BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

Untuk memperjelas konsep dalam penelitian ini, maka peneliti mengkaitkan beberapa pendapat dan teori sesuai dengan judul penelitian. Teori–teori yang digunakan merupakan rangkaian penelitian yang akan dihubungkan pada pemerintahan.

1. Teori Pemerintahan

Menurut Syafie(2013;12) Ilmu pemerinthana adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislatif, eksekutif, dan yudikatif dalam hubungan pusat dan daerah, antara lembaga serta antara yang memerintah dan yang di perintah.

Ilmu pemerintah di definisikan oleh Ndraha (2011:7) adalah sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik dan layanan civil, dalam hubungan pemerintahan, (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Ilmu pemerintahan mempelajari pemerintahan dari dua sudut, pertama dari sudut bagaimana seharusnya ("sehingga dapat diterima oleh yang bersangkutan pada saat dibutuhkan." jadi normatif, ideal, *das sollen)*, dan kedua dari sudut bagaimana senyatanya ("pada saat dibutuhkan oleh orang yang bersangkutan ", apakah ia menerima pelayanan yang diharapkan atau tidak, jadi empirik, *das*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sein). Berdasarkan definisi itu dapat dikonstruksikan ruang lingkup ilmu pemerintahan, yaitu terdiri dari:

1. Yang diperintah.
2. Tuntutan yang diperintah (jasa publik dan layanan civil)
3. Pemerintah.
4. Kewenanagan, kewajiban , dan tanggung jawab pemerintah.
5. Hubungan pemerintahan.
6. Pemerintah yang bagaimana yang dianggap mampu menggunakan kewenangan, menunaikan kewajiban, dan memenuhi tanggung jawabnya.
7. Bagaiman membentuk pemerintah yang demikian itu.
8. Bagaimana pemerintah menggunakan kewenangan, menunaikan kewajiban, dan memenuhi tanggung jawabnya.
9. Bagaimana supaya kinerja pemerintahan sesuia dengan tuntutan yang diperintah dan perubahan zaman?

Robert Mac Iver:1960 (dalam syafiie 2013:10) menyebutkan "*Goverment is the organization of men under authority... how man can be govern".* yaitu dengan kata lain ilmu pemerintahan adalah sebuah ilmu tentang bagaimana manusia-manusia dapat diperintah (*a science of how man are goeverned).*

Menurut Musanef (1985) ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dengan keserasian kedalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat ang kepentingannya diwakili oleh dinas itu. (dalam Syafiie 2013:11)

Selain itu Hamidi juga menerangkan Ilmu pemerintahan mempunyai objek material dan objek formal ilmu pemerintahan dengan sub-subnya (hubungan antara pusat dan daerah, hubungan antara yang memerintah dan yang diperintah, hubungan antar lembaga serta departemen), termasuk pembahasan output pemerintahan sebagai fungsi, sistem, aktivitas, kegiatan, gejala, perbuatan serta peristiwa elit pemerintahan yang berkuasa. (dikutip Azla 2015:15)

Secara etimologi pemerintahan dapat diartikan sebagai berikut:

1. Perintah berarti melakukan pekerjaan menyeluruh. Terdiri dari dua unsur, rakyat dan pemerintah, yang keduanya ada hubungan.
2. Setelah ditambah awalan pe- menjadi pemerintah yang berarti badan atau organisasi yang mengurus.
3. Setelah ditambahkan akhiran an- menjadi pemerintahan, yang berarti perbuatan, cara atau perihal.

Pemerintah juga merupakan kegiatan lembaga-lembaga publik dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan negara, dan yang menjalankan pemerintahan. Secara umum tugas-tugas pokok pemerintah menurut Rasyid (2000:13) antara lain:

1. Menjamin keamanan Negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga tidak terjadi pemberontakan di dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui kekerasan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Memilih ketertiban dengan mencegah terjadinya keributan diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan aparatur yang terjadi dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai
3. Peraturan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka
4. Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungki dilakukan oleh lembaga non pemerintahan
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatan kesejahteraan sosial
6. Menerapkan kebijakan umum pemilihan sumber daya alam dan lingkungan hidup

Taliziduhu Ndara (dalam Awang dan Mendra Wijaya, 2012:7) juga menjelaskan bahwa pemerintah adalah alat perlengkapan negara atau lembaga-lembaga kenegaraan yang berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan negara.

Dalam kesimpulannya, Syafiie (2013:27) menyebutkan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana menjalankan pemerintahan secara baik dan benar dalam arti hubungan penguasa dengan rakyatnya dapat berlaku kebenaran sepanjang rakyat harus ditertibkan (*clean government)*, sedangkan harus baik (*good government)* melayani sepanjang rakyatnya tidak dekandesi moral.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Organisasi Publik

Organisasi ialah kumpulan orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu. Pemerintah Kecamatan Pangkalan Kerinci merupakan organisasi yang dikelola oleh pemerintah. Dalam hal ini organisasi adalah kesatuan (entity) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat di identifikasi, yang bekerja atas dasar relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Maulana (dalam Sutandi 2011:14) menyebutkan bahwa organisasi adalah kumpulan-kumpulan orang-orang yang bekerja bersama-samauntuk mencapai tujuan tertentu. Adapun beberapa asas atau prinsip organisasi antara lain:

1. Asas perumusan tinjauan
2. Asas pembagian kerja
3. Asas pendelegasian wewenang
4. Asas efisiensi pengawasan
5. Asas koordinasi
6. Asas pengawasan umum

Hakikat organisasi sekaligus alat administrasi dapat ditinjau dari unsur-unsur lain yang lebih sederhana:

1. Sebagai wadah atau tempat untuk bekerja sama
2. Proses kerja sama sedikitnya antar dua orang
3. Jelas tugas kedudukannya masing-masing
4. Ada tujuan tertentu yang ingin dicapai

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan untuk suatu organisasi agar mempunyai kinerja yang baik, yaitu menyangkut pernyataan tentang maksud, nilai-nilai manajemen strategis, manajemen sumber daya manusia, pengembangan organisasi, desain kerja, fungsionalisasi, budaya organisasi, dan kerja sama. (Wibowo 2010:81)

Budaya organisasi mempunyai pengaruh terhadap produktifitas, kinerja, komitmen, dan etika perilaku (Michael richi dalam Indrastuti 2008:52). Budaya organisasi disebutkan juga oleh Tagiuri and Litwin (dikutip indrastuti 2008:1) sebagai perasaan dan suasana dimana karyawan berhubungan dengan konsumen atau masyarakat.

Blau menjelaskan (dalam Pasolong 2008:7) Birokrasi adalah tipe organisasi yang dirancang untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif dalam skala besar dengan cara mengkoordinasi pekerjaan banyak orang secara sistematis. Sedangkan Pasolong sendiri menyimpulkan definisi birokrasi ialah badan atau kantor = organisasi yang dipimpin oleh pejabat pemerintahan di bawah menteri yang tugas utama nya memberikan pelayanan.

3. Pelayanan Publik

Pelayan merupakan proses pemenuhan kebutuhan oleh seseorang atau sekelompok orang, melalui sistem dan berdasarkan prosedur atau metode tertentu dalam rangka memenuhi hak dari si penerima pelayanan. Pelayanan juga merupakan sebuah proses atau kegiatan yang konotasinya lebih kepada hasil yang tidak terwujud ataupun hal yang abstrak namun dapat dirasakan hasilnya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Amin Ibrahim (2008:14-15) menjelaskan pelayanan publik disebut juga pelayanan umum atau pelayanan pemerintahan untuk masyarakat luas. Dengan penjabaran pengertian dari pelayanan publik yaitu:

a) Pelayanan *service=to serve,*bukan minta dilayani atau *to be served*

b) Publik=*public*

1. *Pertaining to,or affecting a population or a company as a whole;*
2. *Open to all person;*
3. *Owned by a community;*
4. *Performed on behalf of community;*
5. *Serving a community as an official.*

Dari berbagai rumusan diatas dapat dilihat istilah "publik", sangat tergantung kepada konteksnya, dapat berarti masyarakat luas, dapat berarti pemerintahan, dapat juga segala sesuatu yang menyangkut demi kepentingan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Disebutkan dalam KEP.MENPAN No 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undanagan.

Lebih lanjut disebutkan asas pelayanan publik yaitu terdiri dari:

1. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak, disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak mmbedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak..

Bentuk pelayanan menurut HAS Moenir dalam Sutandi (2011:28) di Indonesia adalah :

1. Layanan dengan lisan

   Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lainyang tugasnya memberikan penjelasan atau keteranagan pada siapapun yang membutuhkan.

2. Layanan melalui tulisan

   Layanan melalui tulisan merupakan pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah namun juga dari segi peranannya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

yang dilayani satu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam mengolah masalah maupun dalam bentuk proses penyelesaian.

a. Layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan bagi orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.

b. Layangan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya.

3. Layanan dalam bentuk perbuatan

Pada umum nya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menngah dan bawah karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menetukan terhadap hasil perbuatan dan pekerjaan.

Menurut surat keputusan MENPAN NO:63/2003 standaar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang sudah dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan trmasuk pengaduan.
2. Waktu pelayanan, waktu pelayanan yag ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah di harapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyedian sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jassa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik. Lebih lanjut Surjadi (2008:9) menyebutkan hakikat pelayanan publik adalah pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintar sebagai abdi masyarakat.

4. Teori Kinerja Pelayanan Publik

Dalam Bahasa Indonesia istilah kinerja merupakan Sinonim dari kata prestasi kerja. Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapakan. Sementara itu kinerja sebagai kata benda mengandung arti “Thing Done” (suatu hasil yang telah dikerjakan).

Senada dengan pernyataan diatas, Amstrong dan Baron (dalam Wibowo 2010:2) menjelaskan pengertian *performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Kartini Kartono (dalam Indrastuti, Tanjung 2008:48) menjelaskan kinerja merupakan kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang ditentukan oleh instansi kepada karyawan sesuai job yang diberikan kepada masing-masing karyawan. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam kinerja karyawan yaitu :

A. Disiplin kerja, diperlukan keteraturan pelaksanaan tugas dan fungsi untuk setiap bagian atau setiap personil dengan memperhatikan disiplin waktu yang harus ditaati.
B. Tenaga kerja yang terampil/*skill* dalam peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan seoptimalnya sehingga peerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.
C. Fasilitas kerja, penggunaan peralatan kerja yang baik dan serba otomatis akan dapat memberikan hasil yang efektif dan efisien.
D. Pembiayaan merupakan faktor penting dalam mewujudkan sasaran pelayanan,biaya, dan pelaksanaan kepada masyarakat sangat menentukan pada hasil pekerjaan. Moekiyat 1995 (dalam Indrastuti,Rusli tanjung 2007:49)

Ada beberapa unsur yang dipergunakan dalam mengukur kinerja karyawan:

1. Kecakapan dalam bekerja baik secar kuantitatif maupun kualitatif.
2. Ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan.
3. Kemampuan dalam mengambil keputusan dalam keadaan-keadaan tertentu.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4. Intensif terhadap kemampuan tenaga kesehatan dalam menciptakan hal-hal yang baru.
5. Disiplin dalam mematuhi peraturan di dalam pekerjaan sesuain dengan instruksi.
6. Bertanggung jawab atas pekerjaan dan hasil kerja.
7. Kemampuan bekerja sama dengan rekan sekerja.
8. Kesetian dalam pekerjaan dan jabatan.
9. Kejujuran dalam pelaksanaan tugas.
10. Kepemimpinan, kemampuann dalam memimpin dan menotivasi pekerja. (Indrastuti,Rusli Tanjung 2008:51)

Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok. Kinerja bisa diketahuai hanya jika individu atau kelompok tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa tujuan dan target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya.

Kinerja merupakan suatu bentuk multidimentional contruction yang mencangkup banyak faktor yang mempengaruhinya, Mahmudi (dikutip dari Sutandi 2011:25-26) mengatakan ada 5 faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu :

1) Faktor personal/ individu, yang meliputi pengetahuan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki setiap individu.
2) Faktor kepemimpinan, yang meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dorongan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3) Faktor tim, yang meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh oleh rekan atau mitra dalam satu tim, kepercayaan dalam anggota tim dan keeratan serta kekompakan anggota tim.

4) Faktor sistem, yang meliputi sistem kerja , fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses pengorganisasian dan kultur kerja dalam organisasi.

5) Faktor konstektual, yang merupakan tekanan atau pressure terhadap kondisi lingkungan internal atau eksternal organiasi.

Amin Ibrahim (2008:72) menjelaskan bahwa kinerja adalah sinergi atau integrasi dari : Kompetensi, Motivasi, dan Harapan atau peluang. Kompetens adalah kemampuan teknis sesuai dengan bidangnya di sertai tanggung jawab moralnya. Motivasi akan baik jika orangmendapatkankelayakan hidup, kepuasan kerja, dan iklim kerja yang baik. Sedangkan Harapan atau peluang ialah kemajuan karirnya terjamin dengan baik pula. Rumusnya: *Kinerja=fungsi (Kompetensi x Motivasi x Harapan atau peluang).*

Dalam teori pelayanan publik, pelayanan prima (excellent service) dapat diwujudkan jika ada standar pelayanan minimal (SPM), tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan publik yang prima (excellent service) berarti pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan. Willkie (dalam Surjadi:49) menyatakan bahwa kepuasaan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

terhadap pengalaman konsumsi produk atau jasa. sedangkan Kotler mengartikan kepuasaan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan.

Indikator Kinerja

Dwiyanto dalam Pasolong (2008:203) menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja publik yang baik yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

Indikator Kinerja menurut McDonald & Lawton dalam Ratminto (2005:174) mengemukakan bahwa kinerja dapat diukur dari *output oriented measure troughput* (ukuran yang berorientasi pada hasil bukan proses, *efficiency* (keadaan yang menunjukan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan), *effectiveness* (tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun visi organisasi)

Lenvinne dalam Ratminto dan Atik Winarsih(2005;174) mengemukakan bahwa indikator kinerja terdiri dari: a). Responsiveness yaitu mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan,aspirasi serta tuntutan konsumer. b). Respobility yaitu suatu ukuran yang menunjukan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik. c). Accountability adalah menunjukkan seberapa

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran eksternal yang ada dimasyarakat seperti nilai norma yang berkembang.

Zeithhaml, Parasuraman, dan bery (1990) dikutip dari Pasolong (2008:207) merangkum aspek pengukur kualitas pelayanan yaitu:

a. Tangibles (ketampakan fisik), yaitu gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki providers.
b. Realibity (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

b. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan dengan cepat, tanggap dan ikhlas..

c. Assurance (jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan pada pelanggan.

d. Emphaty (perlakuan), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

Selim, Woodward dan Nasuch dalam Pasolong (2008:205) Mengemukakan bahwa ada lima dasar yang bisa dijadikan indikator kinerja sektor public antara lain:

1. Pelayanan yang menunjukkan seberapa besar pelayanan yang diberikan.
2. Ekonomi, yang menunjukan apakah biaya yang digunakan lebih murah daripada yang direncanakan.
3. Efisien, yang menunjukan perbandingsn hasil yang dicapai dalam pengeluaran.
4. Efektivitas, yang menunjukan perbandingan hasil yang dicapai.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5. *Equity*, yang menunjukan tingkat keadilan potensial dari kebijakan yang dihasilkan.

Analisis kinerja birokrasi Kecamatan dalam pelayanan pemerintahan ditunjukan dengan tujuan pokok dari profesionalisme birokrasi adalah terciptanya pemerintah yang baik dan efektif dalam arti mampu melayani kebutuhan masyarakat secara optimal. Saat ini pelayanan yang dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan yang berkualitas tinggi. Adapun pelayanan yang berkualitas tinggi yaitu:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesehjahteraan masyarakat luas. (dalam Fetri Yanti 2011:29)

Keputusan MENPAN No 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib secara berkala mengadakan evaluasi terhadap kinerja penyelengaraan pelayanan di lingkungan instansi secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik. Bagi yang dinilai baik perlu diberikan penghargaan untuk memberikan motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sedangkan yang kinerjanya dinilai belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat perlu upaya peningkatan

Dijelaskan lebih lanjut di KEP.MENPAN No 26 Tahun 2004 terkait akuntabilitas kinerja pelayanan publik, yaitu:

a) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.
b) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.
c) Standar pelayanan publik harus dipertanggung jawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpanagn dalam hal pencapaian standar harus dilakukan upaya perbaikan.
d) Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayana publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.
e) Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.
f) Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah di tentukan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

B. Penelitian Terdahulu

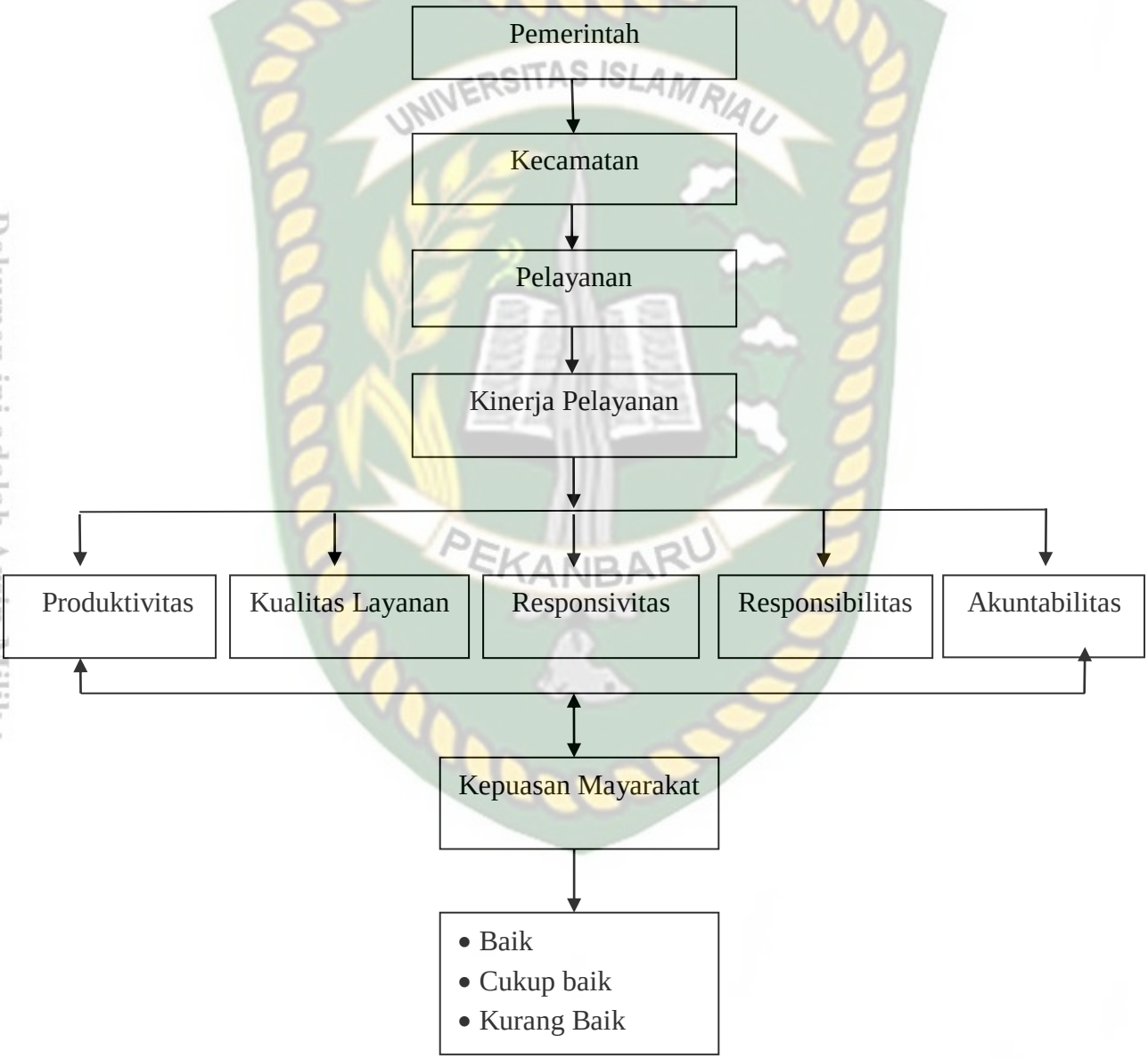
Tabel II.I Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Indikator Variabel	Keterangan Penelitian
1	Ria Fetri Yanti 2011	Analisis Kinerja Birokrasi Kecamatan Dalam Bidang Pelayanan Pemerintahan (Studi Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Tenayan Kota Pekanbaru)	a. Produktivitas b. Responsif c. Responbilitas d. Akuntabilitas e. Kualitas Layanan	• Teknik Penarikan Sampel : Insidental Sampling • Teknik Analisis Data : Kuantitatif
2	Efrina Azla 2015	Analisis Kinerja Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.	a. Visi dan Misi b. Standar Pelayanan c. Prosedur d. Sumber Daya Manusia e. Sarana dan Prasarana f. Penanganan Pengaduan g. Indeks Kepuasan Masyarkat h. Sistem Informasi Pelayanan Public i. Produktif Dalam Pencapaian Target Pelayanan	• Teknik Penarikan Sampel : Random Sampling • Teknik Analisis Data : Deskrptif
3	Azhar Iswandi 2016	Analisi Kinerja Pelayana Pada Kantor Camat Tambusai Kabupaten Rokan Hulu.	a. Waktu b. Day Tanggap c. Kemampuan d. Sikap e. Sarana dan Prasarana	• Teknik Penarikan Sampel : Purposive Sampling • Teknik Analisis Data : Kuantitatif

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

C. Kerangka Pemikiran

Gambar I.II Kerangka Pemikiran Analisis Kinerja Pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan



Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

D. Konsep Operasional

Untuk menghindari kesalahan dalam menafsirkan konsep-konsep dalam penelitian ini, maka perlu digunakan istilah atau beberapa konsep sebagai rujukan dalam menganalisis variabel penelitian ini. Adapun konsep yang berhubungan dengan penelitian ini antara lain :

1. Pemerintah adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan Negara Republik Indonesia sebagai mana dimaksud dalam Undang-undang dasar Republik Indonesia tahun 1945.
2. Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh seorang camat.
3. Camat atau sebutan lain adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.
4. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan.
5. Kinerja Unit Pelayanan Public adalah tingkat keberhasilan unit pelayanan dalam memeberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

6. Produktivitas yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas juga diartikan sikap mental yang mau berusaha dan berpandangan lebih baik kedepannya.
7. Kualitas Layanan ialah pandangan negatif atau positif mengenai organisasi publik dilihat dari kualitas pelayanan, kepuasaan masyarakat menjadi acuan apakah kinerja birokrasi tersebut baik atau sebaliknya.
8. Responsivitas yaitu keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
9. Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publikitu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.
10. Akuntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat yang dipilih rakyat. Asumsinya bahwa pejabat politik yang dipilih rakyat dengan sendirinya selalu memprioritaskan kepentingan rakyat. Akuntabilitas tinggi apabila dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku dimasyarakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

E. Operasional Variabel

Tabel II.II Operasional variabel penelitian tentang Analisis Kinerja Pelayanan

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala ukuran
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. KEPMENPAN NO 63/KEP/M.PAN/7/2003	Pelayanan di kantor camat dalam mengurus surat IUMK	1. Produktivitas	a. Keseimbangan factor input dan output b. Informasi tentang program yang spesifik dan jelas c. Efektifitas program pada masyarakat d. Efisiensi dalam pengurusan dan penyelesaian program	Baik Cukup Tidak baik
		2. Kualitas Layanan	a. Sikap dan cara memberikan pelayanan b. Prosedur atau tata cara dan persyaratan c. Ketepatan waktu pelayanan d. Kepastian biaya dalam pembuatan programnya e. Kenyamanan dari sarana dan prasarana	Baik Cukup Tidak baik
		3. Responsivitas	a. Mengenali kebutuhan masyarakat b. Menyusun agenda dan prioritas pelayanan c. Mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat	Baik Cukup Tidak baik

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1	2	3	4	5
		4.Responsibilitas	a. Melihat ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan dan responnya terhadap keluhan b. Tingkat Kepuasan masyarakat pada pelayanan	Baik Cukup Tidak baik
		5. Akuntabilitas	a. Tanggung jawab pegawai pada tugasnya b. Ukuran eksternal seperti nilai dan norma dalam masyarakat c. Penilaian kinerja secara objektif	Baik Cukup Tidak baik

Sumber: KEPMENPAN NO 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan Pasolong (2008:203)

F. Teknik Pengukuran

Dalam rangka menjawab tujuan dari penelitian ini, maka perlu ditetapkan pengukuran baik untuk variabel maupun indikator variabel. Penulisan ini nantinya akan melihat kepuasan masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan di kantor camat, apakah dalam kategori baik, cukup, atau tidak baik. Untuk mengetahui variabel indikator, maka penulis menetapkan ukuran sebagai berikut :

Baik : Apabila jawaban responden terpenuhi terhadap semua indikator penelitian dalam hal kinerja pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan atau persentase rata:rata >68% - 100%.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Cukup baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator penelitian dalam hal kinerja pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan atau persentase rata:rata >34% - 67%.

Tidak Baik : Apabila jawaban responden kurang bahkan tidak satupun memenuhi indikator penelitian dalam hal kinerja pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan atau persentase rata:rata <0% - 33%

Sedangkan teknik pengukuran untuk indikator variabelnya adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas

Baik : Apabila jawaban responden terpenuhi terhadap semua indikator penelitian dalam hal kinerja pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan atau persentase rata:rata >68% - 100%.

Cukup baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator penelitian dalam hal kinerja pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan atau persentase rata:rata >34% - 67%.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tidak Baik : Apabila jawaban responden kurang bahkan tidak satupun memenuhi indikator penelitian dalam hal kinerja pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan atau persentase rata:rata <0% - 33%

2. Kualitas Layanan

Baik : Apabila jawaban responden terpenuhi terhadap semua indikator penelitian dalam hal kinerja pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan atau persentase rata:rata >68% - 100%.

Cukup baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator penelitian dalam hal kinerja pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan atau persentase rata:rata >34% - 67%.

Tidak Baik : Apabila jawaban responden kurang bahkan tidak satupun memenuhi indikator penelitian dalam hal kinerja pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan atau persentase rata:rata <0% - 33%

3. Responsivitas

Baik : Apabila jawaban responden terpenuhi terhadap semua indikator penelitian dalam hal kinerja pelayanan di Kantor

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan atau persentase rata:rata >68% - 100%.

Cukup baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator penelitian dalam hal kinerja pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan atau persentase rata:rata >34% - 67%.

Tidak Baik : Apabila jawaban responden kurang bahkan tidak satupun memenuhi indikator penelitian dalam hal kinerja pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan atau persentase rata:rata <0% - 33%

4. Responsibilitas

Baik : Apabila jawaban responden terpenuhi terhadap semua indikator penelitian dalam hal kinerja pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan atau persentase rata:rata >68% - 100%.

Cukup baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator penelitian dalam hal kinerja pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan atau persentase rata:rata >34% - 67%.

Tidak Baik : Apabila jawaban responden kurang bahkan tidak satupun memenuhi indikator penelitian dalam hal kinerja

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan atau persentase rata:rata <0% - 33%

5. Akuntabilitas

Baik : Apabila jawaban responden terpenuhi terhadap semua indikator penelitian dalam hal kinerja pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan atau persentase rata:rata >68% - 100%.

Cukup baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator penelitian dalam hal kinerja pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan atau persentase rata:rata >34% - 67%.

Tidak Baik : Apabila jawaban responden kurang bahkan tidak satupun memenuhi indikator penelitian dalam hal kinerja pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan atau persentase rata:rata <0% - 33%

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :