

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Teori Dasar**

#### **2.1.1. Pengertian Efektivitas**

Persepsi efektivitas sesungguhnya bersumber dari salah satu kriteria ilmu administrasi yang berkembang secara alamiah ke dalam berbagai aktivitas kehidupan manusia untuk mencapai tujuan yang mereka kehendaki. Menentukan tingkat efektifitas keberhasilan seseorang, kelompok, organisasi bahkan sampai kepada negara harus melakukan perbandingan antara kebenaran dan ketepatan dengan kekeliruan atau yang di lakukan. Semakin rendah tingkat kekeliruan atau kesalahan yang terjadi, tentunya akan semakin mendekati ketepatan dalam pelaksanaan setiap aktivitas atau pekerjaan (tugas) yang di bebankan kepada setiap orang.( Makmur, 2015).

Efektivitas tidak hanya bersumber dari kesalahan dan kekeliruan yang dilakukan di masa lampau, tetapi juga di pandukan dengan aktivitas berfikir secara rasional, kemudian mengimplementasikan pemikiran tersebut dalam suatu tindakan yang lebih tepat, sehingga tujuan yang hendak dicapai dapat memberikan hasil dengan memuaskan semua pihak baik sebagai anggota individu, kelompok maupun anggota organisasi. Efektivitas dapat disimpulkan kegiatan dilakukan secara efektif di mana dalam proses

pelaksanaannya senantiasa menampakkan ketepatan antara yang kita inginkan dengan hasil yang di capai ( Makmur, 2015)

### **2.1.2. Indikator Efektivitas**

Menurut William M. Dunn indikator atau ukuran untuk melihat tingkat efektivitas (Mutiarin, Dyah; Zaenudin, 2014) mengatakan bahwa indikator efektivitas adalah sebagai berikut:

1. Efisiensi ketika penggunaan waktu, biaya dan sumber daya yang minimum, namun capaian keberhasilan yang optimal dan efisiensi akan terjadi jika penggunaan sumber daya diberdayakan secara optimum sehingga suatu tujuan akan tercapai..
2. Kecukupan dapat dilihat dari sejauh mana suatu organisasi dapat menghasilkan pelayanan yang maksimal, hasil pencapaian sudah dirasakan dari semua hal, melalui nilai dan sebagai penyelesaian masalah yang terjadi.
3. Pemerataan memiliki nilai sama dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh dari sasaran , pemerataan adalah keadilan. Suatu organisasi tertentu dapat efektif, efisien, dan mencukupi jika biaya yang dikeluarkan tersalurkan secara merata.
4. Responsivitas suatu organisasi dapat memuaskan kebutuhan, Keberhasilan dari suatu organisasi dapat dilihat dari tanggapan masyarakat sudah mulai dapat dirasakan dalam bentuk positif berupa dukungan negatif.
5. Ketepatan merujuk pada nilai atau tujuan organisasi dan sama dengan kelayakan, pengeluaran rekomendasi artinya ketepatan dapat dilihat dari

nilai keberhasilan suatu organisasi dan manfaat yang dihasilkan dapat dirasakan lebih baik.

### **2.1.3. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasalog Harbani, 2016). Pelayanan publik Menurut Sinabela merupakan setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah masyarakat yang memiliki sataip kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu barang secara nyata. Menurut Agung Kurniawan (Pasalog Harbani, 2016) adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengertian pelayanan publik diatas maka dapat diartikan suatau kegiatan atau aktivitas yang memenuhi sebuah kebutuhan dari seseorang atau masyarakat dalam bentuk barang atau jasa pelayanan. Pelayanan publik juga ada sebuah proses kemitraan yang dilakukan dua belah pihak yaitu ada pihak yang bertugas sebagai pemberikan dan ada yang bertugas pihak penerima pelayanan publik yang dilakukan seseorang atau sebuah institusi.

#### **2.1.4. Pengawasan Pelayanan Publik**

Dalam pengertian sederhana, pengawasan bermakna proses pengukuran kinerja dan pengambilan tindakan untuk menjamin agar hasil sesuai dengan yang diinginkan serta menjamin segala sesuatu berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan standar yang ditetapkan (Mukarom Zaenal, 2018). Menurut George R. Terry pengawasan sebagai mendeterminasi semua kegiatan yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu, menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Pengawasan Menurut Siagian adalah strategi untuk memantau kinerja semua organisasi. agar semua pekerjaan yang dikerjakan berjalan sesuai rencana. Sedangkan Dele menjelaskan fokusnya tidak hanya pada melihat hal yang benar dan menandai hasil observasi, tetapi juga pada peningkatan dan adaptasi mereka untuk mencapai tujuan sesuai rencana. (Zaenal, 2018). Pengawasan merupakan suatu usaha sistematis untuk menerapkan standar pelaksanaan tujuan perencanaan, memberikan umpan balik, membandingkan kegiatan dengan standar yang telah ditetapkan dan mengukur penyimpangan serta mengambil tindakan perbaikan.

#### **2.1.5. Konsep Kinerja**

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan

organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan (Pasalog Harbani, 2016). Kinerja Menurut Widodo adalah melakukan suatu kegiatan dan penyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil yang diharapkan (Pasalog Harbani, 2016).

Kinerja Menurut Prwirosentono mengartikan kinerja sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai dan kelompok atau pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan kewenangan dan tanggungjawab masing-masing, dalam upaya pencapaian tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja menurut Sinabela mendefenisikan kinerja sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu (Pasalog Harbani, 2016)

#### **2.1.6. Ombudsman Sebagai Pengawas Pelayanan Publik**

Ombudsman RI sebagai sebuah lembaga masih dianggap baru dan asing didengar dalam keseharian, khususnya dalam pengawasan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara maupun pemerintah, termasuk di sini pelayanan publik yang diselenggarakan badan usaha milik negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum milik Negara, serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan layanan publik tertentu, yang sebahagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Ombudsman adalah badan pemerintahan yang independen agar tidak mempunyai hubungan apapun dengan instansi pemerintah dan instansi pemerintah lainnya, sehingga dalam menjalankan tugasnya dengan pihak yang berwenang tetap independen dari kekuasaan lain. Kehadiran Ombudsman sebagai petugas layanan publik dapat mengurangi risiko terjadinya penyimpangan dan memungkinkan penyedia layanan publik memberikan layanan yang lebih baik sesuai dengan standar layanan masyarakat.(Ombudsman, 2020)

#### **2.1.7. Faktor- faktor yang mempengaruhi Pengawasan pelayanan publik**

Adapun menjadi Faktor penghambat Efektivitas Ombudsman RI dalam mengawasi penyelenggara pelayanan publik di Kota Batam sebagai berikut:

##### 1. Faktor Internal

Yang dimaksud dengan faktor internal ialah faktor-faktor yang biasanya permasalahan yang berasal dari Ombudsman itu sendiri sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik. Permasalahan-permasalahan tersebut, yakni: Pertama, Sumber Daya Manusia, Anggaran, Sarana dan fasilitas.

##### 2. Faktor Eksternal

Yang dimaksud dengan faktor eksternal ialah faktor-faktor permasalahan yang berasal dari luar Ombudsman sebagai Lembaga

Pengawas Pelayanan Publik. Permasalahan-permasalahan tersebut, yakni: partisipasi masyarakat, an penyelenggara pelayanan publik.

## **2.2. Penelitian Terdahulu**

peneliti terdahulu pada penelitian ini adalah:

1. Felicya Astwilanda Putri dan M. Fachri Adnan melakukan penelitian jurusan Ilmu Administrasi publik Universitas Negeri Padang, yang berjudul: Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat, yang dimuat dalam Jurnal Administrasi Publik dengan ISSN : 2684-818X (Online), ISSN : 2338-7378 (Print). Volume 2 Nomor 1 Tahun 2020 Hal. 33-41. Penelitian ini menggunakan Metode kualitatif dan data deskriptif. Peneliti 22 mencoba untuk menggambarkan dan mengungkapkan semua fenomena dari bentuk-bentuk maladministrasi pelayanan publik , upaya pencegahan yang dilakukan , dan efektifitas upaya pencegahan yang telah dilakukan oleh ombudsman, sebagai tujuan dari penelitian ini . penelitian ini menghasilkan, terlihat adanya percobaan untuk mencegah terjadinya maladministrasi pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Barat Sumatera belum efektif. Terbukti masih banyak penerima dan pelayanan publik penyelenggara yang tidak mematuhi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam penyelenggaraan layanan kepada publik. Ombudsman untuk

mencegah maladministrasi dengan baik dan tujuan dapat ditinggalkan (Astwilanda Felicya, 2020)

2. Mahasiswa Hukum Universitas Indonesia Nabila Firstia Izzati mengadakan penelitian sesuai judul: Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia Tahun 2020. dimuat Jurnal Terakreditasi Nasional dengan ISSN: p-ISSN: 1693-0061 | e-ISSN: 2614-2961. Volume 26 Nomor 2, April -Juni 2020 : hal. 176 –187. yuridis normatif merupakan metode dalam penelitian ini. Dengan difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif . penelitian ini menghasilkan bahwa Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia diketahui bahwa masih ada kendala dalam pelaksanaan pengawasan pelayanan publik tersebut. Pertama, masih adanya rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia yang tidak terlaksanakan oleh pihak yang dilaporkan karena banyak yang menganggap bahwa rekomendasi ombudsman tidak wajib, terkendala oleh tidak adanya peraturan pelaksanaan terkait dengan pelaksanaan rekomendasi Ombudsman dan sanksi yang harus diterapkan. Ketiga, tidak adanya eksekusi sanksi oleh Pemerintah terhadap pelanggaran pelayanan publik terutama kepada Kepala Daerah yang dilaporkan oleh Ombudsman RI (Firtia Nabila, 2020)

3. Jurnal Ilmu sosial, Politik, dan Pemerintahan yang ditulis oleh Rinaldi Purnama Rangga, yang berjudul Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalteng dalam Melakukan Pengawasan Pelayanan Publik di Kalimantan Tengah, JISPAR, dalam Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan, memuat ISSN 2089-6123; e-ISSN 2684-9119. Volume 9 Issue 1 (2020) : hal.38-46. Kualitatif pendekatan deskriptif metode dalam penelitian ini. Mengananalisi Kinerja dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalteng dan faktor menjadi penghambat Kinerja dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalteng dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah tujuan dari penelitian ini. menghasilkan Kinerja dari Ombudsman RI Perwakilan Kalteng dapat dikatakan produktif dan sudah maksimal, kinerjanya sesuai dengan standar Operasi Pelayanan Peraturan Ombudsman (Purnama Riandi, 2020)
4. Penelitian Solechan berjudul Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, jurnal Administrative Law & Governance, dengan ISSN 2621-2781 Online, Vol. 2 Mei 2018, menggunakan cara kualitatif dalam penelitian ini. maksud dari investigasi tersebut adalah untuk mengetahui peran ombudsman sebagai satgas dalam mengawasi transfer pelayanan publik di Indonesia. Penelitian ini adalah pencarian hukum umum yang dilakukan dengan menggunakan etika profesi. Menghasilkan investigasi ini menjadi tanggung jawab Ombudsman dalam menjalankan tugasnya untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang baik, menjalankan tugasnya

dan menerima laporan / pengaduan dari setiap warga negara Indonesia atau warga negara atas dugaan perbuatan tidak senonoh pejabat pemerintah (Solechan, 2018)

5. Jurnal yang dilaksanakan oleh Noor Sheila Mahasiswa Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, berjudul: Peran Perwakilan Lembaga Ombudsman Ri Wilayah Provinsi Kaltim Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2014. Dipublikasikan dalam e-Journal administrasi Negaradengan ISSN: 0000-0000 Volume 3, Nomor 2, 2014:556-571. deskriptif kualitatif teknik penelitian. maksud menganalisis peran Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Kalimantan Timur dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. menghasilkan bahwa Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Kalimantan Timur sudah menjalankan tugas sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan, namun sumberdaya manusia masih kurang dan kurangnya sosialisasi tentang peran perwakilan lembaga ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Kalimantan Timur dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, menyebabkan masih banyak masyarakat yang belum mengenal peran Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Kalimantan Timur (sheila Noor, 2014)
6. Kelani Putri melakukan penelitian dengan judul Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi Di Kota Pekanbaru). Program Studi Administrasi Negara

FISIP Universitas Riau. JOM FISIP Vol. 4 No. 1 Februari 2017. Metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan secara deskriptif. Maksud dari penelitian ini Untuk mengetahui Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau dalam menangani pengaduan maladministrasi dalam pelayanan publik di wilayah Kota Pekanbaru. Menghasilkn penelitian menunjukan Efektivitas kinerja ombudsman dalam mengani pengaduan pelayanan publik (kasus maladministrasi di kota pekanbaru) belum sepenuhnya efektif. Kurangnya sumber daya manusia, masih minimnya anggaran, kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat sehingga masih banyak masyarakat tidak mengetahui tugas dan fungsi Ombudsman di wilayah pekanbaru (Putri kalina, 2017)

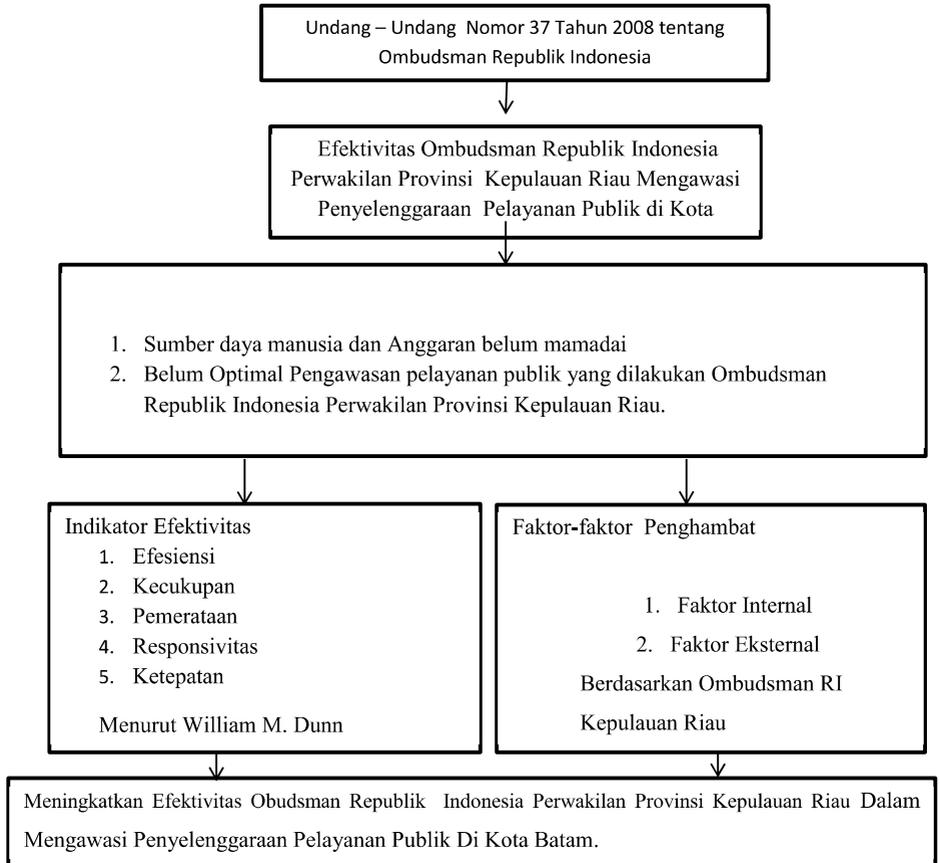
7. Sitna Hajar Malawat dan Fakhsiannoor melaksanakan penelitian judul penelitian Analisis Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Kota Banjarmasin. Fisip Universitas Islam Kalimantan Mab Banjarmasin. ISSN: 2549-1865. As Siyasa, Vol. 5, No. 2, November 2020. Memiliki maksud menggali pengawasan Ombudsman di Kota Banjarmasin. Menghasikan yang didapat Pengawasan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan sudah baik sesuai prosedur dilihat dari beberapa indikator dan menjadi faktor penghambat disini seperti kondisi geografis wilayah yang sangat luas, kemudian kurangnya sumber daya manusia yang ada di dalam Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan yang tentunya tidak sepadan dengan luasnya wilayah yang di

awasi serta anggaran dari pusat yang dapat dikatakan sangat minim dalam proses pengawasan pelayanan publik yang dilakukan.(Fakhsiannoor, 2020)

8. Tarahesti Wulandari dan Zulkifli mengadakan penelitian dengan tema mekanisme kinerja Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, Program Studi Administrasi Publik Fisipol UIR, PUBLIKA, Vol. 3, No.2 Hal. 184-206. 2017. metode kuantitatif deskriptif jenis penelitian ini. Maksud penelitian yaitu untuk mengetahui mekanisme kinerja lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam menangani laporan masyarakat di Kota Pekanbaru. Penelitian ini menghasilkan Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, kurangnya jumlah asisten, kurangnya potensi asistem dalam menangani laporan yang masuk menjadi faktor penghambat sehingga mekanisme kinerja Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau belum maksimal (Zulkifli, 2017)
9. Jurnal yang di buat oleh Arfan Poretoka yang bertema tentang Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Vol. I No. 01 Edisi Mei 2020. Metode kualitatif dengan deskriptif. maksud penelitian ini untuk mendeskripsikan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dari hasil penelitian ini masih ada beberapa tugas Ombudsman dari Perwakilan Republik

Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang masih belum berjalan sama efektif, hal ini disebabkan oleh kendala yang ada antara lain kurangnya sumber daya manusia, dana yang terbatas, kurangnya fasilitas untuk mendukung kinerja Ombudsman Republik Indonesia (Poretoka Arfan, 2020)

### 2.3. Kerangka Pemikiran



(Sumber Hasil Penelitian 2020) **Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran