

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. StudiKepustakaan

Berdasarkan latar belakang Skripsi, peneliti memaparkan teori yang menjadi bahan pendukung dan sangat diperlukan sebagai landasan teori yang dijadikan sebagai patokan dalam penelitian ini.

Definisi teori adalah serangkaian asumsi konsep, dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan konsep satu dengan konsep yang lainnya. Oleh karena itu untuk memperoleh jawaban yang empiris terhadap penelitian yang akan dilaksanakan, peneliti akan menjelaskan kerangka teori penelitian ini.

1. KonsepPemerintahdanPemerintahan

Sebelum melangkah lebih jauh dalam memecahkan permasalahan, maka diperlukan teori atau pengertian dari pemerintahan agar mempermudah untuk memperoleh hasil-hasil yang objektif, Untuk itu penulis mengemukakan pendapat mengenai pengertian ilmu pemerintahan itus endiri.

Pemerintahan secara umum merupakan suatu organisasi atau lembaga yang diberikan legitimasi (keabsahan) oleh rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi untuk menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan (kekuasaannegara) pada suatu negara, serta di lengkapi dengan alat-alat kelengkapan negara. Sehingga dapat diartikan bahwa unsur utama dari suatu pemerintahan tersebut yakni wujudnya dalam

bentuk organisasi atau lembaga, organisasi atau lembaga yang diberikan legitimasi dalam bentuk kewenangan oleh masyarakat melalui suatu proses pemilihan umum, serta dilengkapi dengan alat-alat kelengkapan negara sebagai unsur pendukung dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan tersebut. Oleh karena itu penyelenggaraan pemerintahan tidak lain adalah menjalankan fungsi legislatif, fungsi eksekutif, dan fungsi yudikatif sesuai dengan kewenangan masing-masing lembaga yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.

Menurut Musanef (2002;8) menyatakan bahwa ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian ke dalam dan hubungan antara dinas tersebut dengan masyarakat yang lebih jauh ditegaskannya. Pemerintahan adalah segala upaya suatu negara untuk mencapai tujuannya.

Menurut Musanef (2002;15) penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan bagi pelaksanaan pembangunan dan pemerintahan diharapkan dapat terlaksana dengan kualitas dan kemampuan dari penyelenggaraan tersebut sekalian pelaksanaan tugas pemerintahan umum yang telah ada maka pemerintahan kecamatan juga melaksanakan tugas umum pemerintahannya yang merupakan sebagai pendukung dari tugas pemerintahan umum yang ada.

Menurut Admosudirjo (2004;183), manajemen pemerintahan adalah manajemen yang merupakan lanjutan langsung dari pada pemerintahan atau tindak pemerintahan (Government Act) yakni misalnya manajemen dari pada Government

Staff Work, manajemen Kepolisian, Manajemen dari pada Legal Drafting (penaskahan berbagai undang-undang, peraturan pemerintah dan sebagainya).

Adapun fungsi pemerintahan secara umum menurut Musanef (2002;22) adalah :

- a. Menetapkan pelaksanaan serta penyelenggaraan segala urusan pemerintahan dan pembangunan.
- b. Pembinaan masyarakat.

Secara substansif, menurut Rrasyid (2000;48), tugas pemerintahan di bagi dalam 3 (tiga) fungsi pokok yaitu :

1. Pelayanan servis (service).
2. Pemberdayaan (Empowerment).
3. Pembangunan (development).

Menurut Syafiie (2001;20) ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni dikatakan karena banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkiat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan sedangkan dikatakan ilmu karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek, universal, sistematis dan spesifik.

Dari definisi pemerintahan menurut Syafiie (2001;21) mengemukakan bahwa pemerintahan berasal dari kata pemerintah, yang paling sedikit kata “perintah” tersebut memiliki empat unsur yaitu ada dua pihak yang terkandung, kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan. Pemerintah dalam bahasa inggris disebut *goverment* yang berasal dari bahasa latin *Governate*, *greek gibernen* yang berarti mengemudikan, atau mengendalikan.

Menurut Ndraha (2005;36) pemerintahan adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat, sedangkan yang dimaksud dengan pemerintahan adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan kepentingan manusia dan masyarakat. Memahami pemerintahan dengan konteks awal kejadiannya, menunjukkan bahwa hubungan yang ada antara struktur pemerintah dengan rakyat adalah hubungan yang saling menguat, yaitu bahwa pemerintah disuatu sisi berkewajiban mengikuti dan mentaati masyarakat berdasarkan kewenangan yang dimilikinya.

Pemerintah adalah gejala sosial, artinya terjadi didalam hubungan antara masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok, maupun individu dengan kelompok. Gejala ini terdapat pada suatu saat didalam sebuah masyarakat. Disana seseorang atau suatu kelompok dalam proses atau interaksi sosial terlihat dominan terhadap orang atau kelompok lain (Ndraha, 2001;6)

Ndraha (2003;6) menyatakan pemerintahan adalah organ berwenang memproses pelayan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang melalui lembaga pemerintah, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan ketentuan (harapan) yang diperintah. Lebih lanjut dinyatakan Ndraha bahwa pemerintahan adalah sebuah sistem multi proses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan masyarakat, serta tuntutan yang diperintah akan jasa publik dan layanan sipil.

2. Organisasi Pemerintahan

Menurut Chester I Barnard (dalam Syafi'ie 2011 : 11) Organisasi adalah sebagai sebuah sistem tentang aktifitas kerjasama dua orang atau lebih dari suatu yang tidak terwujud dan tidak pandang bulu, yang sebagian besar tentang persoalan silaturahmi.

Pemerintah bisa kita artikan sebagai orang atau sekelompok orang yang memiliki kekuasaan untuk memerintah, atau lebih sederhana lagi diartikan sebagai orang atau sekelompok orang yang memberikan perintah. Namun secara keilmuan, Pemerintah diartikan dalam beberapa definisi, antara lain ada yang mendefinisikan sebagai lembaga atau badan public yang mempunyai fungsi dan tujuan Negara, ada pula yang mendefinisikan sebagai sekumpulan orang-orang yang mengelola kewenangan-kewenangan, melaksanakan kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan serta pembangunan masyarakat dari lembaga-lembaga dimana mereka ditempatkan.

Dalam ilmu pemerintahan dikenal adanya dua definisi pemerintah yakni dalam arti sempit dan arti luas, dalam arti luas pemerintah didefinisikan sebagai suatu bentuk organisasi yang bekerja dengan tugas menjalankan suatu sistem pemerintahan, sedangkan dalam arti sempit didefinisikan sebagai Suatu badan persekumpulan yang memiliki kebijakan tersendiri untuk mengelola, memanager, serta mengatur jalannya suatu sistem pemerintahan. Pemerintah adalah lembaga atau badan-badan publik dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan Negara. Pemerintahan dalam arti luas adalah segala kegiatan badan-badan publik yang meliputi kegiatan legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam usaha mencapai tujuan negara. Pemerintahan dalam arti

sempit adalah segala kegiatan badan-badan publik yang hanya meliputi kekuasaan eksekutif.

Sedangkan menurut Luther Gulick (dalam Syafi'ie 2011 : 12) organisasi adalah sebagai suatu alat saling hubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang di tempatkan dalam struktur kewenangan , jadi dengan demikian pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh perintah dari para atasan kepada para bawahan yang menjangkau dari puncak sampai ke dasar dari seluruh badan usaha.

3. Konsep/Teori Manajemen Pemerintahan

Menurut Manullang (2002 ; 3), Bila mempelajari literatur manajemen, maka akan ditemukan bahwa istilah manajemen sebagai suatu proses, kedua, manajemen sebagai kolektivitas orang orang yang melakukan aktivitas manajemen, dan ketiga manajemen sebagai suatu seni (*art*) dan sebagai suatu ilmu.

Menurut Budiyono (dalam Terry, 2004:7) mendefinisikan manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengadilan yang dilakukan untuk menentukan melalui pemanfaatan daya manusia dan sumber daya lainnya.

Manajemen sebagai suatu seni (*Art*) dan sebagai suatu ilmu pengetahuan, tetapi banyak para pendapat dan para ahli berbeda pendapat tentang manajemen. Ciri-ciri manajemen sebagai ilmu :

1. Kesuksesan dalam mencapai tujuan sangat di pengaruhi dan di dukung oleh sifat-sifat dan bakat.
2. Dalam proses pencapaian tujuan sering kali melibatkan unsur naluri.

3. Dalam pelaksanaan kegiatan, faktor yang cukup yang menentukan keberhasilan.

Menurut Feriyanto dan Shyta (2015;4) Manajemen adalah suatu proses penyelenggaraan berbagai proses kegiatan dalam rangka menerapkan tujuan dan sebagai kemampuan dan keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Menurut pendapat Siagian (2003;5), mengatakan, manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Dalam manajemen adanya peranan disetiap tanggungjawab untuk mencapai tujuan bersama. Berpedoman kepada sejumlah literatur ilmu administrasi dan manajemen, juga di temukan sudut pandang yang berbeda dikalangan para praktisi dan akademisi dalam merumuskan batasan atau definisi konsep manajemen.

Definisi konsep manajemen yang menunjukkan secara eksplisit esensialnya penataan terhadap sumber daya organisasi, tergambar pada rumusan yang dikemukakan oleh The Liang Gie (dalam Zulkifli 2009;16) menurutnya manajemen suatu sub konsep tata pimpinan merupakan rangkaian kegiatan penataan yang berupa penggerakan orang-orang dan pengerahan fasilitas kerja agar tujuan kerja sama benar-

benar tercapai. Dia juga mengemukakan bahwa manajemen sebagai suatu proses memiliki 6 fungsi utama: Perencanaan, Pembuatan keputusan, Pengarahan, Pengkoordinasian, Pengontrolan dan Penyempurnaan.

Perencanaan adalah kegiatan yang menentukan hal-hal yang harus dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan serta bagaimana cara-cara mengerjakannya.

1. *Pembuatan keputusan* adalah kegiatan yang melakukan pemilihan di antara berbagai kemungkinan untuk menyelesaikan masalah, perselisihan, keraguan yang timbul dalam kerja sama.
2. *Pengarahan* adalah kegiatan membimbing bawahan dengan jalan memberikan perintah, memberikan petunjuk, mendorong semangat kerja, menegakkan disiplin, memberikan teguran, dan lain-lain usaha semacam itu agar mereka dalam melakukan pekerjaan mengikuti arah yang telah ditetapkan.
3. *Pengkoordinasian* adalah kegiatan menghubungkan orang-orang dan tugas-tugas sehingga terjamin adanya kesatuan atau keselarasan keputusan, kebijaksanaan, tindakan, langkah, sikap serta mencegah pertentangan, kekacauan, kembar, kekosongan tindakan.
4. *Pengontrolan* adalah kegiatan yang mengusahakan pekerjaan serta hasil kerja sesuai dengan rencana, perintah, petunjuk atau ketentuan-ketentuan ditetapkan.
5. *Penyempurnaan* adalah kegiatan memperbaiki segenap segi penataan agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisien.

3.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktifitas, secara umum sumber daya manusia yang terdapat dalam suatu organisasi bisa di kelompokkan atas 2 macam yaitu:

- a. Sumber Daya Manusia
- b. Sumber Daya Non-Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya perusahaan, karyawan, dan masyarakat. (Hasibuan,2012;10)

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia bila di uraikan berasal dari kata manajemen dan sumber daya manusia. Manajemen berarti mengarahkan dan mendorong Sumber Daya Manusia yang ada untuk saling bekerja sebagai partner dalam mencapai kesuksesan organisasi dimasa sekarang dan di masa yang akan datang.

Manajemen adalah ilmu dan seni untuk melakukan tindakan guna mencapai tujuan. Manajemen sebagai suatu ilmu adalah akumulasi pengetahuan yang disistematisasikan atau kesatuan pengetahuan yang terorganisasi. Manajemen sebagai suatu ilmu dapat pula di lihat sebagai suatu pendekatan (approach) terhadap seluruh dunia empiris, yaitu dunia yang terikat oleh faktor ruang dan waktu, dunia yang pada prinsipnya dapat diamati oleh indra manusia. (siswanto,2011:7).

Menurut Malayu (2007 ; 9) Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen ini terdiri dari enam unsur (6 M) yaitu : *man, money, metode, materials, machines dan market*. Unsur man (manusia) ini berkembang menjadi satu Bidang Ilmu Manajemen yang di sebut Manajemen Sumber Daya Manusia.

Menurut Indrastuti dan Amries (2012 : 1) “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya manusia (tenaga kerja) yang dimiliki individu yang di manage oleh para profesional Sumber Daya Manusia dan manajer sehingga 6M (Man, Money, Machines, Method, Materials, Market) dapat dikelola secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (*goal*)”

Manajemen sumber daya manusia adalah fungsi manajemen yang berhubungan dengan rekrutmen, penempatan, pelatihan, dan pengembangan organisasi. Sedangkan Rivai (dalam Suswanto dan Donni 2011;29) mengatakan bahwa manajemen Sumber Daya Manusia merupakan satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian.

Menurut Flipppo (dalam Handoko 1995;6) Manajemen Sumber Daya Manusia yaitu: perencanaan, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan

masyarakat. Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia dapat disoroti dari berbagai perspektif.

Adapun unsur-unsur sumber daya manusia yaitu: kemampuan, sikap, nilai-nilai, kebutuhan-kebutuhan, karakteristik demografisnya (penduduk). Unsur sumber daya manusia sangat berpengaruh oleh lingkungan sekitar, seperti norma-norma dan nilai-nilai masyarakat, tingkat pendidikan dan juga peluang yang tersedia. Sumber daya manusia sangat berperan aktif dalam menciptakan ketertiban dan kenyamanan dalam berlalu lintas. Dimana dengan adanya manusia yang berpendidikan dan memiliki kemampuan dalam manajemen maka itu akan sangat membantu organisasi dalam mewujudkan tujuan yang telah di buat.

Menurut mangkunegara (2011;2) manajemen sumber daya manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya administrasi juga dapat di definisikan sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai). Hubungan manajemen dengan sumber daya manusia merupakan proses usaha pencapaian tujuan melalui kerja sama dengan orang lain. Ini berarti menunjukkan pemanfaatan daya yang bersumber dari orang lain untuk mencapai tujuan. Untuk itu manajemen sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional dan baik agar dapat terwujudnya keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan perkembangan teknologi dan lingkungan serta

kemampuan organisasi. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama suatu organisasi agar dapat berkembang secara produktif dan wajar.

3.2 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 publik tentunya dibutuhkan manajemen sebagai tata laksana kegiatan organisasi khususnya pemerintah.

Stoner (dalam Zulkifi, 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 di desentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan pelanggan.

4. Konsep Evaluasi

Istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating) dan penilaian (assesment).Evaluasi kinerja sangat penting untuk menilai akuntabilitas organisasi dalam menghasilkan pelayanan publik. Akuntabilitas bukan sekedar kemampuan menunjukkan bagaimana uang publik dibelanjakan, akan tetapi meliputi apakah uang tersebut dibelanjakan secara ekonomis, efektif, dan efisien.

Pendapat William N. Dunn, istilah evaluasi mempunyai arti yaitu secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pemberian angka (ranting), dan penilaian (assesment), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. (Dunn, 2003;608).

Pengertian di atas menjelaskan bahwa evaluasi merupakan hasil kebijakan di mana pada kenyataannya mempunyai nilai dari hasil tujuan atau sasaran kebijakan. Bagian akhir dari suatu proses kerja adalah evaluasi kinerja. Evaluasi kinerja membantu pimpinan untuk mengambil keputusan dalam suatu kebijakan, nilai yang dihasilkan dari evaluasi membuat suatu kebijakan yang bermanfaat.

Menurut pendapat diatas, evaluasi adalah penilaian secara sistematis untuk melihat sejauh mana efisiensi suatu program masukan untuk memaksimalkan

keluaran. Evaluasi juga digunakan untuk mencapai tujuan dari program pencapaian hasil atau efektifitas, dan kesesuaian program kebijakan dan kebutuhan masyarakat.

Evaluasi juga termasuk salah satu kegiatan yang dilakukan untuk mengukur keberhasilan suatu kebijakan. Sudarwan Danin mengemukakan definisi penilaian (evaluating) adalah proses pengukuran dan perbandingan dari hasil-hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya. Ada beberapa hal yang penting diperhatikan dalam definisi tersebut yaitu :

- a. Bahwa penilaian merupakan fungsi organik karena pelaksanaan fungsi tersebut turut menentukan mati hidupnya suatu organisasi.
- b. Bahwa penilaian itu adalah suatu proses yang berarti bahwa penilaian adalah kegiatan yang terus menerus dilakukan oleh administrasi dan manajemen.
- c. Bahwa penilaian menunjukkan jurang pemisah antara hasil pelaksanaan yang sesungguhnya dengan hasil yang seharusnya dicapai. (Danim, 2001;14).

Pendapat diatas dapat diperoleh gambaran bahwa evaluasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengukur serta membandingkan hasil-hasil pelaksanaan kegiatan yang telah dicapai dengan hasil yang seharusnya menurut rencana, sehingga diperoleh informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan, serta dapat dilakukan perbaikan bila terjadi penyimpangan di dalamnya.

Evaluasi mempunyai karakteristik yang membedakannya dari metode-metode analisis kebijakan lainnya yaitu :

1. Fokus nilai. Evaluasi berbeda dengan pemantauan, dipusatkan pada penilaian menyangkut keperluan atau nilai dari sesuatu kebijakan dan program.

2. Interdependensi fakta-nilai. Tuntutan evaluasi tergantung baik fakta maupun nilai.
3. Orientasi masa kini dan masa lampau. Tuntutan evaluatif, berbeda dengan tuntutan-tuntutan advokat, diarahkan pada hasil sekarang dan masa lalu, ketimbang hasil dimasa depan.
4. Dualitas nilai. Nilai-nilai yang mendasari tuntutan evaluasi mempunyai kualitas ganda, karena dipandang sebagai tujuan dan sekaligus cara. (Dunn, 2003;608-609).

Berdasarkan penjelasan diatas, karakteristik evaluasi terdiri dari empat karakter yaitu :

- a. Fokus nilai, karena evaluasi adalah penilaian dari suatu kebijakan dalam ketepatan pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan.
- b. Interdependensi fakta-nilai, karena untuk menentukan nilai dari suatu kebijakan bukan hanya dilihat dari tingkat kinerja tetapi juga dilihat dari bukti atau fakta bahwa kebijakan dapat memecahkan masalah tertentu.
- c. Orientasi masa kini dan masa lampau, karena tuntutan evaluatif diarahkan pada hasil sekarang dan masa lalu sehingga hasil evaluasi dapat dibandingkan nilai dari kebijakan tersebut.
- d. Dualitas nilai, karena nilai-nilai dari evaluasi mempunyai arti ganda baik rekomendasi sejauh berkenaan dengan nilai yang ada maupun nilai yang diperlukan dalam mempengaruhi pencapaian tujuan-tujuan lain.

Berdasarkan pendapat Dunn (2003;610) kriteria evaluasi adalah sebagai berikut :

1. Efektifitas
2. Efisiensi
3. Kecukupan
4. Perataan

5. Responsivitas
6. Ketepatan

Evaluasi mengandung pengertian suatu tindakan atau suatu proses untuk menentukan nilai dari sesuatu. Dari aspek pelaksanaan, evaluasi adalah keseluruhan kegiatan pengumpulan data dan informasi, pengolahan, penafsiran dan pertimbangan untuk membuat keputusan. Evaluasi juga dapat diartikan sebagai kegiatan atau proses untuk mengukur dan selanjutnya menilai sampai dimanakah tujuan yang telah dirumuskan sudah dapat dilaksanakan. Evaluasi merupakan suatu proses yang mendasar diri pada disiplin ketat dan tahapan waktu. (Nurcholis, 2005;169).

Berbeda dengan analisis kebijakan (policy analysis) yang memusatkan perhatian pada kemungkinan efek (probable effects) dari suatu kebijakan sebelum efek nyata terjadi. Evaluasi kebijakan merupakan suatu analisis kebijakan yang memberi perhatian sepenuhnya pada efek/dampak yang telah benar-benar terjadi. Evaluasi kinerja kebijakan merupakan penilaian yang bersifat sistematis terhadap kebijakan/program (yang dalam bentuk nyata berupa kegiatan atau sekelompok kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dan pelaku lainnya) dalam rangka membuat penetapan tentang efek/dampak kebijakan/program, baik untuk jangka waktu pendek maupun jangka waktu panjang. (Mustopadidjaja, 2003;152).

Adapun evaluasi dengan menggunakan tipe sistematis atau juga sering disebut sebagai evaluasi ilmiah merupakan evaluasi yang mempunyai kemampuan lebih baik untuk menjalankan evaluasi kebijakan dibandingkan dengan tipe evaluasi yang lain. (winarno, 2007;230)

Namun demikian, evaluasi tentang dampak kebijakan pada dasarnya hanya merupakan salah satunya saja dari apa yang bisa dilakukan oleh seorang evaluator dalam melakukan evaluasi kebijakan. Setidaknya ada 3 (tiga) hal yang dapat dilakukan seorang evaluator dalam melakukan evaluasi kebijakan publik, ketiga hal tersebut adalah :

- a. Evaluasi kebijakan mungkin menjelaskan keluaran-keluaran kebijakan, seperti misalnya pekerjaan, uang, materi yang diproduksi dan pelayanan yang disediakan.
- b. Evaluasi kebijakan barang kali mengenai kemampuan kebijakan dalam memperbaiki masalah-masalah sosial seperti misalnya usaha untuk mengurangi kemacetan lalu lintas dan mengurangi tingkat kriminalitas.
- c. Evaluasi kebijakan barang kali menyangkut kebijakan-kebijakan dalam bentuk policy fed back, termasuk di dalamnya reaksi dan tindakan-tindakan pemerintah atau pernyataan dalam sistem pembuatan kebijakan atau dalam beberapa pembuat keputusan. (winarno, 2007;230-232).

Untuk melakukan evaluasi baik dengan margin kesalahan yang minimal, beberapa ahli mengembangkan langkah-langkah dalam evaluasi kebijakan. Salah satunya adalah menurut Edward A. Suchman dalam winarno (2007;230) mengemukakan 6 (enam) langkah dalam evaluasi kebijakan, yaitu :

1. Mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi
2. Analisis terhadap masalah
3. Deskripsi dan standarisasi kegiatan
4. Pengukuran terhadap tingkat perubahan yang terjadi

5. Menentukan apakah perubahan yang diamati merupakan akibat dari kegiatan tersebut atau karena penyebab lain
6. Beberapa indikator untuk menentukan keberadaan suatu dampak

Menurut Santoso, (2004;31) evaluasi adalah proses penilaian yang sistematis mencakup pemberian nilai, atribut, apresiasi dan pengenalan permasalahan serta pemberian solusi-solusi atas permasalahan yang ditemukan yang berkaitan erat dengan perencanaan yang secara utuh adalah salah satu fungsi dalam siklus manajemen apa saja yang direncanakan.

