

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA BERPIKIR

#### A. STUDI KEPUSTAKAAN

##### 1. Konsep Administrasi

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

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

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

Menurut Siagian (2006:2) Administrasi merupakan keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan oleh rasionalitas tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya. Menurut Zulkifli (2005:16-17) bahwa konsep administrasi diidentikan dengan berbagai bentuk

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

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

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

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

## 2. Konsep Organisasi

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

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

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

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

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

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

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

### **c. Konsep Manajemen**

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

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

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

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

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

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

Sikulasi (2006:12) Manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktifitas-aktifitas, perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh

setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga menghasilkan jasa yang efisien.

Sabarguna (2008;3) menjelaskan bahwa manajemen kinerja sekarang ini menjadi penting karena :

1. Adanya keterkaitan yang luas antara hasil kerja dan proses yang berlangsung.
2. Teknologi informasi menggambarkan keterkaitan lebih jelas dan mudah seperti keterkaitan bonus dengan pencapaian jumlah pelayanan.
3. Sistem informasi dengan bantuan model dapat melakukan proyeksi sebagai prediksi kinerja yang akan datang.
4. Model dapat disiapkan untuk mensimulasikan perubahan yang terjadi dan akibat bagi kinerja yang akan dicapai.

#### **4. Konsep Evaluasi**

Evaluasi merupakan suatu pemeriksaan terhadap pelaksanaan suatu program yang telah dilakukan dan akan digunakan untuk meramalkan, memperhitungkan, dan mengendalikan pelaksanaan program kedepannya agar jauh lebih baik. Evaluasi lebih bersifat melihat kedepan dari pada melihat kesalahan-kesalahan dimasa lalu, dan ditunjukkan pada upaya peningkatan kesempatan demi keberhasilan program. Dengan demikian misi dari evaluasi itu adalah perbaikan atau penyempurnaan dimasa mendatang atas suatu program.

Menurut kamus besar Indonesia, evaluasi adalah suatu penilaian dimana penilaian itu ditunjukkan pada orang yang lebih tinggi atau yang lebih tahu kepada orang yang lebih rendah, baik itu dari jabatan strukturnya atau orang yang lebih rendah keahliannya. Evaluasi adalah suatu proses penelitian positif dan negatif atau juga gabungan dari keduanya.

Menurut Jones (1999:45) evaluasi adalah suatu aktivitas yang dirancang untuk menimbang manfaat program dalam spesifikasi kriteria a, teknik pengukuran, metode analisis dan bentuk rekomendasi.

Lebih jauh lagi, evaluasi berusaha mengidentifikasi mengenai apa yang sebenarnya yang terjadi pada pelaksanaan atau penerapan program. Dengan demikian evaluasi bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi tingkat pencapaian tujuan
2. Mengukur dampak langsung yang terjadi pada kelompok sasaran
3. Mengetahui dan menganalisa konsekuensi-konsekuensi lain yang mungkin terjadi di luar sosial.

Hal ini dapat diartikan sebagai proses penilaian terhadap pentingnya suatu pelayanan sosial. Penilaian ini dibuat dengan cara membandingkan berbagai bukti yang berkaitan dengan program yang telah sesuai dengan kriteria yang ditetapkan dan bagaimana seharusnya program tersebut harus dibuat dan di implementasikan.

Dalam kajiannya tentang pelayanan sosial, menjelaskan sosial utama dari evaluasi adalah diarahkan kepada keluaran (*output*), hasil (*outcomes*), dan dampak (*impacts*) dari pelaksanaan rencana strategis. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan yang transparan dan akuntabel dan harus disertai dengan penyusunan sosial kerja pelaksanaan rencana yang sekurang-kurangnya meliputi :

1. Sosial masukan
2. Sosial keluaran
3. Sosial hasil

Jika dilihat dari pentahapannya, secara umum evaluasi dapat dibagi menjadi tiga jenis, yaitu :

1. Evaluasi tahap perencanaan

Kata evaluasi sering digunakan dalam tahap perencanaan dalam rangka mencoba memilih dan menentukan skala prioritas terhadap berbagai macam alternatif dan kemungkinan terhadap cara mencapai tujuan yang

telah dirumuskan sebelumnya, untuk itu diperlukan teknik yang dapat dipakai oleh perencanaan. Suatu hal yang patut dipertimbangkan dalam kaitan ini adalah bahwa metode-metode yang ditempuh dalam pemilihan prioritas ini tidak selalu sama untuk setiap keadaan, melainkan berbeda menurut hakekat dan permasalahannya sendiri.

