayanan terpadu (SIPADU) oleh Kelurahan Tangkerang Utara Kecamatan Bukit Raya dapat membantu</p> <p>5. Kelurahan Tangkerang Utara cukup ramah dalam memberikan Pelayanan</p>	<p>5</p>

			Publik.	
	2		<ol style="list-style-type: none"> Melakukan seleksi berkas dan Verifikasi dalam Pelayanan pengurusan 	
			4	
			<p>dokumen kependudukan 1 hari.</p> <ol style="list-style-type: none"> Proses pengurusan dokumen Kependudukan. 	-Baik -Cukup Baik -Kurang Baik
		3	<ol style="list-style-type: none"> biaya/tarif yang diberikan. prosedur Pelayanan yang di terapkan oleh Kelurahan. 	5
			<ol style="list-style-type: none"> keterampilan pegawai Kelurahan Tangkerang Utara 	

1			Kecamatan Bukit Raya dalam memberikan Pelayanan Publik 2. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan pegawai.	-Baik -Cukup Baik -Kurang Baik -Baik -Cukup Baik -Kurang Baik



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

3.Responsivitas



Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

--	--	--	--	--

4.Responibilitas

		5. Akuntabilitas		
--	--	------------------	--	--

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2018

E. Teknik Pengukuran

Pengukuran terhadap setiap indikator variable peneliti menggunakan skala Ordinal. Menurut Sugiyono (2009:98) skala ordinal adalah skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori tapi juga mengatakan peringkat (*construct*) yang di ukur, skala ini adalah pengukuran yang mana skala di gunakan secara urut dari yangn rendah sampai tertinggi begitu juga sebaliknya.

Adapun untuk mengetahui Analisis Kinerja Pelayanan Publik Di Kelurahan Tangkerang Utara Kacamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru, dilakukan penilaian dengan menetapkan ukuran: Baik, Cukup baik, Kurang baik.

1. Teknik Pengukuran Variabel Bebas yaitu kinerja

a. Produktivitas

Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada ≥ 67 -100%

Cukup Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori 34-66%

Kurang Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada

kategori tidak baik atau berada \leq 1-33%

b. Kualitas layanan

Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori 34-66%

Cukup Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori 34-66%

Kurang Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada \leq 1-33%

c. Responsivitas

Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori 34-66%

Cukup Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori 34-66%

Kurang Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada \leq 1-33%

d. Responibilitas

Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori 34-66%

Cukup Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori 34-66%

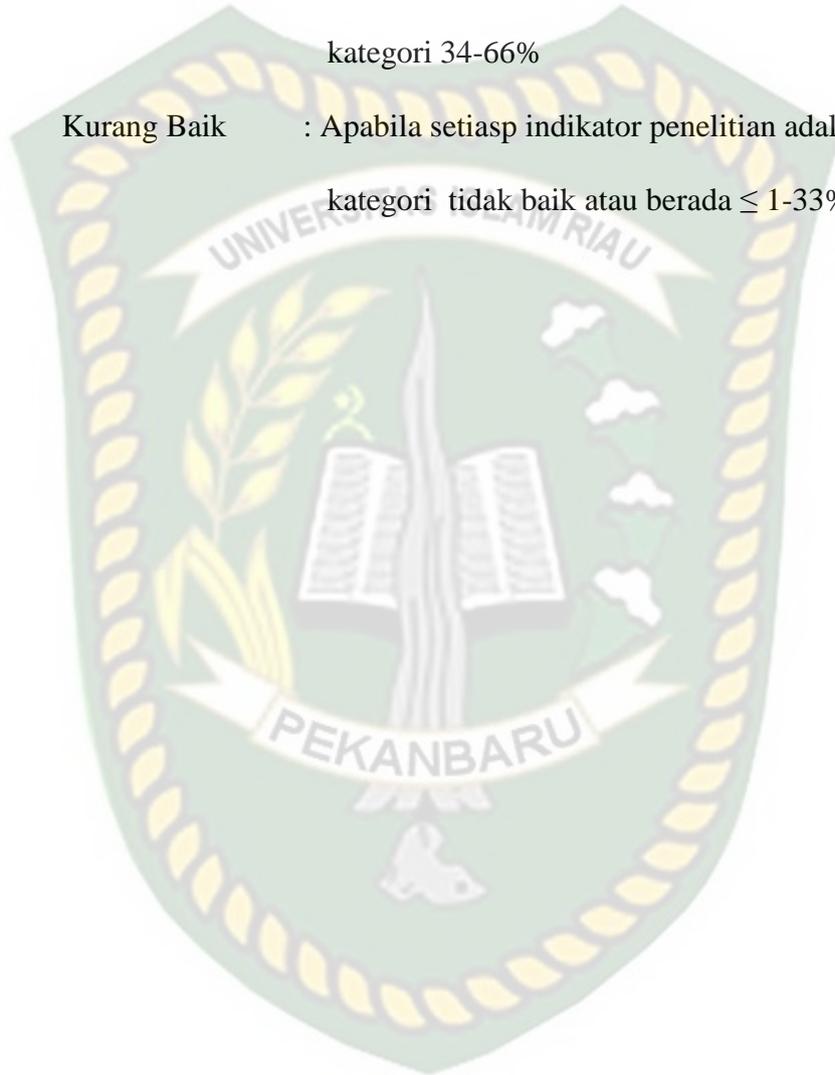
Kurang Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada \leq 1-33%

e. Akuntabilitas

Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori 34-66%

Cukup Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori 34-66%

Kurang Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada $\leq 1-33\%$



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau