

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

Sebagai acuan penulis mengangkat judul penelitian “Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam Kabupaten Rokan Hulu” berikut ini penulis kemukakan konsep atau teori-teori yang mendukung serta berkaitan dengan variabel yang diteliti untuk membantu memecahkan permasalahan yang terjadi antara lain sebagai berikut :

##### 1. Teori Negara dan Tujuan Negara

Negara adalah suatu wilayah dipermukaan Bumi yang kekuasaannya baik politik, militer, ekonomi, sosial maupun budayanya diatur oleh pemerintahan yang berada di wilayah tersebut (Azikin, 2008; 35). Menurut Budiardjo (dalam Kusnardi, 2000; 57), Negara adalah suatu daerah teritorial yang rakyatnya diperintah oleh sejumlah pejabat dan yang berhasil menuntut dari warga Negaranya ketaatan pada peraturan perundang-undangan melalui penguasaan (kontrol) monopolis yang syah.

Kata Negara sendiri berasal dari bahasa Inggris (*state*), bahasa Belanda (*staat*), bahasa Perancis (*etat*) yang sebenarnya kesemua kata itu berasal dari bahasa Latin (*status* atau *statum*) yang berarti keadaan yang tegak dan tetap atau sesuatu yang memiliki sifat- sifat yang tegak dan tetap. Dimana makna luas dari kata tersebut juga

bisa diartikan sebagai kedudukan persekutuan hidup manusia. (Kamus Besar Bahasa Indonesia : Edisi Keempat, 2008; 973). Menurut Syafiie (2005; 87) syarat primer sebuah Negara adalah:

Memiliki Rakyat, memiliki wilayah dan memiliki pemerintahan yang berdaulat. Sedangkan syarat sekundernya adalah mendapat pengakuan dari Negara lain. Negara adalah pengorganisasian masyarakat yang mempunyai rakyat dalam suatu wilayah tersebut, dengan sejumlah orang yang menerima keberadaan organisasi ini. Syarat lain keberadaan Negara adalah adanya suatu wilayah tertentu tempat Negara itu berada. Hal lain adalah apa yang disebut sebagai kedaulatan, yakni bahwa Negara diakui oleh warganya sebagai pemegang kekuasaan tertinggi atas diri mereka pada wilayah tempat Negara itu berada.

Tujuan Negara merupakan suatu harapan atau cita – cita yang akan dicapai oleh Negara , sedangkan fungsi Negara merupakan upaya atau kegiatan negara untuk mengubah harapan itu menjadi kenyataan. Maka, tujuan negara tanpa fungsi negara adalah sia- sia, dan sebaliknya, fungsi negara tanpa tujuan negara tidak menentu. Minimal setiap negara harus melaksanakan fungsi (Muchlis, 2003; 65) :

1. Penertiban (*law and order*) untuk mencapai tujuan bersama dan mencegah terjadinya konflik, negara harus melaksanakan penertiban, menjadi stabilisator.
2. Mengusahakan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat.
3. Pertahanan, menjaga kemungkinan serangan dari luar.
4. Menegakan Keadilan, melalui badan- badan pengadilan

Dalam masalah Proklamasi Kemerdekaan atau dalam kata pembukuan UUD 1945, tujuan negara Indonesia disebutkan sebagai berikut :

“Untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial”.

Berdasarkan ketentuan tersebut diatas, menurut yamin (dalam Kusnardi, 2000; 77) tujuan negara ada 2 macam yaitu tujuan nasional dan tujuan internasional. Sebagai tujuan nasional negara Republik Indonesia adalah :

1. Kebahagiaan dalam negara
2. Kemajuan kesejahteraan umum
3. Kecerdasan kehidupan Negara

Sedangkan yang merupakan tujuan internasional ialah melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan :

1. Kemerdekaan
2. Perdamaian
3. Keadilan Sosial

Semua negara pada hakikatnya memiliki keinginan untuk membentuk pemerintahan yang kuat. Pemerintah yang kuat tidaklah sekedar diukur dari adanya kekuatan militer yang banyak dan terlatih, tetapi lebih dari itu adalah seberapa besar akseptabilitas masyarakat dalam menyokong penyelenggaraan pemerintah itu sendiri. Hal ini dapat tercipta apabila pemerintahan dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Terkait dengan upaya pelayanan itu, maka pemerintah menggunakan aparatnya yang disebut birokrasi, baik yang berada ditingkat pusat maupun daerah. Pelayanan pada level daerah merupakan wujud dari pemencaran kekuasaan yang sedemikian besar ketingkat yang lebih rendah melalui cara desentralisasi.

Dalam bentuk modern negara terkait dengan keinginan rakyat untuk mencapai kesejahteraan bersama dengan cara- cara yang demokratis. Bentuk paling kongkrit pertemuan negara dengan rakyat adalah pelayanan publik yakni pelayanan yang diberikan negara kepada rakyat. Terutama sesungguhnya adalah bagaimana negara memberi pelayanan kepada rakyat secara keseluruhan, fungsi pelayanan paling dasar adalah pemberian rasa aman. Negara menjalankan fungsi pelayanan bagi seluruh rakyat bila semua rakyat merasa bahwa tidak ada ancaman dalam kehidupannya.

Berbagai keputusan harus dilakukan untuk mengikat seluruh warga negara atau hukum, baik yang merupakan penjabaran atas hal –hal yang tidak jelas dalam konstitusi maupun untuk menyesuaikan terhadap perkembangan zaman atau keinginan masyarakat, semua kebijakan tercantum dalam suatu Undang – undang.

## **2. Teori Pemerintahan**

Dalam penyelenggaraan pelayanan, kedudukan dan peranan pemerintah sangat penting dan menentukan. Oleh karena itu pemerintah harus mampu secara optimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagaimana yang diamanatkan oleh peraturan perundang – undangan untuk dapat memberikan pelayanan yang prima dan

memuaskan masyarakat. Pemerintah menurut Syafiie dan Azikin (dalam Rahman, 2009; 34) adalah :

Sekelompok orang tertentu yang secara baik dan benar secara indah melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan sesuatu dalam mengkoordinasikan, memimpin dalam hubungan antara dirinya dan masyarakat, antar departemen dan unit dalam tubuh pemerintahan itu sendiri. Sedangkan Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, yudikasi dan eksekusi dalam hubungan pusat dan daerah, antar lembaga serta antara yang memerintah dan yang diperintah secara baik dan benar dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan.

Ndraha (2003; 6) mendefinisikan pemerintahan adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan memproses pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan hingga setiap anggota masyarakat yang diperintah.

Menurut Projudikoro (2000; 62) istilah pemerintahan berarti sangat luas meliputi semua pengurusan negara oleh segala alat- alat kenegaraan. Tugas pemerintah adalah mencapai tujuan negara. Birokrasi pemerintah adalah keseluruhan organisasi pemerintah yang menjalankan tugas- tugas negara dalam berbagai unit organisasi pemerintahan dibawah departemen dan lembaga- lembaga non departemen baik pusat maupun didaerah.

Menurut Rosental (dalam Syafiie, 2002; 21) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang menggeluti studi tentang penunjukan cara kerja kedalam dan keluar struktur dan proses pemerintahan umum. Kemudian menurut Poeljo (dalam Syafiie, 2002, 21) ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga pemerintahan umum ini disusun dan difungsikan baik secara kedalam maupun keluar terhadap warganya.

Departemen Dalam Negeri mendefinisikan Pemerintahan sebagai kegiatan lembaga-lembaga publik dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan negara. Kemudian menurut Ndraha (2005; 36) pemerintahan adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Sedangkan yang disebut dengan pemerintah adalah proses pemenuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat.

Menurut Ndraha (2003; 75) fungsi pemerintahan adalah jenis tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam mencapai tujuan. Dalam menjalankan roda pemerintahan, pemerintah mempunyai 3 fungsi yaitu :

### **1. Fungsi Pengaturan**

Fungsi pengaturan ini dilakukan pemerintah dengan membuat peraturan perundang – undangan yang akan mengatur hubungan dalam masyarakat.

### **2. Fungsi Pemberdayaan**

Fungsi ini pemerintah dibebani kewajiban untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam kegiatan pembangunan pemerintahan.

### **3. Fungsi Pelayanan**

Merupakan fungsi utama pemerintah dan cukup beragam, dengan adanya fungsi ini, diharapkan pemerintah akan dapat mewujudkan kehidupan yang lebih baik bagi masyarakatnya.

Dengan begitu luas dan kompleksnya tugas dan fungsi pemerintahan, menyebabkan pemerintah harus memikul tanggung jawab yang sangat besar. Untuk mengemban tugas berat itu, selain diperlukan sumber daya, dukungan lingkungan, dibutuhkan institusi yang kuat yang didukung oleh aparat yang memiliki perilaku yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku didalam masyarakat dan pemerintahan.

### 3. Manajemen Pemerintahan

Menurut Ndraha (2003; 159) manajemen mempelajari bagaimana menciptakan effectiveness usaha (*doing rights things*) secara *efficient* (*doin things right*) dan produktif, melalui fungsi dan siklus tertentu, dalam rangka mencapai tujuan organisasional yang telah ditetapkan. Jadi unsur – unsur manajemen adalah:

1. Tujuan
2. Fungsi dan
3. Siklus

Manajemen menurut Waluyo (2007; 5) adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian upaya organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kemudian menurut Kasim (2005; 5) pemanfaatan utama manajemen adalah untuk mengelola program kerja melalui proses- proses :

- a. Perencanaan

b. Pelaksanaan perencanaan

c. Pengawasan

Kemudian menurut Ndraha (2003; 160) ruang lingkup manajemen pemerintahan terlihat melalui fungsi- fungsi manajemen:

1. Perencanaan
2. Pengorganisasian sumber – sumber pemerintahan
3. Penggunaan sumber- sumber pemerintahan
4. Control pemerintahan.

Sehingga dapat disimpulkan dari pengertian diatas bahwa manajemen pemerintahan ialah penggunaan sumber daya organisasi yaitu pemerintah dengan menggunakan fungsi- fungsi manajemen untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan.

#### **4. Pelayanan**

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu merupakan proses yang berlangsung terus menerus. Pelaksanaan pelayanan itu dapat diukur, serta dapat diterapkan standar baik atau buruknya. Dengan adanya standar dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pokok- pokok yang dilayani.

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh adanya kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran atau kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran suatu kegiatan melainkan merupakan suatu proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Karena pelayanan berlaku sebagai penghubung maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu sistem kerja atau kegiatan organisasi.

Moenir (2010; 12) mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/ organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Moenir (dalam Pasolong, 2007; 128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Brata (2004; 4) pelayanan yang baik mengandung 4 unsur yaitu :

1. Cepat, yaitu pelayanan yang diberikan tepat waktu
2. Tepat, yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku
3. Mudah , yaitu pelayanan yang diberikan tidak berbelit – belit
4. Transparan, yaitu tidak ada yang harus ditutupi dalam pemberian dan menuntut unsur keterbukaan.

Menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2007; 128) pelayanan publik adalah sebagai 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 atau secara fisik.

### **5. Pelayanan Publik**

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/ organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Moenir (2010; 17) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris "*Public*" yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik adalah kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat dan di daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan (dalam Ratminto dan Atik, 2012; 5).

Menurut Sinambela (2006; 128), pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang

menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kemudian Sinambela (2006; 6), menjelaskan secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu, dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak – hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun daerah, permasalahan umum pelayanan publik terkait dengan penerapan prinsip- prinsip good governance yang masih lemah seperti masih terbatasnya partisipasi masyarakat,

transparansi dan akuntabilitas, baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan maupun evaluasinya.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Undang – undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik diartikan pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan (Kepmenpan No 63 Tahun 2004). Menurut Moenir (2010; 40-41) banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai yang didapat oleh masyarakat antara lain :

1. Tidak/ kurang adanya kesadaran terhadap tugas/ kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.

2. Sistem Prosedur dan Metode kerja yang tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadinya simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih, atau tercecernya suatu tugas.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal.

Keempat hal diatas tersebut yang membuat masyarakat tidak puas terhadap pelayanan dari aparaturnya pemerintah. Sebagai pihak yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan, maka pelayanan yang mereka inginkan ialah seperti menurut Moenir (2010; 4) :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan cepat, tepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat – buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau uraian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu baik dengan alasan untuk dinas atau alasan kesejahteraan.
3. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Menurut keputusan MENPAN No 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 telah 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 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.

Setiap penyelenggaraan pelayanan 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 ditaati pemberi atau penerima pelayanan.

Mendapatkan pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah merupakan hak setiap masyarakat. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hendaknya diberikan tanpa pandang bulu karena setiap orang berhak mendapatkan pelayanan yang sama dari aparatur pemerintahan yang ada disetiap instansi birokrasi.

## 6. Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Savas (dalam Waluyo, 2007) pada sektor publik terminologi pelayanan pemerintah (*government service*) diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (*the delivery of service by a government agency using*

*its own employees*). Untuk melakukan pelayanan khususnya pelayanan publik tentunya dibutuhkan manajemen sebagai tata laksana kegiatan organisasi khususnya pemerintah.

Stoner (dalam Zulkifli, 2005; 28) menyatakan bahwa manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan. Selanjutnya pelayanan publik disebutkan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Suatu proses menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan, mengawasi dan menyelesaikan aktivitas- aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan- tujuan pelayanan publik. Prinsip- prinsip manajemen pelayanan kebutuhan publik menurut LANRI (dalam Ibrahim, 2008: 27), yaitu :

1. Persamaan keuntungan dan logika usaha, pelanggan merasakan kualitas pelayanan sehingga memberikan keuntungan.
2. Kewenangan dalam pengambilan keputusan, pengambilan keputusan harus didesentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan pelanggan.
3. Faktor Pengorganisasian, organisasi harus struktur dan berfungsi, sehingga tujuan utama untuk menggerakkan sumber- sumber dapat mendukung garis depan operasional.
4. Control/ Pengawasan, pemimpin dan pengawasan harus memperhatikan dorongan semangat dan dukungan kepada karyawan.
5. Sistem penghargaan/ ganjaran, wujud kualitas yang dirasakan pelanggan merupakan fokus dari sistem ganjaran/ penghargaan.

6. Fokus pengukuran, kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan harus menjadi fokus dan pengukuran yang ingin dicapai.

## B. Kerangka Pikir

Berdasarkan dari permasalahan pelayanan di Kantor Camat Pagaran Tapah, kemudian ditentukan dengan acuan dari beberapa teori dan konsep yang dijadikan indikator standar pelayanan, maka penulis menjelaskan hubungan tersebut agar tidak terjadi kesalah pahaman penafsiran dan maksud penelitian. Maka untuk itu dibuatlah kerangka pikir untuk menggambarkan alur pemikiran dan penelitian ini yang akan dijelaskan pada gambar dibawah ini :

**Gambar II. 1 : Kerangka Pikir Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.**



Sumber : Modifikasi penulis dari sejumlah dasar teoritis

#### D. Konsep Operasional

4. Prosedur pelayanan adalah prosedur atau tata cara yang diterapkan oleh Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam Kabupaten Rokan Hulu, dalam penyelenggaraan pada setiap pelayanan.
5. Waktu penyelesaian adalah lamanya waktu yang dibutuhkan oleh Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam Kabupaten Rokan Hulu, dalam penyelenggaraan pada setiap pelayanan.
6. Biaya pelayanan adalah biaya administrasi pengurusan yang ditetapkan oleh Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam Kabupaten Rokan Hulu, dalam penyelenggaraan pada setiap pelayanan.
7. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam Kabupaten Rokan Hulu, dalam penyelenggaraan pada setiap pelayanan.
8. Sarana dan prasarana adalah segala fasilitas dan peralatan kerja yang terdapat pada Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam Kabupaten Rokan Hulu, dalam penyelenggaraan pada setiap pelayanan.
9. Kompetensi petugas adalah kompetensi petugas yang terdapat Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan yang dibutuhkan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

### E. Operasional Variabel

Operasional variabel adalah pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini dan juga mengenai indikator serta item penilaian dirancang untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan akurat. Maka dibuatlah tabel operasional sebagai berikut:

**Tabel II. 1 : Operasional Variabel Penelitian Analisis Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala
Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan di laksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan (MENPAN No 63 Tahun 2004 Dalam Ratminto dan Atik 2012;5)	Pelayanan Publik	1. Prosedur Pelayanan	1. Informasi Pelayanan 2. Kesederhanaan Prosedur 3. Kejelasan Prosedur	Ordinal
		2. Waktu Penyelesaian	1. Pelayanan Informasi 2. Waktu Sesuai Dengan Aturan	Ordinal
		3. Biaya Pelayanan	1. Pelayanan Informasi 2. Penetapan Biaya 3. Anggaran Biaya	Ordinal
		4. Produk Pelayanan	1. Produk Pelayanan Diterima Dengan Tepat Dan Benar	Ordinal
		5. Sarana Dan Prasarana	1. Adanya Petunjuk Petunjuk Pelayanan 2. Adanya Ruang Tunggu 3. Adanya Ruang Parkir	Ordinal
		6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	1. Pengetahuan Melayani 2. Keahlian Melayani 3. Keterampilan Melayani	Ordinal

Sumber: Modifikasi Penulis, 2015

## F. Teknik Pengukuran

Pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 kategori yaitu Baik, Cukup Baik, Tidak Baik. Untuk mengarahkan analisi data, uraian dari masing – masing pengukuran adalah sebagai berikut :

- Baik : Apabila Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam Kabupaten Rokan Hulu yang ditetapkan berada pada kategori  $\geq 67\%$ .
- Cukup Baik : Apabila Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam Kabupaten Rokan Hulu yang ditetapkan berada pada kategori 34% - 66%.
- Kurang Baik : Apabila Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam Kabupaten Rokan Hulu yang ditetapkan berada pada kategori  $\leq 33\%$ .

Kemudian untuk pengukuran masing – masing indikator dalam variabel evaluasi pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata cara kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.

Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam menyediakan prosedur pelayanan yang tidak rumit saat memberikan pelayanan berada pada skala  $\geq 67\%$  diatas.

Cukup Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam menyediakan prosedur pelayanan yang tidak rumit saat memberikan pelayanan berada pada skala 34% - 66%.

Tidak Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam menyediakan prosedur pelayanan yang tidak rumit saat memberikan pelayanan berada pada skala  $\leq 33\%$ .

2. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis dan persyaratan administrasi sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam mengedepankan kepastian waktu saat memberikan pelayanan berada pada skala  $\geq 67\%$  diatas.

Cukup Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam mengedepankan kepastian waktu saat memberikan pelayanan berada pada skala 34% - 66%.

Tidak Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam mengedepankan kepastian waktu saat memberikan pelayanan berada pada skala  $\leq 33\%$ .

3. Biaya pelayanan maksudnya adalah biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan oleh Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam.

Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam menetapkan ketentuan biaya pelayanan saat memberikan pelayanan berada pada skala  $\geq 67\%$  diatas.

Cukup Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam menetapkan ketentuan biaya pelayanan saat memberikan pelayanan berada pada skala 34% - 66%.

Tidak Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam menetapkan ketentuan biaya pelayanan saat memberikan pelayanan berada pada skala  $\leq 33\%$ .

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

Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam menyediakan produk pelayanan yang dibutuhkan saat memberikan pelayanan berada pada skala  $\geq 67\%$  diatas.

Cukup Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam menyediakan produk pelayanan yang dibutuhkan saat memberikan pelayanan berada pada 34% - 66%.

Tidak Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam menyediakan produk pelayanan yang dibutuhkan saat memberikan pelayanan berada pada  $\leq 33\%$ .

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

Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam mengedepankan dukungan sarana dan prasarana saat memberikan pelayanan berada pada skala  $\geq 67\%$  diatas.

Cukup Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam mengedepankan dukungan sarana dan prasarana saat memberikan pelayanan berada pada 34% - 66%.

Tidak Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam mengedepankan dukungan sarana dan prasarana saat memberikan pelayanan berada pada  $\leq 33\%$ .

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah kompetensi pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan yang dibutuhkan.

Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam mengedepankan kompetensi petugas saat memberikan pelayanan berada pada skala  $\geq 67\%$  diatas.

Cukup Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam mengedepankan kompetensi petugas saat memberikan pelayanan berada pada 34% - 66%.

Tidak Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam mengedepankan kompetensi petugas saat memberikan pelayanan berada pada  $\leq 33\%$  .