2. Evaluasi pada tahap pelaksanaan  
Pada tahap ini evaluasi adalah suatu kegiatan yang melakukan analisa untuk menentukan tingkat kemajuan pelaksanaan dibanding dengan rencana. Terdapat perbedaan antara konsep menurut penelitian ini dengan minitoring. Evaluasi bertujuan terutama untuk mengetahui apakah yang ingin dicapai sudah tepat dan bahwa program tersebut direncanakan untuk dapat mencapai tujuan tersebut. Sedangkan mitoring bertujuan melihat pelaksanaan proyek sudah sesuai dengan rencana dan bahwa rencana tersebut sudah tepat untuk mencapai tujuan, sedangkan evaluasi melihat sejauh mana proyek masih tetap dapat mencapai tujuan, apakah tujuan tersebut sudah berubah dan apakah pencapaian program tersebut akan memecahkan masalah tahap pasca pelaksanaan.
3. Evaluasi pada tahap pasca pelaksanaan  
Dalam hal ini konsep pada tahap pelaksanaan, yang membedakannya terletak pada objek yang dinilai dengan yang dianalisa, dimana tingkat terletak pada objek yang dinilai dengan yang dianalisa, dimana tingkat kemajuan pelaksanaan dibanding rencana tapi hasil pelaksanaan dibanding dengan rencana yakni apakah dampak yang dihasilkan oleh pelaksana kegiatan tersebut sesuai dengan tujuan yang akan atau ingin dicapai.

Evaluasi memiliki tiga fungsi utama dalam analisis kebijakan, yaitu :

1. Evaluasi memberi informasi yang salah dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan yang telah dapat dicapai melalui tindakan publik. Dalam hal ini evaluasi mengungkapkan seberapa jauh tujuan-tujuan tertentu dan target tertentu telah dicapai.
2. Evaluasi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target. Nilai diperjelas dengan mendefinisikan dan mengoperasikan tujuan dan target.
3. Evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi. Informasi tentang tidak memadai kinerja kebijakan yang dapat memberi sumbangan pada perumusan ulang masalah kebijakan. (Solichin Abdul Wahad, 2002:51)



Berdasarkan fungsi-fungsi evaluasi yang telah dikemukakan di atas, maka dapatlah kita simpulkan tentang nilai evaluasi merupakan suatu proses yang dilakukan oleh seorang untuk melihat sejauh mana keberhasilan sebuah program. Keberhasilan program itu sendiri dapat dilihat dari dampak atau hasil yang dicapai oleh program tersebut.

Beberapa istilah yang serupa dengan evaluasi dan intinya masih berhubungan erat atau masih mencakup evaluasi itu sendiri yaitu :

1. Measurement, pengukuran yang diartikan sebagai suatu proses kegiatan untuk menentukan luas atau kuantitas untuk mendapatkan informasi atau data berupa skor mengenai prestasi yang telah dicapai pada priode tertentu dengan menggunakan berbagai teknik dan alat ukuran yang relevan.
2. Test, secara harfiah diartikan suatu alat ukur berupa sederetan pertanyaan atau latihan yang digunakan untuk mengukur kemampuan, tingkah laku, potensi-potensi sebagai hasil pembelajaran.
3. Assessment, suatu proses pengumpulan data atau pengolahan data tersebut menjadi suatu bentuk yang dapat dijelaskan.

## **5. Konsep Pelayanan**

### **a. Pengertian Pelayanan**

Pengertian Pelayanan Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga macam makna, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual belibarang dan jasa Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Nugroho (2003:22) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak juga tidak dikaitkan dengan suatu produk Sedangkan

menurut Hardiyansyah ( 2011 : 10) *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami Artinya *servic* merupakan produk yang tidak berwujud atau berbentuk sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. (Hardiyansyah, 2011:10).

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

a. Pengertian pelayanan public

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

1. Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan.
2. Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik di dalam maupun di luar sektor publik.
3. Pelayanan publik, merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk member hasil. Jadi siapa saja yang

berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menumbuhkan kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan bagian dari pelayanan publik.

4. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespons kebutuhan publik sebagai konsumen.

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

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

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

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

pelanggan/masyarakat. pelayanan yang mengatakan bahwa pelayanan prima adalah “ pelayanan yang mengandung cirri :

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

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

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

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

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

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

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

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

a. Asas Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (201: 24-25) Bahwa pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Asas pelayanan publik menurut keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

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

b. Prinsip Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan meliputi :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya/tariff
5. Produk pelayanan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

c. Standar Pelayanan Publik

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

d. Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Ndraha (2005: 69-71) prinsip pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu dengan kepala bagian dengan kepala bironya sendirinya dan sesama bagian didalam biro yang sama atau kedalam bagiannya sendiri hal ini pelayanan kedalam bersifat vartical dan horizontal. Pelayanan kedalam dilakukan unit-unit staf atau unit-unit lainnya yang tidak langsung memproduksi layanan bagi consumer di luar organisasi yaitu, pemberian informasi, pemberian pertimbangan, atas nama kepala melakukan supervise, mewakili kepala.

Jelas terlihat bahwa pelayanan secara vertical dan horizontal internal organisasi yang dilakukan sepanjang pelayanan yang diberikan sepanjang proses pelaksanaan di dalam organisasi itu sendiri. Vertikal dikatakan suatu hubungan yang terjadi antara pihak yang lebih tinggi kedudukannya dengan kedudukan yang lebih rendah dalam berbagi bentuk dengan tujuan pelayanan yang diberikan, Horisontal dalam hubungan itu baik pihak yang dilayani maupun yang dilayani dihadapkan pada kesempatan yang semakin luas dengan diwarnai sifat pelayanan (komoditi) dan masing-masing pihak.

Hal ini meliputi :

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



e. Efisiensi

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

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

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

## B. Kerangka Pikiran

**Gambar 1 : Kerangka Pemikiran Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan PT Taspen Kota Pekanbaru (Studi Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil)**



*Modifikasi Penelitian, 2017*

## C. Konsep Operasional

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

- a) Pelayanan : adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan factor material melalui system prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan lain sesuai haknya.
- b) Pelayanan Publik adalah jasa pengurusan suatu keperluan yang disediakan oleh organisasi terhadap masyarakat luas.
- c) Pelayanan dimaksud disini adalah Proses yang di lalui pemohon dalam pengiriman barang dari awal mendaftar sampai dengan selesai.
- d) PT Taspen adalah salah satu BUMN yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil.
- e) Dana Pensiun dalam penelitian ini pengawai negeri sipil (PNS) dalam pengguna jasa PT Taspen pengambilan dana pensiun.

- f) Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- g) Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
- h) Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.
- i) Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- j) Pengaduan adalah pelayanan dalam Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang meliputi penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

#### **D. Operasional Variabel**

Selanjutnya dapat pula dilihat operasional variable penelitian tentang Evaluasi Pelayanan PT Taspen Kota Pekanbaru (Studi Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut ini :

**Tabel II.1 : Konsep Operasional Variabel Pelayanan PT Taspen Kota Pekanbaru (Studi Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil)**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
1	2	3	4	5
Pelayanan Publik yaitu, segala pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam bentuk barang dan atau jasa yang baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan	Evaluasi Pelayanan	Persyaratan	a. Pengisian formulir. b. Pengisian data pemohon pengambialan dana Pensiun. c. Kelengkapan berkas.	Baik  Cukup Baik  Kurang Baik
		Prosedur	a. Prosedur mudah dipahami. b. Prosedur yang diberikan jelas. c. Prosedur tidak berbeli-belit.	Baik  Cukup Baik  Kurang Baik
		Waktu Pelayanan	a. Penyelesaian Pelayan dengan tepat waktu b. Penyelesaian pelayanan diterima dengan cepat dan tepat. c. Berdasarkan waktu yang ditetapkan.	Baik  Cukup Baik  Kurang Baik
		Produk	a. Pelayanan Pengambilan Dana Pensiun berdasarkan peraturan. b. Tanggap dalam pelayanan Dana Pensiun. c. Mengutamakan Kualitas kerja.	Baik  Cukup Baik  Kurang Baik
		Pengaduan	a. Penyediaan kotak saran. b. Portal pengaduan dalam website	Baik  Cukup Baik  Kurang Baik

*Sumber: Olahan Data Penelitian, 2017*

### E. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan yang diberikan oleh PT Taspen, maka perlu adanya teknik pengukuran yang jelas yang dapat di nilai melalui indikator berikut :

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

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

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

Apun pengukuran indicator sebagai berikut :

1. Persyaratan, yang terdiri dari :

Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

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

2. Prosedur, yang terdiri dari :

Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

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

3. Waktu Pelayanan, yang terdiri dari :

Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

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

4. Produk, yang terdiri dari :

Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

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

5. Pengaduan, yang terdiri dari :

Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

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

