

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Efektifitas**

Efektivitas sering digunakan sebagai gagasan tentang efektivitas yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Memperhatikan kepuasan mencapai tujuan organisasi, memuaskan ambisi, menumbuhkan sumber daya dan aspirasi orang-orang organisasi dan memiliki pengaruh yang bermanfaat bagi masyarakat adalah semua cara untuk meningkatkan efektivitas organisasi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia efektif mengandung arti mampu membuahkan hasil atau bermanfaat. Efektivitas didefinisikan sebagai kapasitas untuk memilih tujuan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Masturi *et al.*, 2021:2568)

Sejauh mana individu mencapai produk yang diinginkan didefinisikan sebagai efektivitas. Artinya suatu pekerjaan dianggap efektif apabila dapat diselesaikan sesuai dengan rencana baik dari segi waktu, uang, maupun kualitas. Efektivitas adalah konsekuensi dari membuat pilihan untuk membimbing personel bawahan, sering dikenal sebagai manajemen. Keterkaitan antara *output* dan tujuan atau sasaran yang ingin dicapai didefinisikan sebagai efektivitas (penggunaan). (Gafar, 2021:1952)

Hubungan antara hasil dan tujuan yang membuat organisasi, program, atau kegiatan lebih berhasil disebut sebagai efektivitas. Hidayat mendefinisikan efektivitas sebagai sejauh mana suatu tujuan (kualitas, kuantitas, atau waktu) telah terpenuhi semakin besar proporsi target yang dicapai, semakin besar pula

dampaknya. Menurut Sedarmayanti efektivitas menggambarkan hubungan antara keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan nilai-nilai lainnya. (Hanum *et al.*, 2022:48).

### **2.1.1 Kriteria Efektifitas**

Menurut (Gafar, 2021:1953) kriteria efektivitas terdiri dari lima komponen: produksi, efisiensi, kepuasan, kemampuan beradaptasi, dan pengembangan.

#### **1. Produksi**

Sebagai kriteria efektivitas berkaitan dengan pengukuran keluaran utama organisasi keuntungan, penjualan, kertas ditangani, mitra dilayani, dan sebagainya adalah contoh metrik produksi.

#### **2. Efisiensi**

Sebagai kriteria efektivitas berkaitan dengan pemanfaatan sumber daya yang terbatas oleh organisasi.

#### **3. Kepuasan**

Kepuasan mengacu pada kinerja organisasi dalam melayani tuntutan pekerja anggotanya. Sikap staf, penggantian karyawan, ketidakhadiran, ketidakaktifan, keluhan.

#### **4. Adaptasi**

Adaptasi mengacu pada reaksi organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal. Perubahan eksternal seperti persaingan, tuntutan, konsumen, kualitas produk, dan sebagainya, serta perubahan internal seperti inefisiensi, ketidakbahagiaan, dan sebagainya, merupakan contoh adaptasi lingkungan.

## 5. Perkembangan

Sebagai kriteria efektivitas mengacu pada tugas organisasi atau perusahaan untuk mengembangkan kemampuan dan potensinya untuk berkembang.

### 2.1.2 Indikator Efektifitas Pelayanan

Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk mengukur atau menilai variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:

#### 1 waktu

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama. Semakin lama tugas yang dibebankan maka semakin banyak tugas lain menyusul maka dalam hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas.

#### 2 Kecermatan

Kecermatan dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah ketelitian, keseksamaan, dan kehati-hatian maka pelayanan harus menerapkan hal itu dalam memberikan pelayanan.

#### 3 Gaya pemberian layanan

Faktor gaya pemberian layanan merupakan salah satu ukuran yang biasanya digunakan untuk mengukur efektivitas kerja.

### 2.1.3 Aspek-Aspek Efektifitas

Aspek-aspek efektivitas berdasarkan pendapat (Ali *et al.*, 2019:5) efisiensi suatu program dapat dijelaskan dengan mempertimbangkan faktor-faktor berikut:

#### 1. Aspek tugas atau fungsi

Secara spesifik suatu lembaga dikatakan efektif jika menjalankan tanggung jawab atau fungsinya, dan suatu program pembelajaran dikatakan efektif jika tugas dan fungsinya dilaksanakan secara efisien dan siswa belajar dengan baik.

## 2. Aspek rencana atau program

Yang dimaksud dengan rencana atau program disini adalah rencana pembelajaran yang terprogram, apabila semua rencana dapat diselesaikan maka rencana atau program tersebut dianggap efektif.

## 3. Aspek ketentuan dan peraturan

Efisiensi suatu program juga dapat ditunjukkan dalam bekerja atau tidak berfungsinya aturan-aturan yang telah ditetapkan untuk menjaga kelangsungan proses operasinya. Elemen ini terdiri dari pedoman untuk instruktur dan murid; jika aturan-aturan ini dijalankan secara memadai, itu menandakan bahwa ketentuan atau aturan tersebut telah beroperasi dengan sukses

## 4. Aspek tujuan atau kondisi ideal

Suatu program dianggap berhasil dari segi hasil jika tujuan program atau kondisi ideal dapat terpenuhi.

### **2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas**

Menurut (Ali *et al.*, 2019) faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas sebagai berikut :

#### 1. Sumber Daya

Sumber daya manusia, bersama dengan aspek lain seperti aset dan uang, sangat penting dalam setiap organisasi atau perusahaan. Sebagai salah satu peran dalam perusahaan, sumber daya manusia harus ditangani secara efisien untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi.

## 2. Sarana Dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan seluruh benda, baik yang bergerak ataupun tidak, digunakan untuk meraih tujuan bersama. Pembuatan sarana dan prasarana disesuaikan dengan yang dibutuhkan organisasi atau lembaga atau perusahaan.

## 3. Petugas Ramah dan Kompeten

Sarana dan prasarana adalah setiap barang, bergerak atau tidak, yang digunakan untuk memenuhi tujuan bersama. Menciptakan sarana dan prasarana yang secara khusus disesuaikan dengan kebutuhan organisasi, lembaga, atau perusahaan.

### **2.1.5 Pengertian Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 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, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. (Ismianingtyas & Agustina, 2017:128)

Pelayanan adalah upaya memberikan bantuan atau bantuan kepada orang lain, baik materil maupun non materil, agar orang tersebut dapat mengatasi masalahnya sendiri. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain. Administrasi menunjukkan pelaksanaan kekuasaan dan otoritas. Aparat birokrasi dapat mengklaim otoritas di negara ini karena mereka telah mendapatkan legitimasi dari rakyat melalui negara. (Gafar, 2021:1953)

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No/KEP/25/M.PAN/2/2014, pelayanan publik didefinisikan sebagai segala kegiatan penyelenggaraan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan dan dalam rangka dari penegakan hukum dan peraturan. (Ristiani, 2020:166)

Berdasarkan beberapa definisi pelayanan yang diberikan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu ukuran profesionalisme suatu organisasi atau lembaga, dimana pelayanan yang ditampilkan sudah baik dari segi atau dapat dikatakan pelayanan prima baik, menyenangkan dan memenuhi kebutuhan pelanggan maka lembaga atau organisasi tersebut dapat dikatakan profesional.

### 2.1.6 Prinsip Pelayanan Publik

Menurut (Ristiani, 2020:166) penyelenggaraan pelayanan publik harus berpegang pada prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. Sederhana

Standar pelayanan yang sederhana yaitu mudah dipahami, diikuti, dilaksanakan, dan diukur, dengan proses yang jelas dan biaya yang murah bagi masyarakat dan penyelenggara.

2. Partisipatif

Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas dan menyelaraskan atas dasar komitmen atau kesepakatan

3. Akuntabel

Tindakan yang diperlukan Standar Layanan harus dilakukan dan dilaporkan kepada pihak terkait

4. Berkelanjutan

Standar Pelayanan harus terus ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan inovasi

5. Transparansi

Transparansi dan akses publik terhadap standar layanan diperlukan

6. Keadilan

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan tersedia bagi orang-orang dari semua latar belakang ekonomi, jarak geografis, dan kemampuan fisik dan mental

### 2.1.7 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut (Ali *et al.*, 2019:6) bagian inti dari pelayanan publik harus mencakup hal-hal berikut:

1. Hak dan kewajiban penyedia dan pengguna layanan publik harus jelas dan dipahami oleh semua pihak.
2. Penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap menjaga efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu, prosedur dan hasil pelayanan publik harus diupayakan untuk memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Jika pelayanan publik pemerintah terpaksa mahal, instansi pemerintah terkait wajib memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelaksanaannya.

Berkaitan dengan layanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut (Ali *et al.*, 2019:6) pelayanan publik yang profesional sejalan dengan permintaan masyarakat mengandung pengertian pelayanan publik yang ditentukan oleh akuntabilitas dan tanggung jawab dari penyedia layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri-ciri sebagai berikut:

1. Efisien, dengan penekanan pada keberhasilan penyelesaian maksud dan tujuan.



2. Lurus, dalam arti proses atau cara pelayanan dilakukan secara sederhana, cepat, tepat, dan lugas juga mudah dipahami dan dipraktikkan oleh anggota masyarakat yang meminta layanan.
3. Ketika kita berbicara tentang kejelasan dan kepastian, kita menyiratkan bahwa ada kejelasan dan kepastian tentang:
  - a. proses layanan.
  - b. Persyaratan layanan, yang meliputi kriteria teknis dan administratif.
  - c. Satuan kerja dan otoritas yang berwenang memberikan pelayanan dan bertanggung jawab untuk itu.
  - d. Kekhususan biaya atau tarif layanan, serta cara pembayarannya.
  - e. Jadwal untuk penyelesaian layanan.
4. Keterbukaan, artinya tata cara dan tata cara kata unit atau pejabat penanggung jawab penyedia jasa, waktu penyelesaian, rincian waktu tarif, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan harus diberitahukan secara terbuka dalam agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik yang meminta maupun tidak. Ini berlaku apakah publik memintanya atau tidak.
5. Efisiensi menyangkut hal-hal sebagai berikut:
  - a. Kebutuhan layanan hanya dibatasi pada topik yang secara langsung relevan dengan pencapaian tujuan layanan, dengan tetap memperhatikan integrasi antara persyaratan dan produk layanan terkait.
  - b. Dilarang mengulangi pemenuhan persyaratan dalam hal proses pemberian pelayanan publik yang bersangkutan memerlukan

kelengkapan persyaratan dari unit kerja/instansi pemerintah terkait lainnya.

6. Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat dapat selesai dalam waktu yang telah ditentukan apabila persyaratan ketepatan dan ketepatan waktu terpenuhi. Reseptif, dengan peningkatan fokus pada daya tanggap dan kemampuan untuk segera bereaksi terhadap tantangan, persyaratan, dan tujuan orang-orang yang dilayani. Beradaptasi, dan mampu segera menyelesaikan segala persoalan yang muncul tentang harapan, ambisi, dan aspirasi masyarakat yang dilayani, yang selalu mengalami perubahan dan perluasan

#### **2.1.8 Indikator Pelayanan Publik**

Menurut (Ismianingtyas & Agustina, 2017:129) menggunakan ukuran atau indikator untuk menilai pelayanan publik antara lain :

1. *Tangibles*, seperti fasilitas fisik, peralatan, staf, dan fasilitas komunikasi yang diselenggarakan oleh penyedia jasa.
2. *Reliability*, atau reliabilitas adalah kapasitas untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cara yang tepat adalah apa yang kami maksudkan ketika kami berbicara tentang ketergantungan.
3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah Kesiapan untuk membantu konsumen jasa dan memberikan pelayanan secara jujur disebut *responsiveness* atau daya tanggap.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pe Pengetahuan, kebaikan, dan keterampilan petugas penyedia jasa dalam memberikan kepercayaan kepada konsumen jasa merupakan jaminan atau kepastian dalam konteks ini.

5. *Emphaty* adalah Kapasitas untuk memberikan perhatian individual kepada pelanggan layanan merupakan komponen penting dari empati.

### **2.1.9 Penumpang dan Logistik**

Selain pelanggan dan konsumen, kita akan mengenal istilah penumpang di pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam, dimana tidak ada perbedaan mendasar dalam memaknai pelanggan dan penumpang, karena penumpang juga merupakan orang atau sekelompok pelanggan dan konsumen yang menggunakan layanan pelabuhan. ASDP Kota Batam Telaga Punggur Hanya saja kata "penumpang" mengacu pada individu yang menggunakan jasa transportasi dari pelabuhan ASDP di Telaga Punggur di Kota Batam. Dalam arti luas, penumpang adalah orang atau sekelompok orang yang diangkut oleh suatu jasa angkutan. Logistik adalah serangkaian tindakan yang menyampaikan komoditas dari pemasok ke pengguna akhir sejalan dengan sistem saluran distribusi masing-masing. (Johnson Kennedy, 2019:138)

Pelabuhan adalah struktur di dekat muara laut, sungai, atau danau yang menerima kapal dan mengangkut barang dan orang di atasnya. Ini umumnya memiliki peralatan untuk memuat dan membongkar kapal yang ditambatkan. Sementara itu, pelabuhan dapat digambarkan sebagai badan air yang terlindung dari gelombang laut dan memiliki fasilitas terminal dermaga dan fasilitas lainnya.

Sesuai dengan struktur perusahaan, PT. ASDP Indonesia Ferry adalah sejenis Badan Usaha Milik Negara, yaitu suatu perusahaan berbentuk badan usaha negara yang seluruh atau sebagian modalnya dimiliki oleh negara/pemerintah (departemen keuangan) selaku pemegang saham dan Menteri Negara. Badan

Usaha Milik Negara sebagai pengelola, karena perusahaan ini menguasai hajat hidup orang banyak dan melaksanakan tujuan pemerintah, maka harus diawasi atau dikendalikan oleh pemerintah.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini penulis akan membuat daftar temuan penelitian sebelumnya yang relevan dengan judul penelitian yang akan dilakukan, kemudian akan memberikan rangkuman dari temuan tersebut. Adapun penelitian terdahulu yang telah dibuat sebagai berikut ini:

**Tabel 2. 1** Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Andi Nur'aini (2021)	Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol	Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif	Tingkat ketepatan waktu dan disiplin staf Kelurahan masih perlu diperhatikan, karena kedua aspek ini sangat penting dalam penyampaian layanan publik yang efektif dan efisien.
2	Farikhah, dkk (2022)	Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo	Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif	Proses layanan adalah kumpulan komponen yang memberikan layanan dengan integritas sehingga tindakan seperti memelihara, mengembangkan, dan mengelola upaya pendidikan dapat dilakukan bersama siswa, instruktur, dan sekolah untuk membangun sistem yang luas.

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
3	Rizka Ismianingtyas, Isnafitria Agustina (2017)	Kualitas Pelayanan Transportasi Di Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Sidoarjo	Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif	Pelayanan PT KAI DAOP (Area Operasi) Stasiun VIII Sidoarjo sudah efektif. Hanya saja belum tersedianya mesin CTM (Cetak Tiket Mandiri) dan fasilitas ruang tunggu yang memadai, terutama pada saat hari libur. Stasiun Sidoarjo juga tidak bisa menyediakan tiket rombongan, dan tiket kereta api lokal tidak bisa dibeli secara <i>online</i> .
4	Lintang Rahmawati, dkk (2021)	Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi Covid-19	Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif	Kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, kebenaran, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan lingkungan semuanya telah dilaksanakan secara memadai.
5	Ida Yunari Ristiani (2020)	Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat	Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif	Pelayanan publik melalui mal pelayanan publik ditunjukkan dengan adanya perubahan dari sisi struktur dan prosedur birokrasi dengan adanya efisiensi administrasi.

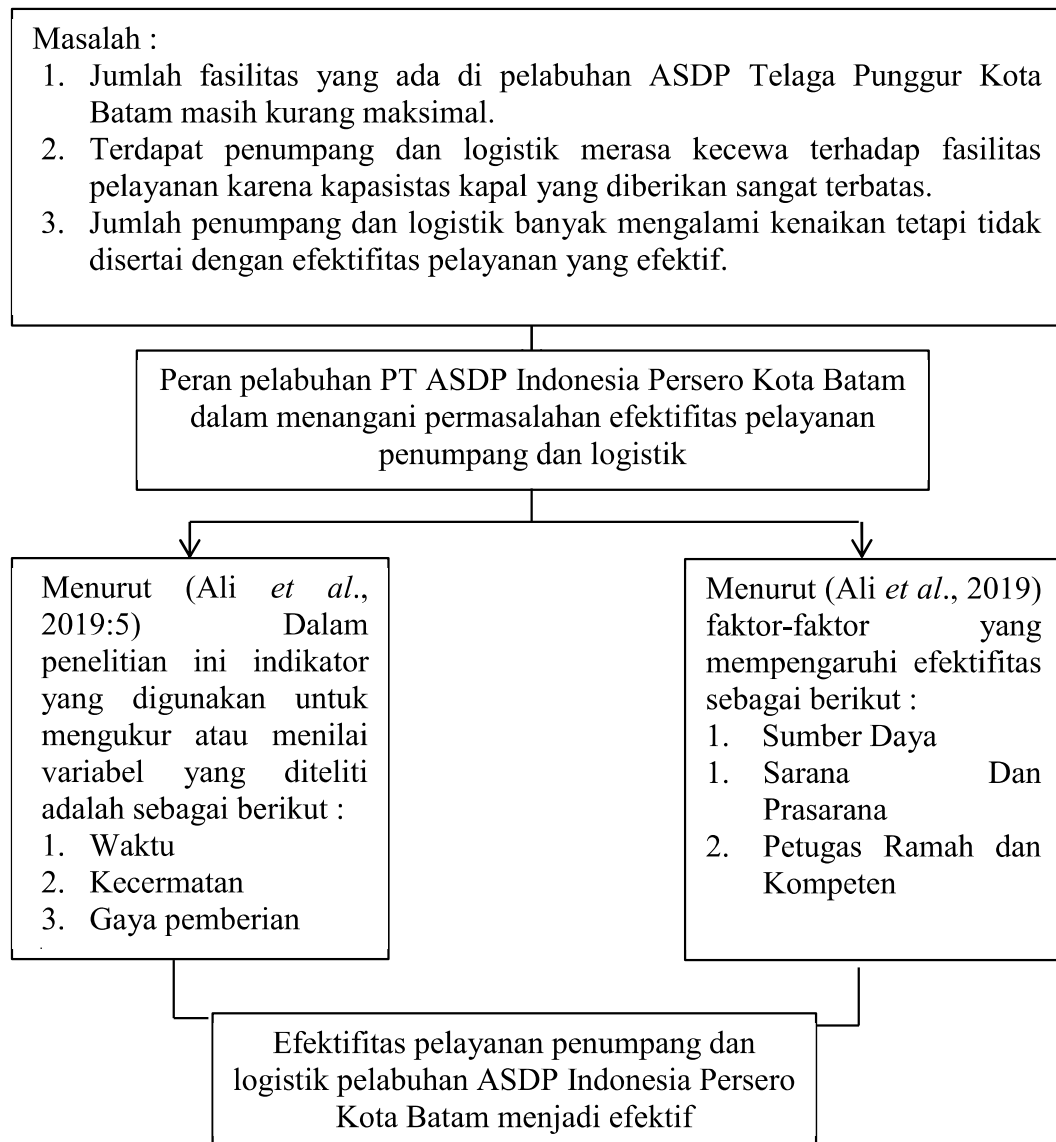
Tabel 2.1 Lanjutan

No	Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
6	Masrin Gafar (2021)	Efektivitas Kerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Tolitoli	Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif	Keefektifan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tolitoli belum bisa dikatakan efektif; tiga dari lima indikator yaitu Efisiensi, Kepuasan, dan Pengembangan belum terpenuhi.
7	Dompok & Riyandra (2019)	Analisis Efektivitas Kebijakan Dan Program Badan Pengendalian Dampak Lingkungan Daerah (Bapedalda) Kota Batam Terhadap Peningkatan Presentase Pelaksanaan Amdal	Penelitian deskriptif kualitatif	Kinerja AMDAL di Kota Batam untuk kawasan industri penting seperti Batamindo, Kabil, dan Panbil bermanfaat dalam pelaksanaan AMDAL. Hanya untuk wilayah pesisir masih belum efektif karena minimnya pengetahuan dan karakter nakal para eksekutif perusahaan.

Sumber : Data Penelitian 2022

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka kerja adalah model konseptual tentang bagaimana teori terhubung ke berbagai aspek yang dianggap sebagai kesulitan kritis. Berikut ini adalah masalah yang peneliti hadapi sebagai konsekuensi dari pengamatan mereka::



**Gambar 2. 1** Kerangka Pemikiran