

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu peneliti dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari peneliti. Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan dengan tema/gejala yang diteliti dihimpun untuk dijadikan data dan referensi pendukung guna mempertegas teori-teori yang telah ada.

Pada bagian ini peneliti mencatumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, dan sebagainya).

**Tabel 2.1**

#### PEMETAAN PENELITIAN TERDAHULU

No	Nama, Judul, dan Tahun Penerbit	Temuan/Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian ini
1	Christin Yuliani.dkk "Efektivitas Pelaksanaan <i>One Day Service</i> (ODS) Di Badan Pelayanan	Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas Pelayanan <i>One Day Service</i> (ODS) di kecamatan oleh BPPT Kabupaten Sidoarjo sudah sesuai	Perbedaan tersebut terletak pada lokasi penelitian, hasil penelitian, dan program studi.

No	Nama, Judul, dan Tahun Penerbit	Temuan/Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian ini
	Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo.” 2015, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo	dan efektif. Seperti prosedur pelayanan sangat sederhana tidak berbelit-belit, waktu penyelesaian pengurusan SIUP dan TDP sehari selesai dan langsung bisa dibawa pulang, biaya gratis, sarana dan prasarana sudah dalam keadaan baik dan lengkap.	
2	Melia Aninda Zulfani ”Pelayanan Langsung Jadi Kabupaten Jombang.” 2017, Universitas Darul ‘Ulum	Penelitian ini menunjukkan bahwa proses SK / izin dan Penyerahan SK / izin dilaksanakan pada hari itu juga di tempat yang sama (langsung jadi) tanpa dipungut biaya apapun sebagai final. Selain itu ada beberapa elemen pendukung yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai untuk bekerja diluar kantor, anggaran yang disiapkan juga sesuai dengan apa yang diharapkan, juga fasilitas transportasi kendaraan roda 4 dan 2 juga menjadi pendukung.	Perbedaan tersebut terletak pada lokasi penelitian, hasil penelitian, dan program studi.
3	Achmad Dwiky Kurniawan “Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang	Penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya pelayanan ini meningkatkan	Perbedaan tersebut terletak pada lokasi penelitian, hasil penelitian, tujuan penelitian dan program

No	Nama, Judul, dan Tahun Penerbit	Temuan/Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian ini
	Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Kabupaten Lamongan)." 2015, Universitas Airlangga	kualitas pelayanan yang baik. Seperti, adanya sarana dan prasarana yang sudah baik, memberukan jasa tepat waktu, memberikan pelayanan yang ramah. Sarannya mengenai jadwal dalam pelaksanaan dan kurangnya informasi terkait keberadaan pelayanan jemput bola.	studi.
4	Muhammad Jainuddin Alkadri.dkk, "Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Kabupaten Paser". 2019, Universitas Mulawarman.	Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP dalam pembuatan surat izin usaha di Kabupaten Paser sudah dapat dikatakan berjalan dengan efektif. Jika dilihat dari segi biaya, akuntabilitas, ketepatan dan objektifitas sudah berjalan dengan efektif. Namun, dalam segi ketepatan waktu masih kurang efektif karena tidak adanya keterbukaan dalam pelayanan di bidang ketepatan waktu.	Perbedaan tersebut terletak pada lokasi penelitian, hasil penelitian, tujuan penelitian dan program studi.

No	Nama, Judul, dan Tahun Penerbit	Temuan/Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian ini
5	<p>Ida Wantri Hastuti.dkk            “Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang.” 2019, Universitas Diponegoro</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Penggunaan teknologi dalam inovasi jemput bola, pelatihan pegawai DPMPTSP dalam penggunaan teknologi, penambahan sarana dan prasarana serta kegiatan inovasi jemput bola lebih rutin dilakukan agar tercapai pelayanan yang cepat, efisien dan efektif.</p>	<p>Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, hasil penelitian, dan program studi.</p>
6	<p>Alvia Wardatus Sholeha,            “Efektivitas Program Pelayanan Izin Di Tempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan Dan Inovatif (Pelita Hati) Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo).” 2021, Universitas Panca Marga Probolinggo.</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas Pelayanan Izin Di Tempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan Dan Inovatif (Pelita Hati) Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo) sudah dapat dikatakan berjalan dengan efektif. Seperti dilihat dari proses pelayanan yang sederhana dan bisa dibawah pulang hari itu juga, biaya gratis. Terdapat</p>	<p>Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, metode penelitian, hasil penelitian, tujuan penelitian dan program studi.</p>

No	Nama, Judul, dan Tahun Penerbit	Temuan/Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian ini
		beberapa pendukung yaitu kerjasama yang baik dan sumber daya manusia yang memadai di DPMPTSP Kabupaten Probolinggo. Sarannya mengenai sarana dan prasarana yang ada serta kurangnya informasi terkait program Pelita Hati.	

Sumber : Alvia Wardatus Sholeha, 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas adalah sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaan pada penelitian ini adalah pada fokus penelitian.

## B. Kerangka Dasar Teoritik

### 1. Administrasi

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa Yunani yakni *administrate*, berarti melayani atau membantu. Administrasi adalah seluruh kegiatan mulai dari pengaturan hingga pengurusan segala halnya yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi tidak bisa dilakukan oleh satu orang saja, karena membutuhkan kerjasama antar dua orang atau lebih (Alemina Henuk-Kacaribu. 2020).

Dari pengertian tersebut, administrasi mempunyai pengertian dalam arti sempit dan arti yang luas :

a. Pengertian Administrasi Dalam Arti Sempit

Dalam arti sempit administrasi sering diartikan dengan kegiatan ketatausahaan. Tata usaha pada hakikatnya merupakan pekerjaan pengendalian informasi. Tata usaha juga sering diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan tulis menulis/mencatat, menggandakan, 18 menyimpan, atau yang dikenal dengan clerical work (Silalahi, 2013:5).

b. Pengertian Administrasi Dalam Arti Luas

Administrasi dalam arti luas diartikan sebagai kerjasama. Istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Kerjasama adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama, teratur dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan bersama (Silalahi, 2010:8).

### **1.1 Tujuan Administrasi**

Administrasi dibutuhkan oleh setiap organisasi ataupun perusahaan. Administrasi membantu dalam hal perencanaan serta pengemebnagan kegiatan, demi tercapainya tujuan bersama. Terdapat beberapa tujuan dalam administrasi, yaitu :

a. Untuk Memantau Kegiatan Atau Data Milik Organisasi

Adanya administrasi membantu organisasi untuk memantau dan senantiasa memperhatikan kegiatan atau data yang dimilikinya.

b. Untuk Evaluasi

Selain untuk memantau, administrasi juga dibutuhkan untuk melakukan evaluasi, misalnya evaluasi kebijakan, kegiatan, rencana, atau hal lainnya.

c. Untuk penyusunan program kegiatan

Administrasi juga bertujuan untuk membantu penyusunan program kegiatan dan pengembangannya, agar sejalan dengan yang diinginkan organisasi tersebut (KOMPAS.com).

## **1.2 Paradigma Administrasi**

Menurut Nicholas Henry (1975) dalam kaitannya terkait ilmu administrasi membagi tahap-tahap berkembangnya ilmu administrasi menjadi beberapa paradigma, yaitu :

### **a. Paradigma I (1900 – 1926) Paradigma Dikotomi Politik Administrasi**

Terdapat dua fungsi pokok pemerintah yaitu politik dan administrasi. Maka permasalahannya adalah dimana Administrasi Negara berada, sehingga dibedakan dengan jelas antara administrasi dan politik. Namun, Administrasi Negara sebenarnya harus berada pada birokrasi pemerintahan. Fungsi politik akan melahirkan kebijaksanaan sebagai pencerminan kehendak negara sedangkan fungsi administrasi berhubungan dengan pelaksanaan

dari kebijaksanaan tersebut. Karena adanya perbedaan kedudukan ini, maka baik akademisi maupun praktisi sering memperdebatkan apa yang kemudian disebut sebagai dikotomi politik administrasi.

**b. Paradigma II (1927 – 1937) Prinsip-prinsip Administrasi**

Dipandang dapat berlaku universal pada setiap bentuk organisasi dan setiap lingkungan sosial budaya. Maka prinsipnya adalah administrasi Negara dapat diterapkan dimana saja walaupun berbeda kebudayaan, lingkungan, visi dan lainnya. Dalam periode ini administrasi negara lebih menonjolkan fokus dari administrasi negara itu sendiri. dalam kenyataannya prinsip administrasi terdapat baik pada organisasi industri, pemerintahan dan sebagainya, dengan tanpa memandang aspek budaya, lingkungan, tujuan ataupun jenis organisasinya.

**c. Paradigma III (1950 – 1955) Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik**

Merupakan suatu usaha untuk menetapkan kembali hubungan konseptual antara administrasi negara dan ilmu politik. Dan pada fase ini administrasi negara telah berkembang sebagai bagian dari ilmu politik. Karena adanya kritikan dari kedua hal tersebut yang tidak benar maka administrasi negara mundur kedalam disiplin induknya yaitu pada birokrasi pemerintahan (ilmu politik).

**d. Paradigma IV (1956 – 1970) Administrasi Negara Sebagai Ilmu Administrasi**

Perkembangannya diawali ketidaksenangan bahwa ilmu administrasi dianggap sebagai ilmu kelas dua setelah ilmu politik. Usaha pengembangannya bertujuan untuk mempercepat proses mencari alternative paradigma ilmu administrasi. Istilah ilmu administrasi disini diartikan sebagai segala studi di dalam teori organisasi dan ilmu manajemen, dengan maksud dan tujuan untuk meningkatkan efisiensi serta efektivitas program-program secara lebih tepat.

**e. Paradigma V (1970 – sekarang) Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara**

Administrasi Negara Sebagai Administrasi Negara Pada proses ini administrasi negara telah merambah ke teori organisasi, ilmu kebijakan dan ekonomi politik. Walaupun belum menemukan kata sepakat mengenai locus maupun focus dari administrasi negara, menurut pemikiran *Herbert Simon* tentang perlunya dua aspek yang perlu dikembangkan dalam disiplin administrasi negara yakni :

1. Administrasi Negara yang lebih memusatkan perhatiannya pada pengembangan ilmu murni administrasi.
2. Satu kelompok yang lebih besar yang memusatka perhatiannya pada penentuan kebijaksanaan publik

*Sumber* : Jurnal Administrasi Universitas Medan Area  
(Pasolong,2012: 36-38).

### **1.3 Pergeseran Administrasi**

Pergeseran terjadi biasanya ada ketidakpuasan yang dirasakan akibat dari paradigma yang dijalankan dengan bahasa lain bahwa pergeseran paradigma ini merupakan antitesis dari paradigma sebelumnya. Pergeseran (Perubahan) paradigma dalam ilmu administrasi publik dapat dilihat dalam beberapa fase seperti :

- a. Paradigma Old Public Administration (OPA) atau dikenal juga sebagai Administrasi Publik Klasik atau Administrasi Publik Lama diawali dari sebuah gerakan perubahan yang di gagas oleh seorang tokoh bernama Woodrow Wilson tentang dikotomi antara politik dan administrasi yang berpikir bahwa administrasi publik harus dipisahkan dengan dunia politik. (Ahmad, 2012:1–25). Fokus ilmu administrasi publik terbatas pada masalah-masalah organisasi, kepegawaian dan penyusunan anggaran dalam birokrasi dan pemerintahan., politik dan kebijaksanaan merupakan substansi ilmu politik. Fokus paradigma ini adalah mempermasalahkan dimana seharusnya administrasi publik berada. Pada masa ini dibedakan dengan jelas antara administrasi dan politik negara. Fase ini ditandai dengan buku yang ditulis oleh Frank J. Goodnow dan Leonard D. White berjudul *Politics and Administration* yang berpendapat

bahwa ada dua fungsi pokok pemerintah yang berbeda satu sama lain yaitu politik dan administrasi. Ditambahkan bahwa menurut good now administrasi publik seharusnya berpusat pada birokrasi pemerintah.

b. Fokus dari administrasi Negara baru atau New Public Administration meliputi usaha untuk mengorganisasikan, menggambarkan, mendesain ataupun membuat organisasi dapat berjalan kearah dan dengan mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan secara maksimal yang dilaksanakan dengan menggambarkan sistem desentralisasi dan organisasi-organisasi demokratis yang responsive dan mengundang partisipasi sertadapat memberikan secara merata jasa-jasa yang diperlukan masyarakat. Menurut Fredericson dalam anggraini, munculnya new public administration diawali dengan adanya krisis yang melanda dunia, krisis tersebut tentu sangat berpengaruh terhadap negara-negara di dunia, diantaranya :

1. Adanya dukungan pemerintah dalam urbanisasi yang menyebabkan adanya krisis kekotaan.
2. Krisis kekotaan dalam urbanisasi ini menyebabkan adanya krisis baru yaitu krisis rasial.
3. Terjadi krisis yang lebih luas mengenai krisis energi yang diikuti dengan krisis lingkungan, kesehatan, transportasi

dan krisis yang lain yang mempengaruhi administrasi publik saat itu. (Alamsyah, 2016:172–199)

Fokus administrasi publik yang sebelumnya lebih kepada manajemen yang efisien, ekonomis dalam memberikan pelayanan serta mempertahankan kualitas pelayanan tersebut, dalam New Public Administration (NPA) ditambah dengan menekankan kepada pelayanan yang dapat meningkatkan keadilan sosial.

- c. Paradigma New Public Management dikenal dengan paradigma yang bersifat reformatif yaitu Reinventing Government yang digagas oleh David Osborne dan T. Gaebler yang kemudian dioperasikan oleh David Osborne dan Plastrik (Pasolong, 2016:141). Paradigma ini sebenarnya diawali dengan sejumlah krisis sebagaimana yang dijelaskan oleh Osborne dan Gaebler dalam anggriani, yakni :
1. Ketidakmampuan pemerintah dalam menangani sejumlah masalah masyarakat.
  2. Birokrasi yang dianggap besar dimana informasi mudah diakses dengan cepat namun masyarakat menilai tidak sebanding dengan penyelesaian masalah yang terjadi dimasyarakat.

3. Sistem birokrasi yang dianggap kolot menjadikan para birokrat tidak dapat mengeluarkan potensinya dalam bekerja sehingga menurunkan tingkat kreativitas pegawai.
4. Banyak pemerintahan di Amerika dianggap tidak tahu dan tidak cakap dalam melayani masyarakat. Sehingga muncul krisis kepercayaan terhadap pemerintahan Amerika saat itu.

Paradigma New Public Management lebih dikenal melalui *Reinventing government* yang lebih dipahami sebagai privatisasi seluruh kegiatan yang berkenaan dengan pemerintahan. Harapannya negara akan lebih cepat maju dan dapat memberikan kesejahteraan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang memuaskan. Atas dasar itu munculah anggapan bahwa tidak mungkin pemerintahan dapat disamakan dengan sektor privat karena tujuannya sudah sangat berbeda dimana sektor pemerintah mengedepankan pelayanan terhadap masyarakat (*Public service*) untuk kesejahteraan masyarakat (*Social Welfare*) dan bukan untuk mencari laba, sedangkan sektor privat lebih mengedepankan mencari laba sebanyak-banyaknya. Antitesa itu memunculkan paradigma baru dalam administrasi publik yaitu *New Public Service*.

- d. Paradigma *New Public Service* merupakan antitesa dari *New Public Management* yang mengkritisi sekaligus menolak adanya unsur bisnis dalam melaksanakan pemerintahan terutama pada

pelayanan kepada masyarakat. Denhardt dalam Pasolong (2016:1-20) mengatakan New Public Service (NPS) diarahkan pada Democracy, pride and citizen dari pada market, competition and customers seperti sector privat. Public servants do not delivery customers service, they delivery democracy. Senada dengan pendapat dari Hadari yang menyampaikan rumusan administrasi publik berikut dengan perannya, dimana administrasi publik adalah upaya administrasi yang dilaksanakan dalam kegiatan pembangunan yang bersandar pada nilai-nilai untuk kepentingan kesejahteraan rakyat dan bersifat non profit. Sementara Dr Ardiyan Saptawan dalam (Ningtyas, 2017) berkenaan dengan New Public Service mengatakan bahwa:

“Kita semua sudah tidak asing lagi dengan konsep New Public Service, dimana ini adalah paradigma baru dari Ilmu Administrasi Negara yang pada intinya paradigma ini adalah menekankan pada revitalisasi kedudukan masyarakat sebagai warga negara yang mempunyai hak untuk dilayani.”

*Sumber : Jurnal Pergeseran Dalam Paradigma Ilmu Administrasi Publik. Endang, 2021.*

## **2. Kebijakan Publik**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis dan dasar rencana dalam pelaksanaan pekerjaan, kepemimpinan, serta cara bertindak (tentang perintah, organisasi, dan sebagainya). Menurut Kamus Cambridge, kebijakan publik adalah kebijakan pemerintah yang memengaruhi setiap orang di suatu negara atau negara bagian atau kebijakan secara umum.

Kebijakan publik yang digunakan dalam pelayanan publik adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik Pasal 2 berbunyi “Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik” Pasal 3 berbunyi “Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah; a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik, c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan kebijakan publik adalah dapat dicapainya kesejahteraan masyarakat melalui peraturan yang dibuat oleh pemerintah. Tujuan kebijakan publik adalah dapat diperolehnya nilai-nilai oleh publik baik yang bertalian dengan barang publik (public goods) maupun jasa publik (public service). Nilai-nilai tersebut sangat dibutuhkan oleh publik untuk meningkatkan kualitas hidup baik fisik maupun non-fisik. Menurut Suharno (2010: 22-24), yaitu :

- a. Kebijakan publik lebih merupakan tindakan yang mengarah pada tujuan daripada sebagai perilaku atau tindakan yang serba acak dan

kebetulan. Kebijakan-kebijakan publik dalam system politik modern merupakan suatu tindakan yang direncanakan.

- b. Kebijakan pada hakekatnya terdiri atas tindakan-tindakan yang saling berkait dan berpola yang mengarah pada tujuan tertentu yang dilakukan oleh pejabat-pejabat pemerintah dan bukan merupakan keputusan yang berdiri sendiri. Kebijakan tidak cukup mencakup keputusan untuk membuat undang-undang dalam bidang tertentu, melainkan diikuti pula dengan keputusan-keputusan yang bersangkutan dengan implementasi dan pemaksaan pemberlakuan.
- c. Kebijakan bersangkutan paut dengan apa yang senyatanya dilakukan pemerintah dalam bidang tertentu.
- d. Kebijakan publik mungkin berbentuk positif, mungkin pula negatif, kemungkinan meliputi keputusan-keputusan pejabat pemerintah untuk tidak bertindak atau tidak melakukan tindakan apapun dalam masalah-masalah dimana justru campur tangan pemerintah diperlukan.

### **3. Organisasi**

Organisasi adalah sebuah wadah untuk sekumpulan orang yang bekerja sama secara rasional serta sistematis yang dipimpin atau terkendali untuk mencapai tujuan tertentu memanfaatkan sumber daya yang ada di dalamnya. Dalam buku Erni Rernawan (2011: 15), dikutip pengertian organisasi dari Mathis and Jackson sebagai berikut:

“Organisasi merupakan suatu kesatuan sosial dari sekelompok manusia yang saling berinteraksi menurut suatu pola tertentu sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing,

sebagai suatu kesatuan yang memiliki tujuan tertentu dan mempunyai batas-batas yang jelas, sehingga bisa dipisahkan”.

Adapun beberapa tujuan organisasi, yaitu :

1. Meningkatkan kemandirian serta kemampuan dari sumber daya yang dimiliki.
2. Wadah yang digunakan untuk individu yang memang ingin memiliki jabatan, penghargaan serta pembagian kerja yang jelas.
3. Wadah untuk memiliki pengawasan dan kekuasaan.
4. Membantu setiap individu yang ada di dalamnya agar dapat meningkatkan pergaulan serta memanfaatkan waktu luang secara lebih optimal serta bermanfaat.
5. Wadah yang membantu mencari keuntungan bersama-sama dengan kerja sama yang sudah terbagi dengan baik.
6. Membantu untuk pengelolaan lingkungan bersama-sama.
7. Mencapai tujuan secara efektif dan efisien sesuai dengan yang telah menjadi tujuan awal sebuah organisasi.

Terdapat beberapa ciri-ciri organisasi, yaitu :

- a. Memiliki anggota atau sekelompok orang di dalamnya yang berjumlah 2 orang atau lebih untuk bisa menjalankan organisasi sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.
- b. Memiliki tujuan organisasi yang akan dicapai bersama. Sehingga kegiatan yang dilakukan di dalamnya akan lebih jelas.

- c. Saling bekerja sama menjadi ciri khas utama dalam organisasi karena bagaimanapun setiap anggota yang ada di dalamnya harus bisa saling membantu untuk mencapai tujuan organisasi.
- d. Peraturan yang dibuat untuk kepentingan setiap anggota dalam organisasi tentu sangat penting untuk membatasi sumber dayanya tetap bisa bekerja sama dengan baik dalam menjalankan pekerjaannya.
- e. Pembagian tugas yang sinergis akan dilakukan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dalam organisasi tersebut, tentunya juga dengan pertimbangan bidang berdasarkan tujuan organisasi yang ditentukan.

Untuk bisa menjalankan sebuah organisasi secara optimal maka diperlukan kelengkapan unsur dasar dalam organisasi itu sendiri. Dengan adanya kelengkapan unsur tersebut maka organisasi dalam terlaksana dengan baik. Berikut beberapa unsur yang harus ada dalam organisasi adalah :

- a. Anggota organisasi yang terdiri dari pemimpin yang mengatur organisasi secara umum, manajer yang mengepalai unit tertentu sesuai fungsi bidang kerjanya dan orang-orang yang bekerja di bawah manajer. Penyebutan ini biasanya disesuaikan dengan jenis organisasinya masing-masing.
- b. Kerja sama menjadi bagian penting dalam sebuah organisasi, dengan adanya kerja sama yang baik maka tujuan organisasi dapat dicapai bersama-sama. Sehingga adanya tingkatan anggota akan membantu

memudahkan dalam mengatur bagian kerja untuk menjalin kerja sama yang lebih baik.

- c. Tujuan organisasi akan menjadi arah perjalanan organisasi tersebut dalam menentukan kegiatan yang dilakukan nantinya.
- d. Lingkungan seperti kondisi sosial, budaya, ekonomi dan teknologi menjadi pendukung dalam mencapai tujuan dari organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.
- e. Peralatan adalah sarana seperti materi, budget dan barang modal lainnya yang dapat menjadi tempat bekerja atau berkumpulnya organisasi.
- f. Komunikasi tentunya akan sangat mempengaruhi bagaimana setiap anggota organisasi dapat bekerjasama dengan baik. Komunikasi yang baik akan sangat mendukung perkembangan organisasi secara lebih optimal sesuai dengan proses kerja yang sudah di atur.

#### **4. Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan ialah melayani kegiatan yang hasilnya ditujukan untuk keinginan orang lain, baik individu ataupun kelompok serta masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan ialah semua bentuk aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah di pusat, di daerah maupun di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam wujud barang maupun jasa dalam rancangan

pemenuhan kepentingan masyarakat dan dalam rancangan pelaksanaan ketetapan peraturan perundang-undangan. Menurut Kotler (dalam Sinambela, 2010:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Moenir (2002:6) pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan.

Jenis-jenis pelayanan yang dimaksud dalam UU No. 25 Tahun 2009 yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik, pelayanan publik dapat dibagi menjadi tiga jenis kelompok, antara lain:

a. Kelompok Pelayanan Administrasi

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.

b. Kelompok Pelayanan Barang

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.

c. Kelompok Pelayanan Jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan. Jadi pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yakni:

- a. Core service, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen yang merupakan produk utamanya. Misalnya hotel yang produk

utamanya adalah memberikan pelayanan jasa berupa sarana penginapan bagi pengunjung yang membutuhkan.

- b. *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada konsumen. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahannya adalah adanya pelayanan kebutuhan makan, minum dan kebutuhan pribadi lainnya yang ada di hotel syariah bagi para pengunjung hotel.
- c. *Supporting service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya. Misalkan fasilitas asuransi kecelakaan dan lain-lain.

Dalam proses pelayanan ada tiga hal yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
- b. Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan.
- c. Jenis dan bentuk layanan, Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan :
  1. Pemberian jasa-jasa saja.
  2. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja.
  3. Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya.

## 5. Efektivitas

### a. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas.

Pengertian efektivitas menurut Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul tentang *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* bahwa

“Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat” (Sedarmayanti, 2009: 59).

Menurut Sedarmayanti (2009:60) menyebutkan empat pengukuran efektivitas, yaitu:

1. Input : Maksud dari Input disini adalah sumber masukan untuk memperoleh pelayanan yang baik.

2. Proses Produksi : Untuk melihat sejauhmana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal (*input*) atau mekanisme organisasi.
3. Output : Untuk melihat keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*produktivitas*) yang sesuai dengan rencana.
4. Produktivitas : Suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam pencapaian efektivitas suatu organisasi yakni terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap. Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Pengertian efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*).

## **6. Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Pelayanan Publik**

### **a. Faktor Pendukung**

Menurut Pasolong (2010:59), terdapat beberapa faktor pendukung agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana semestinya, yaitu :

1. Hakikat kerjasama atau kerjasama yang baik, yaitu apakah semua pihak yang terlibat dapat bekerjasama dengan baik.
2. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, komitmen untuk mengelola pelaksanaannya.

b. Faktor Penghambat

Di dalam suatu pelayanan biasanya terdapat kendala-kendala yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan maksimal.

Menurut Pasolong (2010:59), yaitu :

1. Faktor Internal, dapat dilihat dari ketersediaan dan kualitas input yang digunakan seperti informasi, sarana dan fasilitas yang dimiliki.
2. Faktor Eksternal, dapat dibedakan atas semua kekuatan yang berpengaruh langsung ataupun tidak langsung terhadap proses kebijakan pemerintah. Atau dapat dikatakan hal-hal yang dapat memengaruhi kebijakan dari luar.

**7. Program Pelayanan Izin Di Tempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan Dan Inovatif (PELITA HATI)**

DPMPTSP Kabupaten Probolinggo melakukan terobosan dengan mengeluarkan program baru yaitu program Pelita Hati, program tersebut juga terusan dari program OSS, karena dimana masyarakat Kabupaten Probolinggo masih kurang memahami program OSS, jadi DPMPTSP melakukan terobosan tersebut. Program Pelita Hati merupakan salah satu program yang dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Probolinggo. Dalam

rangka mempermudah perijinan kepada masyarakat yang memiliki usaha mikro, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Probolinggo menggalakkan program Pelita Hati (Pelayanan Izin Di Tempat Hangat, Amanah, Transparan dan Inovatif) dengan memberikan pelayanan perijinan di tempat. Program Pelita Hati ini memberikan pelayanan berupa izin usaha mikro dengan modal usaha dibawah Rp 50 juta dan konsultasi/informasi perizinan. Pelayanan inipun disambut dengan sangat antusias oleh masyarakat yang memiliki pelaku usaha mikro.

Program Pelita Hati ini merupakan program dari DPMPTSP Kabupaten Probolinggo untuk memberikan kemudahan bagi pelaku usaha mikro dalam memperoleh ijinnya. Untuk mendapatkan pelayanan melalui program Pelita Hati, pelaku usaha mikro cukup menyerahkan NIK (Nomor Induk Kependudukan), email atau nomor handphone dan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) apabila ada. Program Pelita Hati ini merupakan pelayanan perijinan jemput bola keliling di 24 kecamatan se-Kabupaten Probolinggo. Hal ini dilakukan agar pelaku usaha mikro dan kecil memperoleh ijin dengan mudah dan memiliki legalitas kegiatan usaha yang dimiliki oleh seseorang atau badan usaha. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission (OSS), semua pelayanan perijinan sudah dilakukan secara online, tetapi karena tingkat SDM (Sumber Daya Manusia) masyarakat

masih belum semua memahaminya, maka kami jemput bola untuk membantu masyarakat yang ingin mendapatkan ijin atas usahanya. Harapannya dengan program Pelita Hati ini mampu memberikan kemudahan kepada pelaku usaha mikro untuk memperoleh ijinnya.

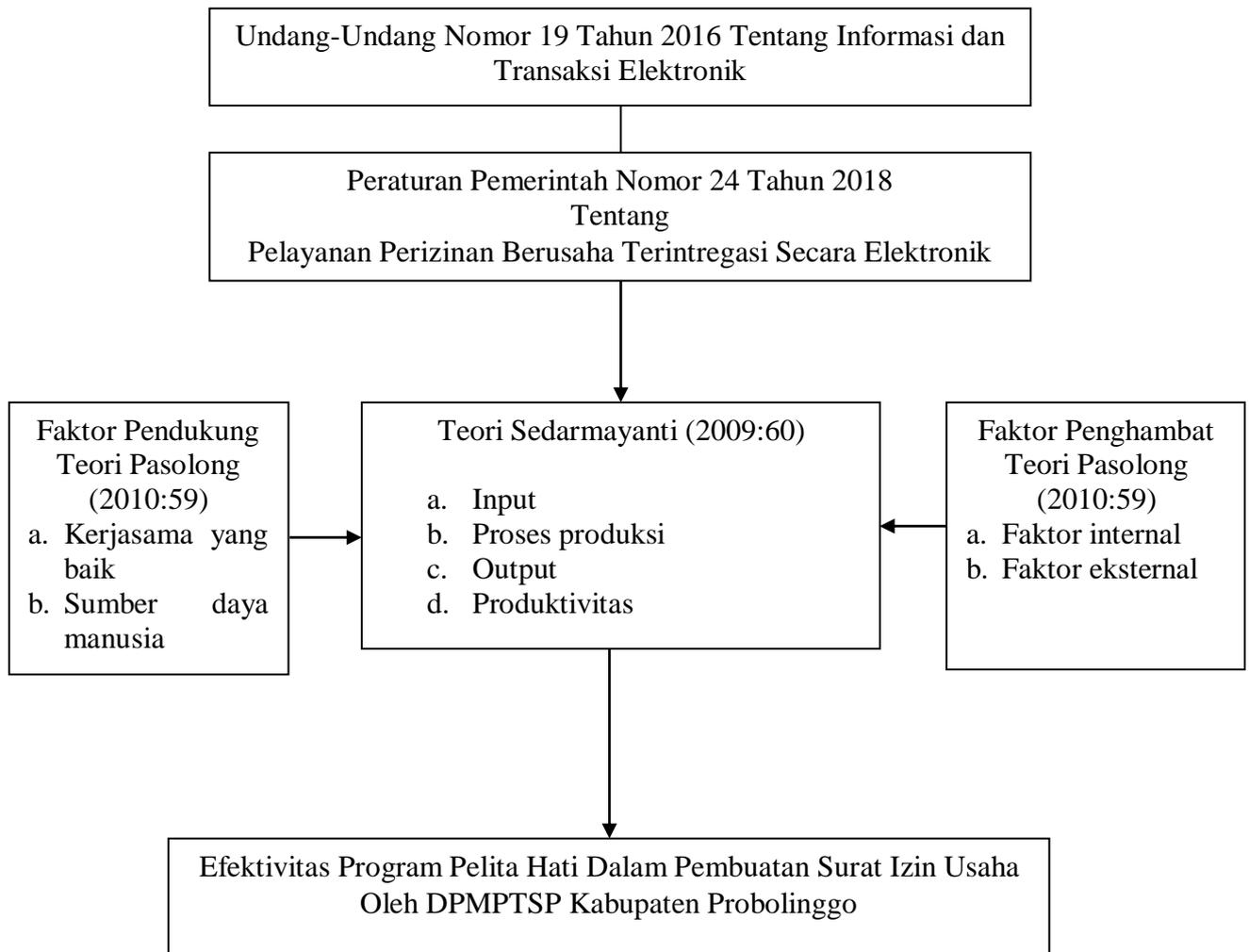
*Sumber : Probolinggakab.go.id*

## 8. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Bagan 2.1**

### Kerangka Pemikiran



Sumber: Penulis, 2022