Kemudian dijelaskan bahwa evaluasi adalah suatu kegiatan yang mengukur dan memberi nilai secara objektif dan valid, dimana sebagian besar manfaat pelayanan yang telah dicapai berdasarkan tujuan dari objek yang seharusnya diberikan dan yang nyata apakah hasil-hasil dalam pelaksanaan telah efektif dan efisien. (Wiryono Projudikoro, 2001;71)

Tujuan evaluasi untuk perbaikan mengandung implikasi diperlukannya langkah berupa penilaian (judgement). Dengan kata lain, evaluasi dilakukan dalam rangka menilai tingkat efektifitas dari suatu kebijakan (Policy effectiveness). Hasil evaluasi bermanfaat dalam rangka perbaikan terhadap rumusan kebijakan dan/atau implementasi kebijakan. (Mustopadidjaja, 2003;153)

Tujuan pokok dari evaluasi bukanlah untuk menyalah-nyalahkan, melainkan untuk melihat seberapa besar kesenjangan antara pencapaian dan harapan dari suatu kebijakan publik. Jadi evaluasi bertujuan untuk mencari kekurangan dan menutup kekurangan. (Nugroho, 2008;184)

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dinyatakan bahwa evaluasi adalah suatu proses penilaian atau penafsiran apa yang menjadi tujuan dari suatu kebijakan dan sejauh mana dapat dilaksanakan kebijakan tersebut.

Dengan kata lain, evaluasi merupakan proses dimana keberhasilan yang dicapai dibandingkan dengan seperangkat keberhasilan yang diharapkan. Perbandingan ini kemudian dilanjutkan dengan pengidentifikasian faktor-faktor yang berpengaruh pada kegagalan dan keberhasilan. Evaluasi ini dapat dilakukan secara internal oleh mereka yang melakukan proses yang sedang dievaluasi ataupun oleh pihak lain, dan dapat dilakukan secara teratur maupun pada saat yang tidak beraturan. Proses evaluasi dilakukan setelah sebuah kegiatan selesai, dimana kegunaannya adalah untuk menilai/menganalisa apakah keluaran, hasil ataupun dampak dari kegiatan yang dilakukan sudah sesuai dengan yang diinginkan.

5. Konsep Pelayanan Publik

Sebagai yang dimaksud Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan setandar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. (Per Men-PAN No.15 Tahun 2014).

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka di tetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. PermenPANRB tentang Pedoman Setandar Pelayanan ini merupakan revisi dari PermenPANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Setandar Pelayanan. Revisi peraturan ini perlu dilakukan karena dipandang peraturan yang sebelumnya kurang sesuai dengan perkembangan teknologi pelayanan, serta untuk mempermudah proses penyusunan, dan meningkatkan kemandirian unit pelayanan dalam menyusun standar Pelayanan.

Maksud dari Per Men-PANRB Nomor 15 Tahun 2014 ini adalah sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang tersebut, diperlukan penyusunan dan penerapan setandar pelayanan. Adapun isinya adalah :

Pasal 1 : (1) setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan setandar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan. (2) setandar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam ayat(1) ditetapkan oleh pemimpin penyelenggara pelayanan publik. (3) menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang pendayagunaan aparatur negara.

Pasal 2 : pedoman setandar pelayanan publik sebagaimana terlampir digunakan sebagai acuan bagi penyelenggaraan pelayanan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan setandar pelayanan.(Per Men-PAN No.15 Tahun 2014)

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan, Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya

kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Melengkapi uraian tersebut, ada beberapa pengertian dari pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto bahwa pelayanan publik adalah : “serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Seperti dalam fasilitas sarana dan prasarana di pelabuhan, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan sebagainya”. (Dwiyanto, 2005:141-145)

Pendapat lain mengenai definisi pelayanan publik dikemukakan oleh Monir sebagai: “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Sadu Wasistiono mengemukakan bahwa. “Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”(Wasistiono, 2001:51-52).

Berdasarkan kedua pendapat diatas bahwa pelayanan publik itu diselenggarakan sesuai dengan sistem atau prosedur dan bukan hanya diberikan instansi atau lembaga pemerintah saja, melainkan juga diberikan oleh pihak swasta. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah untuk masyarakat meliputi banyak hal, yaitu

yang menyangkut kebutuhan masyarakat baik berupa barang maupun jasa. Hal ini sejalan dengan pendapat Pamudji bahwa: “Jasa pelayanan pemerintah yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa, jenis pelayanan publik dalam arti jasa-jasa, yaitu seperti pelayanan kesehatan, pelayanan keluarga, pelayanan pendidikan, pelayanan pencarian keadilan” (Pamudji, 1994:21-22).

Berdasarkan pendapat diatas, jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa, jenis pelayanan publik dalam arti jasa-jasa yaitu seperti pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan keluarga, serta pelayanan administrasi.

5.1 Bentuk-bentuk Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat empat pola yaitu :

1. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggaraan pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi kedalam dua bagian pola pelayanan yaitu:
 - a. Pola Pelayanan Terpadu satu
Atap Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap di selenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.
 - b. Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
4. Pola Pelayanan Gugus Tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu (KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003: 5)

Sedangkan pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun tidak terlepas dari tiga macam bentuk pelayanan menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaran Pelayanan Publik, yaitu :

1. Pelayanan dengan lisan Pelayanan dengan lisan yang dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (Humas), bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar pelayanan dapat berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi, antara lain :

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
 - b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lincer, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
 - c. Bertingkah laku sopan dan ramah.
2. Pelayanan melalui tulisan Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi peranannya. Apabila kalau dilihat bahwa sistem layanan jarak jauh karena faktor biaya anggaran layanandalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang perlu diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).
 3. Pelayanan berbentuk perbuatan pada umumnya pelayanan berbentuk perbuatan 70% sampai 80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena hal ini adalah faktor keahlian dan ketrampilan petugas tersebut yang sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan yang dilakukannya. (KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003).

5.2 Asas Pelayanan Publik

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
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 membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan setatus ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.
Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. (KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003)

5.3 Prinsip Pelayanan Publik

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidan berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persolan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kedisiplinan, Kesopanan dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
9. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

6. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Dalam PERMENPAN RB No. 15 Tahun 2014 yang dimaksud dengan Setandar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penelitian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Komponen Setandar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam Per MenPANRB NO. 15 Tahun 2014 ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

- a. Komponen Standar Pelayan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :
 1. Persyaratan Sistem, mekanisme
 2. prosedur
 3. Jangka waktu pelayanan
 4. Biaya/tariff
 5. Produk pelayanan
 6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- b. Komponen Setandar Pelayan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:
 1. Dasar hukum
 2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 3. Kompetensi pelaksanaan
 4. Pengawasan internal
 5. Jumlah pelaksanaan
 6. Jaminan pelayanan
 7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 8. Evaluasi kinerja pelaksana (PERMENPAN RB No. 15 Tahun 2014)

Komitmen pelayanan jasa yang baik dalam upaya mempertahankan dan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, maka suatu perusahaan atau organisasi pemerintah harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang telah disajikanya. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu di tuntutan kualitas pelayanan publik yang tercermin dari:

1. Persyaratan Pelayanan
Persyaratan Pelayanan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
4. Biaya/Tarif Pelayanan
Biaya/tariff pelayanan termasuk rincianya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
5. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Penanganan dan Pengaduan pelayanan
Organisasi pelayanan pengaduan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan untuk menerima kendala-kendala dari masyarakat.

Kualitas pelayanan publik dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat. Masyarakat dapat merasakan akses pelayanan yang memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan yang prima juga pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, peraturan tersebut dapat melindungi masyarakat sebagai nilai kepercayaan yang didapat oleh masyarakat.

Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, pelayanan yang sesuai dengan kemampuan yang memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan tersebut. Selanjutnya pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan juga diberikan kepada semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan setatus atau jenis kelamin, sehingga akan tercipta pelayanan yang adil yang di rasakan oleh penerima pelayanan.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan

nilai-nilai publik yang ada. Hal ini mengandung makna bahwa karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi *preferensi* nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat.

7. Pelabuhan

Sedangkan Kepelabuhan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas angkutan diperairan, kepelabuhan, keselamatan dan keamanan serta perlindungan lingkungan maritim.

Unit penyelenggara pelabuhan adalah lembaga pemerintah di pelabuhan sebagai otoritas yang melaksanakan fungsi pengaturan, pengendalian, pengawasan, kegiatan kepelabuhan, yang di usahakan secara komersial.

Kepelabuhan Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan keamanan berlayar tempat perpindahan intra dan/ atau antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tataruang wilayah.

Tatanan Kepelabuhan Nasional adalah suatu sistem kepelabuhan yang memuat peran, fungsi, jenis, hierarki pelabuhan, Rencana Induk Pelabuhan Nasional, dan lokasi pelabuhan serta keterpaduan intra-dan antarmoda serta keterpaduan dengan sektor lainnya.

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat pelabuhan kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

Pelabuhan Utama adalah pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri dari internasional, alih muat angkutan laut dalam negeri dan internasional dalam jumlah besar, dan sebagai tempat asal tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyebrangan dengan jangkauan pelayanan antarprovinsi.

Pelabuhan Pengumpul adalah pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri, alih muat angkutan laut dalam negeri dalam jumlah menengah, dan sebagai tempat asal tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyebrangan dengan jangkauan pelayanan dalam dan antarprovinsi.

Pelabuhan pengumpan adalah pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri, alih muat angkutan laut dalam negeri dalam jumlah terbatas, merupakan pengumpan bagi pelabuhan utama dan pelabuhan pengumpul, dan sebagai tempat asal tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyebrangan dengan jangkauan pelayanan dalam provinsi.

Pelabuhan Laut adalah pelabuhan yang dapat digunakan untuk melayani kegiatan angkutan laut dan/atau angkutan penyebrangan yang terletak di laut atau di sungai.

Terminal adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam sandar dan tempat kapal bersandar atau tambat, tempat penumpukan, tempat menunggu dan naik turun penumpang, dan/atau tempat bongkar muat barang. (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2014 tentang jenis, setruktur, golongan tarif jasa kepelabuhan)

Pada umumnya pelabuhan merupakan sarana penunjang transportasi, perdagangan, perhubungan antar pulau bahkan internaasional yang tentunya dapat menguntungkan pemerintah daerah guna untuk kesejahteraan masyarakat. Pelabuhan diselenggarakan untuk pelayanan masyarakat bukan untuk mencari keuntungan semata.

Pelabuhan sebagai salah satu unsure dalam penyelenggaraan pelayaran, merupakan tempat untuk menyelenggarakan pelayanan jasa kepelabuhan, pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi lainnya, ditata secara terpadu guna mewujudkan penyediaan jasa kepelabuhn sesuai dengan tingkat kebutuhan.

Keselamatan pelayaran adalah suatu keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan yang menyangkut angkutan di perairan dan kepelabuhan (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 Tentang kepelabuhan).

Penyelenggara pelabuhan menurut Undang-Undang Pelayaran Nomor 17 Tahun 2008 adalah terdiri atas Otoritas Pelabuhan dan Unit Penyelenggara Pelabuhan. Otoritas Pelabuhan dibentuk pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial, sedangkan Unit Penyelenggara pelabuhan dibentuk pada pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial. Unit penyelenggara pelabuhan yang dimaksud dapat berupa Unit Penyelenggara Pelabuhan Pemerintah dan Unit Penyelenggara Pelabuhan Pemerintah Daerah.

Unit Penyelenggara Pelabuhan dibentuk dan bertanggung jawab kepada Menteri untuk Unit Penyelenggara Pelabuhan Pemerintah, dan bertanggung jawab Pelabuhan kepada Gubernur atau Bupati/ walikota untuk Unit Penyelenggara Pelabuhan pemerintah daerah.

Kegiatan pemerintahan dan pengusahaan di pelabuhan diselenggarakan secara terpadu dan terkordinasi, yakni meliputi :

- a. Pengaturan dan pembinaan, pengendalian dan pengawasan kegiatan dipelabuhan .
- b. Keselamatan dan keamanan pelayaran.
- c. Kepabeanan.
- d. Keimigrasian.
- e. Kekarantinaan.

Otoritas Pelabuhan dan Unit Penyelenggara Pelabuhan yaitu Badan Usaha Milik Daerah kelabuhan sebagai penyelenggara pelabuhan diberi hak pengelolaan atas tanah dan pemanfaatan perairan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Aparat Otoritas maupun Unit Penyelenggara Pelabuhan adalah Badan Usaha Pelabuhan yang

mempunyai kemampuan dan kompetensi di bidang kepelabuhan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan.

Penetapan Badan Usaha Pelabuhan yang ditunjuk untuk melakukan kegiatan perusahaan di pelabuhan pada pelabuhan yang berubah statusnya dari pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial menjadi komersial menjadi pelabuhan yang diusahakan secara komersial dilakukan melalui pemberian konsensi dari otoritas pelabuhan.

8. Konsep BUMN dan BUMD

1. Pengertian Tentang BUMN (Badan Usaha Milik Negara)

BUMN (Badan Usaha Milik Negara) adalah badan usaha yang berisikan dua elemen esensial yakni unsur Pemerintah (publik) dan unsur bisnis (enterprise). Sehingga BUMN merupakan salah satu sektor publik yang mempunyai keistimewaan karakteristik yang tidak dimiliki oleh institusi publik lain, yakni sifat fleksibilitas dan inisiatif yang juga dapat berperan sebagai perusahaan swasta.

Pemerintah tentang BUMN mendefinisikan sebagai badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan Negara yang dipisahkan.

BUMN sendiri memiliki bentuk- bentuk yang berbeda berdasarkan fungsinya serta besaran kepemilikan saham dari Pemerintah. Oleh karena itu, tentang BUMN dikemukakan terdapat 3 bentuk BUMN yaitu:

1. Perusahaan Perseroan, yang selanjutnya disebut Persero, adalah BUMN yang berbentuk perseroan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruh atau paling sedikit 51 % (lima puluh satu persen) sahamnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia yang tujuan utamanya mengejar keuntungan.
2. Perusahaan Perseroan Terbuka, yang selanjutnya disebut Persero Terbuka, adalah Persero yang modal dan jumlah pemegang sahamnya memenuhi kriteria atau Persero yang melakukan penawaran umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan dibidang pasar modal.
3. Perusahaan Umum, yang selanjutnya disebut Perum, adalah BUMN yang seluruh modalnya dimiliki Negara dan tidak terbagi atas saham, yang bertujuan untuk kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/ atau jasa yang bermutu tinggi dan sekaligus mengejar keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.

Dari paparan diatas penulis menyimpulkan bahwa BUMN merupakan suatu badan usaha yang diharapkan dapat menyediakan barang dan jasa publik serta menjadi motivator bagi usaha- usaha kecil maupun golongan ekonomi lemah agar bangkit dan mencapai taraf hidup yang lebih baik.

2. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) adalah badan usaha yang didirikan oleh pemerintah daerah yang modalnya sebagian besar / seluruhnya adalah milik pemerintah daerah. BUMD berdasarkan kategori sasarannya terdiri dari 2 (dua) golongan, yakni perusahaan daerah untuk melayani kepentingan publik dan perusahaan daerah untuk tujuan peningkatan penerimaan daerah. Tujuan dibentuknya Badan Usaha Milik Daerah tersebut adalah untuk melaksanakan pembangunan daerah melalui pelayanan jasa kepada masyarakat, penyelenggaraan kemanfaatan umum dan peningkatan penghasilan daerah.

1. Pengertian BUMD

Disamping Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dikenal juga Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang menurut Undang-undang Nomor 5 Tahun 1962 dikenal dengan nama Perusahaan Daerah. Perusahaan Daerah didirikan berdasarkan peraturan daerah, dan merupakan badan hukum, serta kedudukannya diperoleh dengan berlakunya peraturan daerah tersebut. Badan usaha milik daerah (BUMD) adalah suatu badan yang dikelola oleh daerah untuk menggali potensi daerah, yang bertujuan untuk menambah pendapatan asli daerah yang berguna untuk pembangunan daerah tersebut.

Perusahaan daerah adalah suatu produksi yang bersifat memberi jasa, menyelenggaraan kemanfaatan umum dan memupuk pendapatan. Perusahaan Daerah bergerak dalam lapangan yang sesuai dengan urusan rumah tangganya menurut peraturan perundangan tentang pemerintahan daerah. Undang-undang

Nomor 32 tentang Pemerintah Daerah Pasal 177 menyebutkan bahwa Pemerintah Daerah dapat memiliki BUMD yang pembentukan, penggabungan, pelepasan kepemilikan, dan/atau pembubarannya ditetapkan dengan Perda yang berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

Modal perusahaan daerah terdiri dari seluruh atau sebagian dari kekayaan daerah yang dipisahkan. Modal perusahaan daerah yang untuk seluruhnya terdiri atas kekayaan suatu daerah dipisahkan tidak terdiri atas saham. Sebaliknya modal perusahaan daerah yang sebagian terdiri dari kekayaan daerah yang dipisahkan, modal itu terdiri atas saham. Saham perusahaan daerah terdiri atas saham prioritas hanya dapat dimiliki oleh daerah, sedangkan saham biasa dapat dimiliki oleh daerah, warga negara Indonesia dan/atau badan hukum yang didirikan berdasarkan peraturan perundang-undangan Indonesia dan pesertanya terdiri dari warga Indonesia. Besarnya jumlah nominal saham prioritas dan saham biasa ditetapkan dalam peraturan pendirian perusahaan daerah.

2. Tujuan Badan Usaha Milik Daerah

Badan usaha milik daerah (BUMD) bertujuan untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dan seluas-luasnya demi meningkatkan kontribusi terhadap pendapatan asli daerah, yang nantinya akan digunakan untuk pembangunan daerah itu sendiri.

3. Fungsi Badan Usaha Milik Daerah

Fungsi badan usaha milik daerah (BUMD) adalah sebagai fasilitator dalam menjalankan otonomi daerah, yang berfungsi membantu pemerintah daerah dalam menjalankan pemerintahannya yang berlandaskan pada otonomi daerah. Sebagai daerah otonom, pemerintah daerah harus dapat membiayai rumah tangganya sendiri dengan mengandalkan pendapatan asli daerah, salah satu aset daerah adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mempunyai tujuan mencari keuntungan sebesar-besarnya yang nantinya akan diberikan sebagian kepada pemerintah dalam hal peningkatan pendapatan asli daerah.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini peneliti mengambil dari beberapa jurnal untuk menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian peneliti. Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti.

Tabel II.I : Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Review	Peneliti
1	Kualitas Pelayanan Jasa Terminal Penumpang Pada Pelabuhan PT. Pelindo I(Persero) Sri Bayintan Kijang.	1. Variabel : Kualitas 2. Teori : Pelayan (Wijaya, 2011 : 2004) 3. Metode : Deskriptif Kuantitatif secara survei. 4. Hasil : Berdasarkan hasil	Santoso

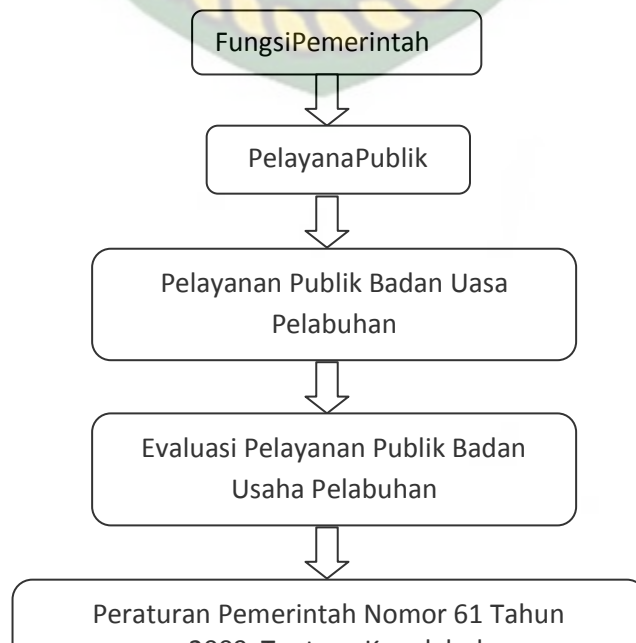
No	Judul Penelitian	Review	Peneliti
		<p>penelitian dapat di ambil satu kesimpulan dalam penelitian ini. Pelayanan yang diterima oleh penumpang pada PT PELINDO 1 Sri Bayantan Kijang. Nilai interval kelas sekor tersebut berada pada posisi kurang baik. Hal ini menunjukkan tanggapan dari responden bahwa pelayanan yang mereka terima kurang baik.</p>	
2	<p>Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Laut Di Pelabuhan Regional Sanana Kabupaten Kepulauan Sula Provensi Maluku Utara.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vareabel : Analisis 2. Teori : Pelayanan (Wijaya, 2011 : 2004) 3. Metode : Kuantitatif Deskriptif secara surve. 5. Hasil : Dari hasil penelitian dapat di ambil kesimpulan terhadap kualitas pelayanan pada angkutan laut di pelabuhan Regional Sanana Kabupaten Kepulauan Sula Provensi Maluku Utara. Hal ini menunjukkan jawaban dari responden bahwa pelayanan yang mereka terima kurang baik. 	<p>Wahyono</p>
3	<p>Analisi Pelayanan Publik Pada</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vareabel : Analisis 2. Teori : Pelayanan Publik (Wijaya, 2011 : 2004) 	

No	Judul Penelitian	Review	Peneliti
	Pelabuhan Sungai Duku Kota Pekanbaru	<p>3. Metode : Kuantitatif Deskriptif secara</p> <p>4. Hasil : Berdasarkan hasil penelitian dan analisi yang telah penulis lakukan, pada penelitian ini dapat penulis melakukan beberapa kesimpulan. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Sungai Duku Kota Pekanbaru belum baik. Dikarenakan petugas maupun pegawai tersebut belum sepenuhnya menjalankan tugas secara optimal atau maksimal.</p>	Suroso

C. Kerangka Pikir

Sesuai dengan konsep dan teori-teori yang telah dikemukakan, maka kerangka pikir dalam penelitian ini dapat dijelaskan melalui gambar bagan sebagai berikut.

Gambar II.1 :Kerangka Pikir Tentang Evaluasi Pelayanan Publik Pada Badan Usaha Pelabuhan di Pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun.





Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
-------------	------	------------	-------------	------------

D. Hepotesis

Menurut Sugiyono (2013:64) Hipotesisi deskriptif merupakan jawaban sementara terhadap masalah deskriptif, yaitu yang berkenan dengan variabel tunggal/mandiri.

Maka peneliti dapat membuat rumusan masalah seperti berikut: ***Bagaimana pelayanan Publik Pada Badan Usaha Pelabuhan di Peabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupate Karimun?***

Dalam penelitian ini, vareabel yang digunakan adalah vareabel tunggal yakni pelayanan publik pada Badan Usaha Pelabuhan di pelabuhan Sri Tanjung Gelam

Kabupaten Karimun, maka hipotesis yang di gunakan adalah hipotesis deskriptif. Jadi berdasarkan kerangka piker diatas penulis menduga: *Pelayanan Publik Pada Badan Usaha Pelabuhan di pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun Kurang Baik.*

E. Konsep Operasional

Untuk menghindari dari kesalahan pemahaman beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti mengukur pelayanan publik pada Badan Usaha Pelabuhan di pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun dengan menggunakan. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 37 Tahun 2015 Tentang Setandar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut Di Terminal.

1. Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pelayanan yang dimaksud disini adalah proses yang dilakukan oleh Badan Usaha Pelabuhan dalam memberikan pelayanan publik di pelabuhan.
2. Evaluasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengukur serta membandingkan hasil-hasil pelaksanaan kegiatan yang telah dicapai dengan hasil yang seharusnya menurut rencana, sehingga diperoleh informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan, serta dapat dilakukan perbaikan bila terjadi penyimpangan di dalamnya. Evaluasi

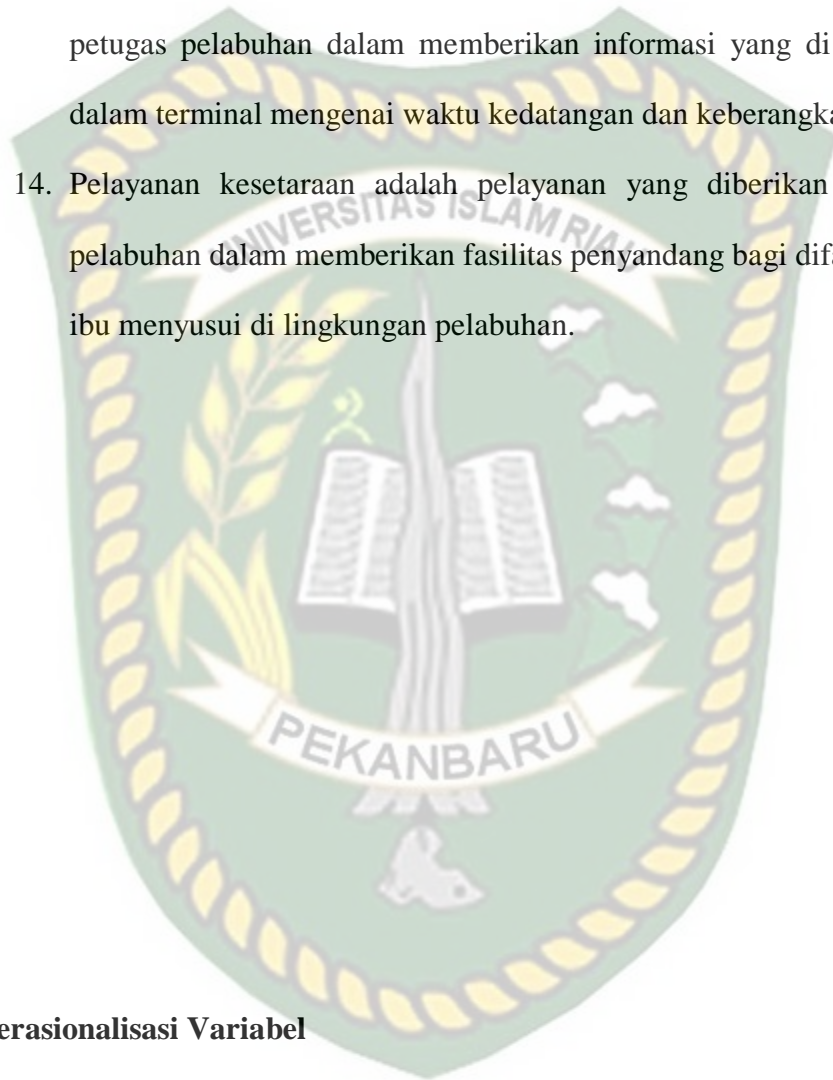
yang dimaksud adalah untuk menilai pelayanan yang di berikan Badan Usaha Pelabuhan kepada pengguna jasa pelabuhan seperti fasilitas pelabuhan dan perilaku petugas pelabuhan dalam melayani masyarakat di pelabuhan.

3. Penyelenggara Pelabuhan adalah lembaga pemerintah dipelabuhan sebagai otoritas yang melaksanakan fungsi pengaturan, pengendalian, pengawasan kegiatan kepelabuhan, dan pemberian pelayanan jasa kepelabuhan untuk pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial (Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran).
4. Selanjutnya pelabuhan dapat didefinisikan Menurut Undang-Undang No 17 Tahun 2008 pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batasan batasan tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan atau barang, berupa terminal dan tempat pelabuhan kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta tempat perpindahan intra dan armada transportasi.
5. Kemudian yang dimaksud dari atau dengan kata lain profil dari pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun adalah pelabuhan yang menghubungkan Kabupaten Karimun Dengan pulau-pulau yang berada di wilayah Kabupaten Karimun.

6. Keselamatan dan keamanan pelayaran adalah suatu keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan dan keamanan yang menyangkut angkutan di perairan, kepelabuhan, dan lingkungan maritime (Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran).
7. Badan Usaha Milik Daerah adalah Badan Usaha Melik Daerah Kepelabuhan Kabupaten Karimun.
8. Badan Usah Pelabuhan adalah Badan Usaha yang kegiatan usahanya khusus di bidang pengusahaan terminal, dan fasilitas pelabuhan.
9. Pelayanan keselamatan adalah pelayanan yang di berikan oleh petugas pelabuhan dalam memberikan informasi ketersediaan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya di lingkungan pelabuhan.
10. Pelayanan keamanan dan ketertiban adalah pemberian pelayanan oleh petugas pelabuhan dalam memberikan informasi yang disampaikan kepada kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan di lingkungan pelabuhan.
11. Pelayanan kehandalan adalah pemberian pelayanan yang diberikan oleh petugas pelabuhan dalam memberikan informasi yang jelas mengenai keberangkatan kedatangan kapal beserta kendala yang ada di lingkungan pelabuhan.
12. Pelayanan kenyamanan adalah pemberian pelayanan yang diberikan oleh petugas pelabuhan dalam memberikan servis fasilitas yang baik dan

berfungsi sebagai sumber kehandalan kenyamanan pada penumpang di pelabuhan.

13. Pelayanan kemudahan adalah pemberian pelayanan yang diberikan oleh petugas pelabuhan dalam memberikan informasi yang di sampaikan di dalam terminal mengenai waktu kedatangan dan keberangkatan kapal.
14. Pelayanan kesetaraan adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas pelabuhan dalam memberikan fasilitas penyandang bagi difabel dan ruang ibu menyusui di lingkungan pelabuhan.



F. Operasionalisasi Variabel

Tabel II.2 : Oprasionalisasi Varibel Evaluasi Pelayanan Publik Pada Badan Usaha Pelabuhan di Pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun.

Konsep	Vareabel	indikator	Intem yang dinilai	Skala pengukur an
1	2	3	4	5

Konsep	Vareabel	indikator	Intem yang dinilai	Skala pengukuran
Pelayanan publik yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK IINDONESIA NO PM 37 Tahun 2015.	Evaluasi Pelayanan Publik Pada Badan Usaha Pelabuhan di Pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun.	1. Pelayanan keselamatan	a. Menetapkan ketersediaan fasilitas penyelamatan darurat di pelabuhan. b. Menyediakan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat di pelabuhan.	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Baik • Baik • Cukup Baik • Kurang Baik • Tidak Baik
		2. Pelayanan keamanan dan ketertiban	a. Memberikan informasi kepada pengguna jasa pelabuhan apabila ada gagan keamanan. b. Menyediakan pos dan petugas keamanan untuk menjaga ketertiban dan kelancaran di pelabuhan.	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Baik • Baik • Cukup Baik • Kurang Baik • Tidak Baik
		3. Pelayanan kehandalan dan keteraturan	a. Menetapkan kemudahan untuk mendapatkan tiket. b. Memberikan informasi yang jelas mengenai keberangkatan dan kedatangan	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Baik • Baik • Cukup Baik • Kurang Baik • Tidak Baik

Konsep	Vareabel	indikator	Intem yang dinilai	Skala pengukuran
			kapal.	
		4.Pelayanan kenyamanan	a. Menyediakan ruang tunggu sebagai tempat tunggu penumpang sebelum <i>check in</i> b. Menyediakan tempat atau ruang tersendiri dari kawasan di larang merokok dan ruang bebas merokok	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Baik • Baik • Cukup Baik • Kurang Baik • Tidak Baik
		5 .Pelayanan kemudahan	a.Menyediakan tempat parkir di lokasi parkir di pelabuhan. b.Menyediakan tempat dan petugas layanan pengaduan untuk penumpang yang mendapatkan masalah dari pelayanan di pelabuhan.	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Baik • Baik • Cukup Baik • Kurang Baik • Tidak Baik
		6.Pelayanan kesetaraan	a. Menyediakan ruang / tempat kusus untuk ibu menyusui. b. b.Menyediakan fasilitas untuk penyandang <i>difable</i> (cacat).	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Baik • Baik • Cukup Baik • Kurang Baik • Tidak

Konsep	Vareabel	indikator	Intem yang dinilai	Skala pengukuran
				Baik

Data Olahan Tahun 2018

G. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran yang digunakan terhadap variabel dan indikator penelitian tentang Pelayanan Publik pada Badan Usaha Pelabuhan dalam memberikan pelayanan publik di pelabuhan Sri Tanjunggelam Kabupaten Karimun. Untuk mendapatkan hasil konversi data responden maka peneliti merumuskan analisis Sekala Likert, menggunakan teori Hartono (2006:30). Sekala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yaitu, penilaian dilakukan pengelompokan menjadi lima kriteria yaitu: Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Kurang Baik dan Tidak Baik, sebagai berikut:

$$\text{Rumus Index \%} : \frac{\text{Total sekor}}{y} \times 100$$

Y : Sekor tertinggi liker x jumlah responden

X : Sekor terendah likert x jumlah responden

Sangat Baik : Apabila jawaban responden sangat baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 81 % - 100 %

Baik : Apabila jawaban responden baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 61% - 81 %

Cukup Baik : Apabila jawaban responden cukup baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 41 % - 60%

Kurang Baik : Apabila jawaban responden kurang baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 21 % - 40 %

Tidak Baik : Apabila jawaban responden tidak baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 0 % - 20 %

A. Pelayanan keselamatan

Sangat Baik : Apabila jawaban responden tentang pelayanan keselamatan sangat baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 81 % - 100 %

Baik : Apabila jawaban responden tentang pelayanan keselamatan tentang pelayanan keselamatan baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 61% - 81 %

Cukup Baik : Apabila jawaban responden tentang pelayanan keselamatan cukup baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 41 % - 60%

Kurang Baik : Apabila jawaban responden tentang pelayanan keselamatan kurang baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 21 % - 40 %

Tidak Baik : Apabila jawaban responden tentang pelayanan keselamatan tidak baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 0 % - 20 %

B. Pelayanan keamanan / Ketertiban

Sangat Baik : Apabila jawaban responden terhadap pelayanan keamanan dan ketertiban sangat baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 81 % - 100 %

Baik : Apabila jawaban responden terhadap pelayanan keamanan dan ketertiban baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 61% - 81 %

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap pelayanan keamanan dan ketertiban cukup baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 41 % - 60%

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap pelayanan keamanan dan ketertiban kurang baik terhadap pelayanan publik pada

pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 21 % - 40 %

Tidak Baik : Apabila jawaban responden terhadap pelayanan keamanan dan ketertiban tidak baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 0 % - 20 %

C. Pelayanan kehandalan/keteraturan

Sangat Baik : Apabila jawaban responden tentang pelayanan kehandalan/keteraturan sangat baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 81 % - 100 %

Baik : Apabila jawaban responden tentang pelayanan kehandalan/keteraturan baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 61% - 81 %

Cukup Baik : Apabila jawaban responden tentang pelayanan kehandalan/keteraturan cukup baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 41 % - 60%

Kurang Baik : Apabila jawaban responden tentang pelayanan kehandalan/keteraturan kurang baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 21 % - 40 %

Tidak Baik : Apabila jawaban responden tentang pelayanan kehandalan/keteraturan tidak baik terhadap pelayanan

publikpada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 0 % - 20 %

D. Pelayanan kenyamanan

Sangat Baik : Apabila jawaban responden tentang pelayanan kenyamanan sangat baik terhadap pelayanan publikpada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 81 % - 100 %

Baik : Apabila jawaban responden tentang pelayanan kenyamanan baik terhadap pelayanan publikpada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 61% - 81 %

Cukup Baik : Apabila jawaban responden tentang pelayanan kenyamanan cukup baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 41 % - 60%

Kurang Baik : Apabila jawaban responden tentang pelayanan kenyamanan kurang baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 21 % - 40 %

Tidak Baik : Apabila jawaban responden tentang pelayanan kenyamanan tidak baik terhadap pelayanan publikpada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 0 % - 20 %

E. Pelayanan kemudahan

Sangat Baik : Apabila jawaban responden terhadap pelayanan kemudahan pada pelabuhan sangat baik terhadap

pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 81 % - 100 %

Baik : Apabila jawaban responden terhadap pelayanan kemudahan baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 61 % - 81 %

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap pelayanan kemudahan cukup baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 41 % - 60 %

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap pelayanan kemudahan tidak baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 21 % - 40 %

Tidak Baik : Apabila jawaban responden terhadap pelayanan kemudahan sangat tidak baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 0 % - 20 %

F. Pelayanan kesetaraan

Sangat Baik : Apabila jawaban responden terhadap pelayanan kemudahan pada pelabuhan sangat baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 81 % - 100 %

Baik : Apabila jawaban responden terhadap pelayanan kemudahan baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 61 % - 81 %

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap pelayanan kemudahan cukup baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 41 % - 60 %

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap pelayanan kemudahan tidak baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 21 % - 40 %

Tidak Baik : Apabila jawaban responden terhadap pelayanan kemudahan sangat tidak baik terhadap pelayanan publik pada pegawai Badan Usaha Pelabuhan berkisar antara 0 % - 20 %

