

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Efektivitas**

##### **2.1.1 Pengertian efektivitas**

Efektivitas jika diterjemahkan ke dalam Bahasa Inggris yakni *effectiveness*. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektivitas berarti keefektivan. Yang didalam pandangan (Pekei,2016:69) mengemukakan bahwasannya efektivitas ialah ukuran sejauh mana keluaran program serta prosesnya yang telah dicapai. Sedangkan menurut (Handoko,2016:29) efektivitas ialah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkan. Bahwasannya efektivitas itu asalnya dari kata “efek” dan penggunaan istilah tersebut menunjukkan adanya hubungan sebab-akibat, dalam artian efektivitas kerja merupakan sebuah kondisi tercapainya tujuan yang diharapk atau dihendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai rencana yang telah di tetapkan.

T. Hani Handoko (2015:7) mengemukakan bahwasannya efektivitas ialah kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat atau peralatan yang tepat untuk menggapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, seorang manajer yang efektif dapat memilih pekerjaan yang harus dilakukan atau metode yang tepat untuk menggapai tujuan. Efektivitas mempunyai arti yakni terjadinya efek atau akibat yang akan dikehendaki. Jadi, tindakan seseorang yang efektif ialah tindakan yang menghasilkan hasil yang diinginkan. Tiap pekerjaan yang produktif pasti akan

efektif juga, karena dalam hal usaha hasil yang diinginkan tercapai dan bahkan ketika faktor-faktor minimal digunakan. (The Liang Gie dalam Syamsi, 2015:30)

Kemudian (Mardiasmo, 2017:134) mengemukakan bahwasannya berhasil tidaknya sebuah program didalam menggapai tujuannya di ukur melalui keefektifannya. Dapat di anggap memenuhi unsur efektifitas bila tujuan sebuah program telah dicapai. Efek yang berbeda dari program hasil pada pencapaian tujuan program dijelaskan oleh indikator efektivitas. Menurut (Siswanto, 2016:121) dalam bukunya “Pengantar Manajemen”, efesiensi berarti melakukan hal yang benar. Efektivitas berarti kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat. Manajer yang efektif ialah orang yang tahu bagaimana memilih pekerjaan yang tepat untuk dilakukan.

### **2.1.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Efektivitas Kerja**

Efektivitas diartikan sebagai keberhasilan pencapaian sebuah program yang dipengaruhi oleh beragam faktor yang dapat menentukan berhasil tidaknya kinerja seorang pegawai. Menurut Steers dan Porter (2014:26 ) ada empat faktor yakni:

#### **a) Karakteristik Organisasi**

Karakteristik organisasi meliputi struktur organisasi dan teknologi dalam organisasi. Struktur organisasi berarti sebuah hubungan yang sifatnya relatif tetap. Sebagaimana terdapat dalam organisasi sejauh menyangkut Sumber Daya Manusia. Struktur mencakup bagaimana organisasi mengatur orang-orang atau kelompok orang untuk melakukan pekerjaan. Sedangkan

teknologi yang dimaksud ialah mekanisme sebuah Instansi mengubah bahan baku menjadi barang jadi.

b) Karakteristik Lingkungan

Karakteristik organisasi yang memengaruhi efektivitas selain lingkungan luar dan dalam telah dinyatakan berpengaruh terhadap efektivitas. Lingkungan luar yang dimaksud ialah lingkungan perusahaan misalnya hubungan masyarakat.

c) Karakteristik Pekerja

Faktanya para pegawai ialah pemberi pengaruh yang paling penting terhadap kinerja, karena perilaku mereka dalam jangka panjang dapat memfasilitasi atau menghambat pencapaian tujuan organisasi. Keberadaannya merupakan sumber daya yang mempunyai hubungan langsung dengan pengelolaan semua sumber daya didalam organisasi serta memengaruhi tercapainya tujuan organisasi.

d) Kebijakan dan Praktik Manajemen

Tersedianya proses teknologi serta lingkungan yang semakin kompleks dan keras, peran *management* didalam mengoordinasikan orang dan prosesnya demi berhasilnya organisasi, semakin menantang. Kebijakan serta praktek *management* dapat memengaruhi/merintanginya tercapainya tujuan itu, tergantung pada seberapa baik dikelola.

Menurut Gie (2015:45) faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas kerja antara lain:

- a. Waktu, Faktor utama didalam melakukan pekerjaan ialah ketepatan waktu. Lamanya tugas tersebut diberi, nantinya berdampak pada banyaknya pula tugas lain yang akan mengikuti dan itu mengurangi keefisienan pekerjaan, sebab menghabiskan waktu lebih lama.
- b. Tugas, bawahan wajib diberitahu tentang tujuan serta pentingnya tugas yang di delegasikan padanya.
- c. Produktivitas, produktivitas tinggi yang dimiliki pegawai didalam melaksanakan sebuah pekerjaan, nantinya menciptakan prestasi kerja yang baik. Begitu juga kebalikannya.
- d. Motivasi, pemimpin dapat memotivasi bawahannya dengan memperhatikan keperluan serta tujuan mereka. Termotivasinya pegawai dalam bekerja, nantinya berdampak pada baiknya hasil yang dicapai.
- e. Evaluasi kerja, pimpinan memberi motivasi, bantuan serta informasi pada bawahan, sehingga diharapkan bawahannya tersebut dapat tugasnya dengan baik.
- f. Pengawasan, dengan tersedianya pengawasan ini, kinerja pegawai bisa selalu dipantau sehingga dapat mengurangi resiko kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
- g. Lingkungan kerja, lingkungan kerja berkaitan dengan penataan ruang, cahaya alami dan pengaruh suara yang memengaruhi konsentrasi seorang pegawai saat bekerja.
- h. Sarana dan Prasarana, sarana dan peralatan yang disediakan oleh manajemen kerja. Banyaknya fasilitas yang diberi oleh instansi akan

memengaruhi pekerjaan seseorang dalam menggapai tujuan atau hasil yang diinginkan.

Berdasarkan pada uraian di atas dapat diketahui bahwasannya faktor waktu, tugas, produktivitas, motivasi, evaluasi kerja, pengawasan, serta lingkungan kerja dan Sarana Prasarana sangat berpengaruh terhadap kinerja seorang pegawai. Jika faktor-faktor di atas tidak ada, maka akan sulit bagi sebuah organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Selanjutnya menurut Winardi (2016:75), efisiensi dapat dicapai dengan mendefinisikan sarana bagi seluruh organisasi dan bagi individu dan kelompok dalam organisasi untuk dikoordinasikan. Beragam faktor yang berkemungkinan memengaruhi keefektifan diantaranya:

a. Kemampuan

Dalam hal ini, kemampuan merupakan kapabilitas pekerja itu sendiri, baik didalam hal teknis maupun umum serta koordinasi, terkhusus bagi pemimpin/atasan, perlu memiliki kapabilitas untuk memimpin segala kegiatan, agar keseluruhan pekerja mendapat pekerjaan yang mereka inginkan.

b. Keahlian

Keahlian ialah kapabilitas yang secara khusus dimiliki untuk pemecahan suatu permasalahan teknis tertentu didalam pekerjaan, keahlian didalam berkoordinasi penting bagi koordinator seperti seorang pemimpin.

c. Pengetahuan

Dalam hal ini, pengetahuan ialah kapasitas yang didapat serta dikembangkan dari pembelajaran ilmu.

d. Sikap

Dalam hal ini, sikap ialah kepribadian yang merupakan cerminan dari sikap individu, misalnya dengan sikapnya yang baik, pengkoordinasian dapat dilaksanakan dengan baik.

e. Motivasi

Dalam hal ini, motivasi ialah sebuah dorongan yang muncul dari dalam diri seorang individu guna menggapai sebuah keinginan.

f. Stress

Dalam hal ini, stress ialah tekanan yang muncul sebab adanya tekanan dari lingkungan luar manusia, misalnya berasal dari pekerjaan mereka.

Secara general, faktor yang memengaruhi keefektifan pegawai didalam melaksanakan pekerjaan, asalnya dari dalam organisasi, namun adapun yang asalnya dari luar, seperti keluarga, perekonomian, dan lain-lain. Para ahli mengemukakan pendapatnya bahwa keefektifan pegawai didalam melaksanakan pekerjaannya terpengaruh oleh beragam faktor, yakni taraf produktivitas kerja, pengetahuan, sikap mental serta motivasi.

### **2.1.3 Tujuan Efektivitas Kerja**

Ilham Taufik Akbar (2017:13) mengemukakan bahwasanya, bagi pegawai, efektifitas kerja ditujukan guna:

1. Dapat menggapai tujuan

Sebuah kegiatan dikatakan memenuhi unsur efektifitas bila tujuannya telah dicapai dengan baik.

2. Ketepatan waktu

Sebuah kegiatan dikatakan memenuhi unsur efektifitas bila pelaksanaan kegiatannya tepat atas waktu yang telah ditentukan.

3. Dapat memberi manfaat bagi pegawai, juga Kantor, sesuai keperluannya.

#### **2.1.4 Alat Ukur Efektivitas Kinerja Pegawai**

Guna menggabungkan keseluruhan faktor yang memengaruhi efektivitas kerja, peneliti memakai teori dari Richard dan M. Steers (2016:192) guna melakukan pengukuran atas efektivitas kinerja pegawai, yang dalam hal ini mencakup unsur berikut:

a) Kemampuan menyesuaikan diri

Manusia memiliki keterbatasan kemampuan disegala aspek, sehingga atas keterbatasannya, manusia tidak dapat memenuhi keperluannya tanpa berkerjasama dengan orang lain. Argumen itu sejalan dengan pandangan Ricard M. steers yang menegaskan bahwasannya kunci berhasilnya organisasi ialah kerjasama untuk menggapai tujuannya. Tiap orang yang masuk kedalam organisasi harus mampu beradaptasi dengan orang-orang yang bekerja disana dan bekerja di dalam organisasi tersebut. Jika kemampuan menyesuaikan diri tersebut dapat berjalan maka tujuan organisasi dapat tercapai.

b) Prestasi Kerja

Prestasi kerja ialah sebuah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka melaksanakan tugas yang diberi sesuai dengan keahlian, pengalaman, ke-sungguhan serta waktunya. Berdasar pada argumen itu, simpulan yang didapat ialah dengan keahlian, pengalaman, ke-sungguhan serta waktu yang di-milikinya, pekerja berkemungkinan menyelesaikan pekerjaan yang diberi sesuai dengan tanggung jawab yang diberi.

Prestasi kerja ialah gambaran pekerjaan seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberi kepadanya dalam jangka waktu tertentu, dengan kata lain prestasi kerja pegawai ialah kemampuan pekerja untuk menyelesaikan tugas sehingga dapat menciptakan sesebuah yang menunjukkan pengetahuan dan keterampilan yang mereka miliki.

#### c) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan isu yang cukup menarik dan penting, karena terbukti sangat bermanfaat bagi kepentingan individu, pemerintah dan masyarakat. Bagi individu, penelitian tentang penyebab dan asal-mula kepuasan kerja dapat mengarahkan pada upaya untuk meningkatkan tingkat kebahagiaan dalam hidup mereka. Bagi pemerintah, penelitian mengenai kepuasan kerja dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan output dan menekan biaya dengan memperbaiki sikap dan perilaku pegawai. Selain itu, instansi tentunya akan mendapat keuntungan dari hasil kompetensi yang maksimal di industri serta peningkatan nilai manusia dalam kerangka kerja.

Taraf kesenangan yang dirasa oleh seorang atas peran/pekerjaannya didalam organisasi. Taraf kepuasan seorang bahwasannya mereka mendapat apa yang



pantas mereka dapatkan, dari beragam aspek pekerjaannya serta organisasi tempatnya bekerja.

### **2.1.5 Indikator Efektivitas**

Admosoeprpto (2016:55) mengemukakan bahwasannya ukuran yang dapat menjadi indikator keefektifan ialah berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Kapabilitas Instansi untuk menggapai tujuannya yang berupa peningkatan keuntungan, kualitas serta kuantitas pelayanannya. Tiap individu wajib menuntaskan pekerjaannya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan guna mengoptimalkan pencapaian prestasi kerja.

2. Kualitas Kerja

Kualitas kerja ialah terkait kualitas hasil kerjaan yang dari pegawai. Yang dalam hal ini, kualitas kerja juga merupakan perilaku pekerja atau pegawai yang dinyatakan dalam bentuk hasil kerja berupa kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil asosiatif. Tanpa melewatkan beban kerja selama pelaksana pekerjaan.

3. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja ialah jumlah pekerjaan yang di hasilkan ketika kondisi normal. Itu diperoleh dari jumlah pekerjaan serta kondisi yang dialami semasa kerja.

4. Tepat Waktu

Menuntaskan kerjaan tepat waktu dan menggapai tujuan yang ditetapkan. Itu dapat di laksanakan guna memangkas atau membatasi biaya yang

dikeluarkan. Tiap pegawai wajib menggunakan waktunya secara efisien dengan datang tepat waktu serta berupaya melaksanakan tugasnya dengan performa terbaik sesuai dengan kebijakan instansi.

## 5. Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja merupakan faktor yang berhubungan langsung dengan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai pegawai atau pekerja dalam menggapai tujuan organisasi. Kepuasan kerja ialah tingkat kenikmatan seseorang dengan peran atau pekerjaannya dalam organisasi. Tingkat kepuasan yang dapat dicapai individu dengan mengukur beragam aspek situasi pekerjaan dan organisasi tempat mereka berada.

## 2.2 Kinerja

### 2.2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja ialah fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk melakukan tugas atau pekerjaan. Seseorang harus memiliki kemauan dan kapasitas tertentu. Kemauan dan keterampilan seseorang tidak cukup efektif untuk melakukan sesebuah tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya. Kinerja ialah perilaku nyata yang diekspresikan oleh orang-orang dalam bentuk prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam upaya organisasi untuk menggapai tujuan organisasi. (Rivai dan sagala, 2015:15)

Menurut (Hasibuan, 2016:6) mendefinisikan kinerja sebagai sebuah pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberi

kepadanya sesuai dengan keahlian, kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

### **2.2.2 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja**

Datu dari beragam sarana organisasi guna menggapai tujuannya ialah kinerja pekerjanya didalam menjalankan tugas yang dijadikan sebagai tanggungjawabnya. Tergantung pada posisi serta peran tiap orang didalam organisasi. Organisasi instansi pemerintahan, yakni organisasi yang mengarahkan aparatur pemerintah serta melakukan pengembangan SDM dengan kinerja yang terbaik, juga memberi simulasi yang memengaruhi banyak orang didalam melakukan pekerjaan kelompok.

Prawirosentono (2016:5) mengemukakan bahwasannya ada beberapa faktor yang memengaruhi kinerja seseorang, antara lain:

#### **1. Efektivitas dan Efisiensi**

Jika sebuah tujuan tertentu pada akhirnya dapat dicapai, maka kegiatan tersebut efektif, tetapi jika tidak ditemukan konsekuensinya, maka kegiatan tersebut mengevaluasi pentingnya hasil yang dicapai agar dapat menimbulkan kepuasan, bahkan jika efektif disebut tidak efisien. Sebaliknya, jika hasil yang diinginkan tidak penting/sepele, maka aktifitas itu efisien.

#### **2. Otoritas (wewenang)**

Otoritas ialah sifat dari sebuah komunikasi/perintah didalam sebuah organisasi formal yang dipegang oleh seorang anggotanya dengan anggota

lainnya guna melaksanakan sebuah pekerjaan sesuai tanggungjawabnya. Perintah itu menunjukkan apay yang diperbolehkan serta tidak diperbolehkan untuk dilaksanakan didalam organisasi.

### 3. Disiplin

Disiplin ialah kepatuhan terhadap hokum serta peraturan yang tersedia. Dengan demikian, disiplin pegawai merupakan implementasinya didalam menghargai perjanjian kerja dengan organisasinya.

### 4. Inisiatif

Inisiatif yakni terkait daya pikir serta kreativitas didalam membentuk gagasan guna membuat rencana atas suatu yang ada kaitannya dengan maksud/tujuan organisasi.

Selain menurut Prawirosentono ada juga disampaikan oleh Muchdarsyah Sinungan (2016:95), bahwasannya beragam faktor yang dapat memengaruhi kinerja seorang manusia yakni mencakup, kualitas kerjanya, kuantitas kerjanya, pendidikannya, kemampuannya, serta kinerjanya.

Terkait dengan argumen tersebut di atas, kinerja pegawai didalam melaksanakan pekerjaannya bergantung pada kapabilitas pegawai untuk melakukan apa yang telah diperintahkan, jadi kapabilitasnya ditunjukkan melalui hasil serta taraf keahlian mereka. Selain itu, adapun di katakan bahwasannya kinerja pegawai tiap instansi/organisasi di tentukan oleh tingkatan atau kapabilitasnya didalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan demikian, efektifitas sebuah pekerjaan di tetntukan oleh tercapainya tujuan yang telah di tetapkan serta kapabilitas yang pekerja miliki. Telebih lagi, itu di tentukan pula oleh tingkatan moral pegawai yang

terlibat didalam melakukan pekerjaan. Saat ini perlunya kinerja yang terbaik oleh pegawai, sebab itu di perlukan guna menumbuhkan tingkat efesiensi kerja mereka, menggapai tujuan instansi, serta menjalankan tugasnya secara maksimum. Dengan memperbaiki sistim kerja serta melaksanakan fungsinya, maka akan menyempurnakan tata kerja dan berdampak pada fungsinya, maka akan menyempurnakan tata kerja dan berdampak pada peningkatan kinerja pegawai.

## **2.3 Pelayanan**

### **2.3.1 Definisi Pelayanan**

Pelayanan (customer service) pada umumnya ialah segala kegiatan yang ditujukan untuk kepuasan pelanggan. Layanan ini memungkinkan untuk memenuhi keperluan pelanggan. Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan bahwasannya pelayanan ialah bagian dari melayani keperluan orang lain, dan pelayanan membantu mempersiapkan. Pelayanan Pada hakekatnya merupakan rangkaian kegiatan, proses pelayanan yang teratur dan berkesinambungan yang meliputi hidup semua orang dalam masyarakat dan merupakan proses yang diwujudkan melalui kegiatan orang lain. Kegiatan pelayanan memegang peranan penting dalam kehidupan manusia karena untuk memenuhinya keperluannya memerlukan pelayanan orang lain. Pelayanan, sebagai proses pemuasan keperluan secara langsung melalui kegiatan orang lain merupakan konsep yang selalu relevan dalam beragam konteks kelembagaan. Layanan tidak hanya ada pada organisasi komersial, tetapi juga telah dikembangkan secara lebih luas dalam konteks organisasi pemerintahan.

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) ialah tindakan atau perbuatan seseorang atau sebuah organisasi untuk memberi kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

Dari pengertian yang telah dikemukakan oleh para ahli diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwasannya pelayanan merupakan sebuah aktivitas atau interaksi secara langsung untuk membantu, menyiapkan serta mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan publik ialah salah satunya ujung tombak dari usaha pemuasan pelayanan publik serta telah dijadikan sebagai kewajiban yang perlu di optimalisasikan, yakni oleh individu hingga organisasi, sebab wujud layanan yang diberi memperlihatkan kualitas mereka didalam memberi layanan publik.

## **2.4 Publik**

### **2.4.1 Pengertian Publik**

*Public* ialah istilah dari Publik didalam Bahasa Inggris yang artinya umum, masyarakat, atau negara. Istilah tersebut sesungguhnya telah di terima sebagai Bahasa Indonesia yang baku, yakni publik yang artinya umum, orang banyak, atau ramai. Walau demikian, istilah yang tepat dipergunakan ialah praja, yang maknanya rakyat, yang kemudian dijadikan sebagai lahirnya istilah pamong praja dengan arti pemerintah yang melayani kepentingan semua rakyat. Ismanto Setyobudi dan Daryanto (2014:11), mengartikan publik sebagai sekelompok kecil ataupun besar yang meliputi orang banyak ataupun sedikit, yang tingkat perhatiannya cukup tinggi pada sebuah hal yang sama. Kepentingan umum atau publik biasanya mengarahkan kepentingan masyarakat guna untuk memenuhi kebutuhan individu.

Berdasarkan pada pendapat para ahli diatas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwasannya publik ialah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan.

## **2.5 Pelayanan Publik**

### **2.5.1 Pengertian Pelayanan Publik**

KEPMENPAN NO.25 KEP/25/M.PAN/2004 mengemukakan bahwasanya konsep pelayanan publik ialah keseluruhan aktivitas yang di laksanakan oleh penyelenggara layanan publik sebagai usaha memenuhi keperluan penerimanya demi melaksanakan peraturan didalam Undang-undang. Sedangkan unitnya menurut ketentuan ialah unit kerja ataupun Kantor layanan di instansi pemerintahan meliputi BUMN, BUMD, dan BHMN, yang secara langsung ataupun tidak langsung memberi layanan pada penerimanya yakni rakyat. Selain itu, pemberinya ialah pegawai pemerintahan ataupun swasta yang bertugas serta berfungsi sebagai pelayanan publik yang memberi layanan pada penerimanya yakni rakyat sesuai peraturan didalam Undang-undang. Undang-undang NO 25 Tahun 2009 memberi definisi pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi tiap warga Negara dan penduduk atas barang/jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Yayat, 2017)

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik tidak lepas dari problematika kepentingan umum, yang mana kepentingan tersebut saling terkait dengan pelayanan publik. Pelayanan publik didalam perkembangannya dapat

muncul juga sebab hadirnya kewajiban demi terselenggaranya sebuah proses organisasi. Salah satu para ahli ydksi Agus Dwiyanto (2016:20) mengemukakan bahwasannya pelayanan publik ialah “serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi keperluan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya disini ialah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan sebagainya”.

Pelayanan publik ialah aktivitas yang diberi oleh satu orang ataupun kelompok orang yang berlandaskan pada sistim/prosedur tertentu sebagai upaya guna memenuhi kepentingan penerimanya. Pelayanan publik wajib mementingkan kepentingan umum atau rakyatnya, sebab layanan umum berguna demi mencukupi kepentingnya rakyat umum yang memerlukan pelayanan. Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2017:2) ialah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberi kepuasan kepada penerima pelayanan. Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwasannya yang dimaksud dengan pelayanan publik ialah pemenuhan keinginan dan keperluan masyarakat pada penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat memenuhi keperluan masyarakat.

### **2.5.2 Asas-Asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik ialah wujud pemenuhan keinginan serta keperluan rakyat oleh penyelenggara negara. Pendirian sebuah Negara yang telah dilakukan oleh



publik, tentu ditujukan supaya dapat tambah mensejahterakan. Guna memberi layanan yang memuaskan serta dapat lebih mensejahterakan rakyatnya, berarti penyelenggara layanan wajib memenuhi tiap asasnya. Mahmudi (2016:11) mengemukakan bahwasanya asas pelayanan publik yang wajib di perhatikan oleh Kantor penyedia didalam memberi layanan publik ialah berikut:

a. Transparansi

Yakni pemenuhan layanan publik wajib mempunyai sifat terbuka, mudah, serta dapat di jangkau oleh segala pihak yang memerlukannua, selain itu di sediakan juga secara memadai serta mudah di pahami.

b. Akuntabilitas

Yakni layanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai ketentuan didalam Undang-undang.

c. Kondisional

Yakni pemenuhan layanan publik harus sejalan dengan situasi serta kapabilitas pemberi dan penerimanya, terlebih lagi tetap berprinsip pada layanan yang efisien dan efektif.

d. Partisipasi

Yakni pemenuhan layanan publik di harap dapat menumbuhkan peranan rakyat didalam penyelenggaraannya dengan memberi perhatian pada aspirasi, keperluan serta harapan rakyat.

e. Tidak Diskriminatif

Yakni pemenuhan layanan publik tidak mempermasalahkan perbedaan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial serta perekonomian rakyat.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Yakni layanan publik wajib memenuhi hak serta kewajiban tiap pihak.

Dari asas-asas tersebut terlihat bahwasannya dalam pelaksanaannya pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan keperluan khusus. Pelayanan publik yang terbaik ialah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat, yakni pelayanan yang mengandung asas-asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban, dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya.

### **2.5.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003) sringkas sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedurnya yang tidak rumit, mudah di pahami serta mudah di lakukan

2. Kejelasan

Persyaratannya secara teknis terkait unit kerja/pejabat yang mempunyai wewenang serta tanggungjawab didalam memberi layanan, menyelesaikan

keluhan serta persoalan/sengketa didalamnya, selain itu secara administratif terkait rincian biayanya serta tatacara pembayarannya.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaannya dapat terselesaikan didalam waktu tertentu yang sudah di tetapkan.

4. Akurasi

Produknya dapat di terima dengan benar, tepat serta sah.

5. Keamanan

Proses dan produknya memberi rasa aman dan kepastian hukum

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaranya ataupun pejabat yang diharuskan bertanggungjawab untuk menyelenggarakan layanan serta menyelesaikan keluhan ataupun persoalan didalam pelaksanaanya.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya fasilitas kerja serta pendukung lainnya yang memadai yakni meliputi adanya teknologi komunikasi dan informatika.

8. Kemudahan Akses

Tempat, lokasi dan sarananya telah memadai, mudah di jangkau rakyat, serta dapat mempergunakan teknologi komunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberinya wajib mempunyai sikap disiplin, sopan, santun, ramah, serta memberi layanan dengan penuh keikhlasan.

10. Kenyamanan

Lingkungannya harus tertib, teratur, serta perlu di sediakan ruangan penunggu yang nyaman, bersih, rapi, dengan lingkungan yang indah, sehat serta di lengkapi fasilitas pendukungnya dapat berupa sarana parkir, kamar mandi, tempat ibadah, dan sebagainya.

#### **2.5.4 Standar Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan layanan publik wajib mempunyai standar layanan serta di publikasikan sebagai penjamin keberadaan kepastian bagi penerimanya “standar pelayanan merupakan ukuran yang baku didalam terselenggaranya layanan publik yang harus di penuhi oleh pemberi serta penerimanya”. Kep. MENPAN No.63 Tahun 2003. Yakni:

1) Prosedur Pelayanan

Prosedurnya yang baku bagi pemberi serta penerimanya, mencakup juga pengadaan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaiannya telah di tentukan ketika diajukannya permohonan hingga selesai pelaksanaan layanan mencakup juga pengadaan.

3) Biaya pelayanan

Biaya atau tarif serta rinciannya telah di tentukan ketika proses pemberian layanan.

4) Produk Pelayanan

Hasilnya sesuai dengan ketentuan didalam peraturan yang sudah di tetapkan.

5) Sarana dan prasarana

Fasilitas atau sarana dan prasarana yang disediakan oleh penyelenggaranya harus memadai.

6) Kompetensi petugas pemberi Pelayanan

Kompetensi petugasnya wajib di tentukan dengan tepat berdasar pada ilmu, keahlian, keterampilan, sikap serta perilaku yang di perlukan.

### **2.5.5 Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Tersedianya pelayanan publik di sebabnkan oleh kehadiran sebuah kepentingan, yang mana kepentingan itu beragam wujudnya, jadi bentuk layanan publik yang dineri juga beragam. Berlandaskan keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 terkait pelayanan publik, beragam kegiatannya yakni:

a. Pelayanan Administratif

Sebuah pelayanan yang hasilnya ialah beragam dokumen resmi yang di perlukan publik, seperti berupa status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, pemilikan sebuah barang dan dokumen lainnya. Dokumen yang dimaksudkan diantaranya yakni Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte Kelahiran atau Kematian, Surat Ijin Mengemudi (SIM), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan yang menghasilkan beragam bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air brsih dan sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan yang menghasilkan beragam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya Pendidikan, pemeliharaan Kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

## **2.6 Kualitas Pelayanan Publik**

### **2.6.1 Definisi Kualitas Pelayanan Publik**

Pemberian pelayanan yang terbaik ialah satu dari beragam upaya sebuah badan usaha guna memberi rasa puas bagi pelanggannya. Rasa puas pelanggan atas kinerja pemberi layanan serta kualitas layanan memiliki keterkaitan satu sama lain. Dalam hal ini, kualitas tersebutlah yang nantinya menentukan sebesar apa tingkatan rasa puas yang telah diberi. Kualitas layanan ialah inti dari sebuah kinerja layanan, yang mana hal itu dijadikan sebagai poin penting didalam indikator berhasilnya sebuah layanan publik yang baik, serta dijadikan sebagai tumpuan bahwasannya layanan yang diberi telah sejalan dengan ketentuan didalam Undang-undang. Itulah yang mengindikasikan bahwasannya kualitas SDM telah baik, profesional serta penuh tanggungjawab, juga kompeten.

Berkaitan dengan hal tersebut, bila kualitas layanan publiknya baik, berarti kinerja pelayanannya pun telah diberi secara maksimum. Secara general, penyediaan layanan yang berkualitas bagi rakyat ialah sebuah kewajiban yang perlu dilaksanakan oleh tiap penyelenggara Negara. Bahwasannya guna menilai kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan, kriteria yang dapat dipergunakan didalam menilainya ialah:

- a. *Tangibility*, yakni penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
- b. *Realibility*, yakni kapabilitas didalam membantu pelanggan dengan memberi layanan secara akurat, memenuhi ketepatan waktu serta dapat dipercaya.
- c. *Responsiveness*, yakni kemauan didalam membantu pelanggan dengan memberi layanan yang terbaik serta cekatan.
- d. *Empathy*, yakni berupaya guna mengetahui serta memahami keperluan pelanggan secara personal.
- e. *Assurance*, yakni ilmu, keramahan, serta kapabilitas personil untuk dapat di percaya dan di yakini.

## 2.7 Kecamatan

Kecamatan ialah sebuah bagian wilayah *administrative* Negara Indonesia di bawah Kabupaten/Kota. Pemimpin dari sebuah Kecamatan di sebut Camat, kemudian per bagiannya di pecah pada berbagai kelurahan/desa. Di Indonesia, sebuah Kecamatan ialah pecahan bagian dari Kabupaten/Kota (Kodya). Sebuah Keabupaten itulah yang nanti di pecah lagi juga jadi Kelurahan serta desa. Yang berada dibawah kepemimpinan Camat ialah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten yang mempunyai kewilayahan kerja tertentu.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah memperjelas bahwasannya, Pemerintah Daerah (Pemda) mempunyai wewenang guna melaksanakan pengaturan serta kepengurusan sendiri atas urusan pemerintah sesuai atas asas otonom serta tugas pembantuan. Diberikannya wilayah otonom

pada daerah ditujukan guna mempercepat perwujudan didalam mensejahterakan rakyat melalui perbaikan layanan, pemberdayaan serta peran serta mereka. Terlebih lagi melalui otonom, sebuah daerah di harap mempunyai kapabilitas didalam menumbuhkan daya saing dengan tetap mencermati prinsip demokratis, perataan, adil, keistimewaan serta kekhususan, juga potensi dan keberagaman daerah didalam sistem NKRI.

Implementasi kebijakan daerah otonom itu yang nantinya memotivasi terlaksananya perubahan struktural, fungsional, serta kultural didalam keseluruhan tatanan penyelenggaraan pemda. Salah satunya perubahan yang sangat fundamental ialah terkait kedudukan, kewenangan, tugas serta fungsi Camat. Dalam hal ini, Camat pun mempunyai peranan sebagai kepala Wilayah (akan tetapi tidak mempunyai daerah kewenangan). Camat dalam hal ini hanya berfungsi guna melakukan tugas umum pemerintah diwilayah kecamatan, terkhusus pada tugas atributive guna menjalankan koordinasi pemerintahan bersama dengan seluruh instansi pemerintah diwilayah Kecamatan. Berkaitan dengan tugas itu, camat mempunyai peranan didalam menjalankan koordinasi pemberdayaan masyarakat, mewujudkan ketenteraman serta ketertiban, menegakkan aturan Undang-undang pembinaan penyelenggaraan pemerindah desa ataupun kelurahan, serta mejalankan tugas lain yang belum terlaksana oleh pemerindah desa ataupun kelurahan serta instansi lainnya diwilayah Kecamatan. Maksud dari koordinasi yakni ditujukan guna memotivasi kelancaran terlaksananya beragam aktivitas ditaraf Kecamatan serta memotivasi terselenggaranya tugas pemerintah lainnya di Kecamatan.



Camat sebagai seorang perangkat daerah pun memiliki kekhususan di banding dengan perangkat daerah lain didalam melaksanakan tupoksinya guna mendukung terlaksananya azaz desentralisasi. Kekhususan yang dimaksudkan itu yakni tersedianya sebuah kewajiban pengintegrasian nilai sosio-kultural, penciptaan stabilitas didalam dinamika politis, ekonomi, serta Kultur Kebudayaan. Mengusahakan perwujudan ketenteraman serta ketertiban wilayahnya sebagai wujud upaya mensejahterakan rakyat demi membangun integritas kesatuan wilayah. Selain melaksanakan pelayanan pada warga Kecamatan, fungsi utama Camat ialah melaksanakan tugas pembinaan wilayah.

Didalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, Kecamatan bukan lagi dijadikan suatu Satuan wilayah kekuasaan pemerintah, tetapi dijadikan sebagai perangkat daerah. Dengan demikian, statusnya sekarang ialah perangkat daerah Kabupaten/Kota yang selevel dengan Dinas serta lembaga teknis daerah bahkanpun dengan kelurahan. Penjelasan itu telah tercantum didalam Pasal 120 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, yang secara ringkas yakni perangkat daerah Kabupaten/Kota meliputi sekretariat daerah dan DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, Kecamatan serta Kelurahan. Sejalan dengannya Camat bukan lagi di tempatkan sebagai Kepala Wilayah ataupun Wakil Pemerintah Pusat, tetapi dijadikan perangkat daerah. Dalam hal ini Prof. Koeswara Kertapradja, mengemukakan bahwasanya kedudukan Camat sudah bukan lagi sebagai kepala wilayah sebuah Kecamatan, guna dijadikan alat pemerintah pusat didalam mennyelesaikan tugas dekonsentrasi, tetpi berubah jadi perangkat daerah

yang mempunyai sebagian wewenang daerah otonom daerah serta menjalankan tugas umum pemerintah diwilayah Kecamatan saja.

Selain itu, pada pasal 126 ayat (3) huruf a Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, dapat diringkas bahwasanya Camat berwenang melaksanakan pembinaan, serta koordinasi didalam aktivitas pemberdayaan warganya. Yang dimaksudkan dengan pembinaan didalam ketentuan tersebut ialah wujud dari pembuatan program kerja pemberdayaan serta fasilitas bagi warga duna meningkatkan kinerja mereka. Pemerintah Kecamatan merupakan tingkat pemerintah yang peranannya penting didalam melaksanakan layanan pada warga di sebuah Kecamatan, itulah yang kemudian membuat Camat dijadikan sebagai ujung tombak didalam pelaksanaan tiap tugas umum pemerintah pusat, juga sebagian limpahan urusan otonom yang perlu di laksanakan diwilayah kecamatan dari Bupati/Walikota. Walaupun demikian, tugas itu tidak terus menempatkan posisi Camat sebagai kewilayahan selayaknya diwaktu yang lalu. (Rahab, 2016:32)

## **2.8 Penelitian Terdahulu**

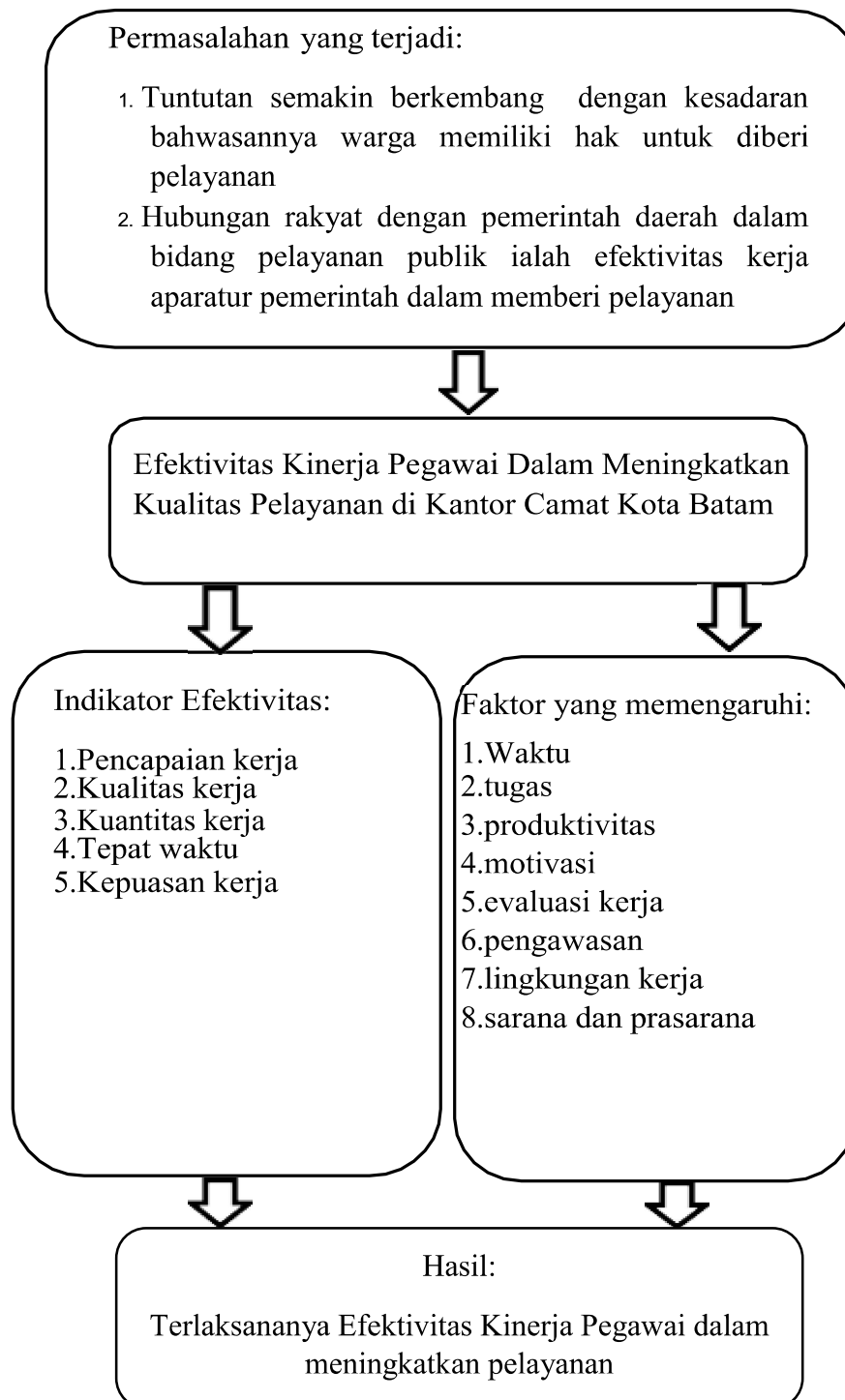
1. Penelitian dilakukan oleh (Torres, 2017) judul “Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Kantor Camat Molawe Kabupaten Konawe Utara”. Metode ini menggunakan Kualitatif Deskriptif, hasilnya yakni bahwasannya efektivitas layanan yang di peroleh dari Kantor camat tersebut kurang karena kurangnya sumber daya manusia dan minimnya fasilitas pendukung administrasi Kantor dan kurangnya motivasi yang diberi pimpinan.

2. Penelitian dilakukan oleh Noor judul “Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang”. Dalam Jurnal Ilmu Pemerintahan Tahun 2019 Vol 7 ISSN. 2477-2458 (Online), ISSN. 2477-2631 (Cetak). Metode ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini ialah menunjukkan ketidakpuasaan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberi dari pegawai Kecamatan tersebut. (Noor, 2019)
3. Penelitian dilakukan oleh (Zamrodah, 2016) “Efektivitas kebijakan pemerintah terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara selama Covid-19 pada Kantor Imigrasi di Kota Medan”. Fokus tentang bagaimana Efektivitas kebijakan pemerintah terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara selama Covid pada Kantor Imigrasi Kota Medan? Tujuannya untuk mengetahui efektivitas kebijakan pemerintah terhadap kinerja Aparatur Sipil selama Covid.
4. Penelitian dilakukan (Akmaliyah, 2013) berjudul “Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Penggunaan Sistem Kearsipan Berbasis Elektronik di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Makassar”. Vol.53 Issue.9 ISSN.1689-1699. Penelitian ini dilakukan dengan metode Kualitatif Deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasannya prestasi kerja pegawai dalam tahap ini telah mampu meningkatkan skill dan keterampilan, meningkatkan loyalitas pekerjaan, dan disiplin kerja dengan baik.
5. Penelitian dilakukan oleh Hilarie Nur Azizah (2016) judul “Efektivitas Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bidang Sosial Kota Malang”. Metode yang digunakan dari penelitian ini

yakni kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini yakni pelayanan di Dinas Sosial Kota Malang sudah dikatakan cukup baik.

6. Penelitian dilakukan oleh Timbul Dompok (Samnuzulsari & Yudiatmaja, 2016) judul “Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Pemuda dan Olahraga Kota Batam”. Vol.2 No.1 Tahun 2016 ISSN. 2528-3332. Penelitian ini dilakukan dengan metode Kuantitatif. Kesimpulan dari Jurnal tersebut ialah bahwasannya secara parsial dan simultan bahwasannyasanya terdapat pengaruh kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap efektivitas kerja pegawai Kantor Pemuda dan Olahraga Kota Batam.
7. Penelitian dilakukan oleh Nursyahrul Akil, Haedar Akib, Nasrullah dengan judul “The Effectiveness of Employee Performance at the Sinjai District Office of Bulupoddo District”. Dalam jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran Vol 6 No 1 Tahun 2020 ISSN. 25-36. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas kinerja karyawan pada Bulupoddo Kantor Kecamatan di Kabupaten Sinjai. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Bulupoddo Kabupaten Sinjai jika dilihat sebagai keseluruhan efektif. (Akil et al., 2020)

## 2.8 Kerangka Berpikir



**Gambar 2.1** Kerangka Berpikir