

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian sebelumnya berkaitan dengan usaha dalam mengetahui perbedaan dan ditindaklanjuti guna mendapatkan temuan pembaruan inspirasi dalam riset di masa mendatang. Kajian terdahulu mendukung peneliti dalam menempatkan riset serta menghasilkan keautentikan dari peneliti. Riset yang telah diselenggarakan terdahulu dengan fenomena yang diteliti guna sebagai data dan referensi pendukung dalam memperkuat teori yang ada.

Pada bagian ini peneliti berisi hasil riset terdahulu yang berhubungan pada riset yang diselenggarakan, selanjutnya menyusun ringkasan, dimulai dengan nama peneliti, tahun riset, judul penelitian, objek penelitian, dan jenis naskah yang sudah terpublikasikan (jurnal, skripsi, tesis, dan artikel ilmiah lainnya). Serta dilengkapi dengan perbedaan dan persamaan antara riset terdahulu dengan riset yang diselenggarakan. Perbedaan dan persamaan dapat dilihat dari unsur tema penelitian, metode penelitian, teknik penelitian, fokus penelitian, dan lainnya.

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu

Peneliti, Tahun	Judul, Objek Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
(Nistotskaya & Cingolani, 2016)	“ <i>Bureaucratic Structure, Regulatory Quality, and Entrepreneurship in a Comparative Perspective: Cross-Sectional and Panel Data Evidence</i> ”. Objek riset adalah kualitas peraturan lintas negara. Jenis tulisan adalah Skripsi.	Hasil riset memaparkan struktur birokrasi memberikan pengaruh tidak langsung pada tingkat kewirausahaan dengan kualitas regulasi lebih baik, serta menciptakan dampak independen langsung	Penelitian lebih berfokus pada pengaruh rekrutmen meritokrasi dan perlindungan tenurial di birokrasi publik pada kualitas peraturan dan tingkat masuk bisnis. Lokasi di lintas negara terdapat 135 negara.	Kesamaan riset adalah membahas tema terkait kualitas peraturan atau regulasi atau kebijakan. Kesamaan metode penelitian kuantitatif dengan teknik kuesioner.
Dedi & Sudarmo (2017)	“Implementasi Kualitas Kebijakan Publik Dalam Perda Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Ketertiban, Kebersihan, dan Keindahan”. Objek riset adalah Pemerintah Kabupaten Ciamis. Jenis tulisan adalah Jurnal.	Hasil riset adalah peran monitoring penting dan penentuan pemantauan kualitas layanan sebagai indikator kualitas kebijakan pada masyarakat Kabupaten Ciamis. Intervensi Pemda dalam perumusan kebijakan guna kepentingan dan tuntutan masyarakat	Penelitian fokus dalam kualitas kebijakan sektor publik pada Perda Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2012. Lokasi riset di Kabupaten Ciamis. Objek riset adalah instansi Satuan Polisi Pamong Praja. Riset menerapkan metode kualitatif dengan teknik pengamatan langsung, wawancara, dan dokumentasi.	Memiliki kesamaan topik/tema yang sama yaitu membahas kualitas kebijakan.
(Hakim et al., 2021)	“Implementasi Kebijakan Dan Realisasi Rencana Tata Ruang Kec. Garut Kota di Kab. Garut: Studi Analisis Kebijakan”. Objek riset adalah Pemerintah Kabupaten Garut. Jenis tulisan adalah Jurnal.	Hasil pola ruang RTRW kawasan industri Kecamatan Garut Kota belum didasari peraturan, undang-undang, dan lingkungan. Arah kebijakan tata ruang dengan kondisi dilapangan tidak sinkron sejumlah 42%. Serta perlu adanya tinjauan ulang	Penelitian fokus dalam penerapan kebijakan serta wujud rancangan penataan ruang. Lokasi riset Kabupaten Garut. Objek riset adalah <i>stakeholder</i> yang mengetahui permasalahan lingkungan. Penelitian dengan metode kualitatif dan kuantitatif melalui pengamatan, wawancara tertutup dan terbuka, dan pustaka.	Memiliki kesamaan topik/tema yang sama yaitu membahas pelaksanaan kebijakan yang berkaitan langsung dengan masyarakat. Kesamaan metode penelitian kuantitatif dengan teknik kuesioner

<b>Peneliti, Tahun</b>	<b>Judul, Objek Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Persamaan</b>
(Palková et al., 2021)	“Implementation of the EU Quality Policy: Case Study, Slovakia”. Objek riset adalah Kementerian Pertanian dan Pembangunan Pedesaan Republik Slovakia. Jenis tulisan adalah Jurnal.	Penerapan Kebijakan Mutu Uni Eropa di Slovakia dirumuskan dan diterapkan dengan tepat serta koheren dari tahun 2003. Kerangka hukum nasional pada Kebijakan Mutu UE di Slovakia selaras dan relevan dengan undang-undang Uni Eropa.	Penelitian fokus membahas Kebijakan Mutu Uni Eropa mempromosikan pertanian asli dan tradisional dan produk makanan berkualitas tinggi di tingkat UE. Lokasi penelitian dilakukan di Kota Slovakia, Eropa. Instansi yang menjadi objek penelitian adalah Kementerian Pertanian dan Pembangunan Pedesaan Republik Slovakia.	Memiliki kesamaan topik/tema yang sama yaitu membahas kualitas kebijakan. Kesamaan metode penelitian kuantitatif dengan teknik survei.
Nurul Jannah Lailatul Fitria	“Indeks Kualitas Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo (Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 175 Tahun 2019)”	Berdasarkan perhitungan, Indeks Kualitas Kebijakan pada layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 di Kota Probolinggo menunjukkan nilai 84,73. Artinya kualitas kebijakan layanan NTPD 112 Kota Probolinggo tergolong pada mutu layanan nilai “B” dengan kategori “Baik”.	Penelitian fokus membahas kualitas kebijakan dalam implementasi pelayanan NTPD 112 Kota Probolinggo. Lokasi penelitian dilakukan di Kota Probolinggo. Objek penelitian adalah Satpol PP Kota Probolinggo.	Memiliki kesamaan topik/tema yang sama yaitu membahas kualitas kebijakan. Kesamaan metode penelitian kuantitatif dengan teknik kuesioner

Sumber: Nurul Jannah Lailatul Fitria (2022)

Pada tabel tersebut memuat adanya bentuk persamaan dan bentuk perbedaan antara riset sebelumnya atau riset yang lampau dengan riset yang diselenggarakan. Persamaan pada penelitian yang diselenggarakan meliputi kesamaan membahas terkait kualitas kebijakan dan membahas lingkup Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112. Sedangkan perbedaan pada penelitian yang dilakukan yaitu fokus penelitian. Fokus yang digunakan oleh peneliti

yaitu Indeks Kualitas Kebijakan dalam penerapan pelayanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo. Sedangkan riset dahulu berfokus pada kualitas kebijakan publik pada beberapa peraturan kebijakan lain.

## **B. Kerangka Dasar Teoritik**

### **1. Administrasi**

Arti administrasi dalam etimologis berpangkal dari kata latin yaitu tersusun kata *ad* dengan arti *intensif* dan *ministrare* dengan arti *to serve* atau memberikan layanan, membantu, memenuhi (The Liang Gie Tahun 1965 dalam FISIP UNHAS Tahun 2022). Administrasi dalam bahasa Belanda, yakni *administratie* artinya berkaitan dengan aktivitas catatan, surat menyurat, pembukuan, ketikan, agenda jurnal, dan lainnya yang mengandung teknis tata usaha (*clerical work*) (Soewarno Handayaniingrat Tahun 1998 dalam Anzaikhan Tahun 2019). Definisi administrasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia 1989 oleh Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI menjelaskan bahwa upaya disertai aktivitas berkaitan dengan penentuan target dan penentuan teknik penerapan, pemeliharaan organisasi. Pada penjelasan arti adalah upaya dan aktivitas yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan guna meraih tujuan. Pada arti selanjutnya adalah aktivitas yang berhubungan dengan pelaksanaan pemerintahan, pada intinya diartikan “aktivitas pada kantor dan tata usaha”.

Definisi administrasi dapat dibagi menjadi dua arti, administrasi dalam arti yang lebih kecil sempit dan administrasi dalam arti yang lebih luas. Administrasi dalam arti yang lebih sempit adalah penerapan susunan dan pelaksanaan catatan data dan informasi dengan tersistem guna menyajikan keterangan dan kemudahan dalam pencarian dan penghimpunan secara menyeluruh dan saling berkaitan. Pada intinya administrasi dalam arti sempit merupakan bentuk tata usaha. Setiap penyusunan keterangan tersistem serta catatan tertulis yang bertujuan untuk mendapatkan ikhtisar terkait keterangan dalam bentuk menyeluruh dan dalam hubungan satu sama lain (The Liang Gie Tahun 1965 dalam FISIP UNHAS Tahun 2022).

Sedangkan administrasi pada arti luas menurut pendapat ahli, meliputi: Leonard D White (*Introduction to Study of Public Administration*) memaparkan bahwa administrasi merupakan rangkaian aktivitas umum sebagai upaya oleh komunitas negara maupun swasta, sipil maupun militer, usaha besar maupun usaha kecil serta bentuk lain-lain; The Liang Gie, 1980 memaparkan bahwa administrasi merupakan runtutan aktivitas tata kelola terhadap pekerjaan utama yang diselenggarakan oleh kelompok atau komunitas dalam bekerja sama meraih suatu tujuan; Willian H. Newman pada Buku *Administrative Action The Techniques of Organization and Management* memaparkan bahwa administrasi merupakan bentuk untuk bimbingan, memimpin, dan mengawasi upaya dari kelompok manusia maupun organisasi atau

komunitas menuju arah capaian tujuan bersama-sama; Sindang P. Siagian (Filsafat Administrasi) memaparkan bahwa administrasi menjadi proses menyeluruh dari kerja sama antara individu yang lebih dari dua individu yang didasari oleh model rasional guna capaian tujuan yang telah ditetapkan atau yang telah diputuskan; dan Dwight Waldo, 1971 memaparkan bahwa administrasi merupakan memuat daya upaya secara kooperatif yang memiliki rasionalitas yang besar. Tujuan utama guna meraih suatu target.

Maka dapat ditarik intisari terkait administrasi merupakan aktivitas dengan model bekerjasama yang diselenggarakan oleh kelompok dari individu maupun sebuah organisasi atau komunitas yang didasari pembagian tugas kinerja yang ditentukan melalui struktur pada pengoptimalan daya guna sumber daya guna meraih suatu target atau tujuan dengan efektif dan efisien.

#### **a. Fungsi dan Tujuan Administrasi**

Administrasi menjadi fungsi dalam memaparkan secara umum kegiatan dari kelompok atau komunitas pada aktivitas bekerjasama selaras melalui fungsi khusus agar meraih tujuan yang disepakati. Berikut beberapa fungsi administrasi menurut Luther M. Gullick dalam Ichrom et al. (2015), seperti:

##### 1) *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan merupakan susunan perencanaan yang memerlukan suatu aktivitas administrasi, melalui penghimpunan data, tata

kelola data, dan tata rencana. Perencanaan tersebut guna menentukan segala kegiatan dan sumber daya dalam pencapaian tujuan. Perencanaan dapat dijadikan sebagai penjelasan beragam permasalahan; penentuan pengkhususan permasalahan; penetapan tujuan serta indikator kesuksesan; pengkajian halangan dan rintangans; dan penyusunan rancangan kinerja operasional.

kemanfaatan dari perencanaan merupakan meminimalisir adanya hal yang tidak pasti terkait pembaruans; memiliki berbagai alternatif pilihan; fokus dan terarah pada tujuan; sebagai media dan sarana pengawasan; memudahkan koordinasi dengan setiap organisasi; dan meminimalisir waktu, usaha, dan dana.

Tahapan dalam perencanaan terdiri dari rumusan tujuan, artinya langkah dalam menyusun rencana perlu menetapkan rumusan tujuan yang diraih pada masa depan. Formulasi kebijaksanaan, yaitu bentuk formulasi atau perumusan terkait upaya guna meraih tujuan yang sudah ditetapkan melalui tindakan yang sudah dikoordinasikan, diarahkan, dan dikontrol. Rumusan prosedur merupakan penentuan batasan setiap elemen sumber daya. Rencana skala pertumbuhan, menjadi rumusan standar hasil yang didapatkan dengan melaksanakan kegiatan dalam periode tertentu. Perencanaan memiliki sifat universal, artinya setiap tahapan dirumuskan secara tepat.

## 2) *Organizing* (pengorganisasian)

*Organizing* merupakan suatu aktivitas penyusunan dan pembentukan pada koneksi kinerja antara individu sehingga dapat mewujudkan kesatuan upaya guna meraih suatu tujuan yang telah diputuskan. Pengorganisasian menjadi aktivitas pada penjabaran tugas kinerja sama di suatu organisasi atau kelompok. Sehingga dapat mengarahkan setiap individu dalam mengerjakan tugas serta dapat mengalokasikan fasilitas guna mendukung pengerjaan tugas. Selain itu pengorganisasian digunakan dalam pengaturan mekanisme kerja guna pencapaian tujuan. Efisiensi dalam pengorganisasian adalah pemanfaatan waktu, modal, serta sumber daya yang terbatas dalam meraih tujuan, seperti alat guna mendukung kegiatan, pengelolaan waktu, modal, dan sumber daya.

## 3) *Staffing* (Perencanaan Pegawai)

*Staffing* merupakan fungsi manajemen yang menerapkan susunan personalia pada organisasi dengan bentuk rekrutmen pekerja serta upaya setiap pekerja yang mendukung perkembangan organisasi. Kegiatan diorientasikan pada sumber daya melalui aktivitas sesuai perencanaan dan pengorganisasian dengan tepat menurut fungsi tata rencana dan model organisasi. Aktivitas diselenggarakan pada fungsi ini, meliputi penentuan, pemilihan, pengangkatan, pembinaan, pembimbingan sumber daya manusia secara



penggunaan keragaman pendekatan serta seni dalam membina sumber daya manusia.

Penyusunan tenaga kerja menjadi kegiatan untuk mengarahkan dan melatih kelompok atau komunitas dalam pengerjaan tugas, dan pemeliharaan situasi kerja yang baik. Usaha pengembangan staf atau pekerja dapat melalui berbagai teknik, meliputi: pelatihan pada suatu jabatan, pemberian tugas yang dikhususkan, simulasi atau replikasi, menetapkan setiap peran, bagian tugas riset atau pengamatan, peningkatan potensi diri, dan lainnya. Selain itu ada penjabaran tipe program pengembangan atau peningkatan pekerja meliputi program pengawasan, program manajemen menengah dan program pengembangan eksekutif.

#### 4) *Directing* (Arahan)

Arahan merupakan fungsi manajemen berkaitan dengan upaya dalam membimbing, saran, perintah guna tugas terlaksana dengan baik dan tepat. Arahan merupakan bentuk menjelaskan, memberikan petunjuk atau arahan, serta memperimbangkan dan membimbing pada pekerja atau petugas, dengan struktural serta fungsional guna melaksanakan tugas secara baik, dengan arahan pekerja atau petugas mendapat kepercayaan dalam pelaksanaan tugas pada setiap bidang agar tidak beralih arah dari program yang telah diputuskan. Penyelenggaraan arahan disertai dengan

kontrol dan pengawasan. Manajer yang memberikan petunjuk dan bimbingan dalam kinerja.

Arahan yang diberikan relevan dengan kemauan dan keahlian dari tenaga kerja, maka tenaga kerja dimotivasi guna pemberdayaan potensi setiap pelaksanaan aktivitas. Fungsi dari pengarahan berkaitan dengan usaha pemberi bimbingan dan supervisi pada tindakan pekerja mencapai target organisasi. Keterkaitannya pada pengetahuan tindakan dengan memberikan sumbangsih penuh pada aspek motivasi serta komunikasi.

##### 5) *Coordinating* (Koordinasi)

*Coordinating* menjadi fungsi manajerial guna melaksanakan sejumlah aktivitas agar terlaksana baik dalam meminimalisir kekacauan, salah paham, aktivitas kosong yang dilaksanakan dengan mengkoneksikan, penyatuan dan penyelarasan guna kinerja tenaga kerja dengan bekerjasama secara terarah guna meraih tujuan organisasi. Koordinasi merupakan penyaluran dan pengarahan kelompok dengan membagikan lokasi aktivitas kerja yang sesuai dengan tupoksi dan menjaga aktifitas terlaksana dengan selaras. Koordinasi adalah kegiatan manajer membimbing tenaga kerja dalam organisasi pada budaya kerja sama yang baik. pengkoordinasian dapat diminimalisir adanya daya saing yang tidak sehat dan ketidakjelasan dalam tindakan meraih target dari organisasi. Teknik berkoordinasi dapat mengarahkan sumber daya

manusia dalam menekankan kerja sama pada tujuan yang telah diputuskan. Pengkoordinasian dibutuhkan dalam menangani dugaan adanya penduplikasian tugas, perselisihan hak dan wewenang, dan lain.

#### 6) *Reporting* (Pelaporan)

*Reporting* merupakan manajemen pada menyampaikan pengembangan dan hasil kerja dengan memberikan keterangan setiap tugas dan fungsi pada pimpinan melalui lisan maupun tulisan tujuannya melaporkan penyelenggaraan tugas. Fungsi dari laporan yang berhubungan dengan membagikan informasi pada kepala, agar mengetahui setiap perkembangan dan keberhasilan kinerja. Jalur pelaporan secara vertikal maupun horizontal.

Seluruh aktivitas organisasi dimulai dari perencanaan sampai pengawasan, selain itu disertai dengan adanya umpan balik tidak berarti tanpa perekaman dengan baik seperti arsip catatan secara *real time*. Seluruh proses aktivitas yang terencana dan terlaksana pada organisasi formal. Pertanggung jawaban ini terlaksana dengan dukungan data perencanaan kegiatan dan pelaksanaan kegiatan dalam organisasi. Data dihimpun dari catatan dan dokumentasi. Fungsi dari laporan memiliki peran penting pada capaian kesuksesan organisasi.

### 7) *Budgeting*

*Budgeting* merupakan suatu kegiatan pengelolaan dan penyusunan anggaran dana atau keuangan secara berkala dan berkelanjutan. Penganggaran merupakan fungsi yang berkaitan kendali organisasi dalam bentuk rencana fiskal dan akuntansi. Selaras dengan penganggaran dalam bentuk APBN maupun APBD, menunjukkan pada bentuk fiskal dan mekanisme. Penganggaran mempertimbangkan aspek pengetahuan terkait tujuan serta kebijakan secara umum organisasi; data pada periode terdahulu; peningkatan sektor ekonomi; pemahaman terkait siasat, strategi bersaing, tindakan persaingan; adanya transisi kebijakan dari pemerintah; dan riset dan pengamatan dalam perkembangan organisasi.

### 8) *Controlling* (Pengawasan)

*Controlling* merupakan tindakan mengawasi catatan menuju tujuan dan meminimalisir penyimpangan dari rencana dan bertindak korektif tepat waktu. Pengawasan dapat menjaga keberlangsungan organisasi, penerapan rencana, kebijakan, dan usaha mengendalikan mutu dapat terlaksana baik. Performa menunjukkan koneksi strategi dalam organisasi. Setiap aktivitas yang diselenggarakan organisasi guna pencapaian tujuan dengan strategi, agar membentuk organisasi memiliki mutu baik. Tindakan mengawasi menjadi aktivitas dalam terwujudnya

tindakan organisasi serta meraih capaian tujuan relevan dengan kehendak organisasi, serta hasil dari tindakan mengawasi dapat diterapkan pembenahan.

#### **b. Tujuan Administrasi**

Administrasi merupakan rangkaian aktivitas dengan seluruh kinerja kelompok yang terlaksana detail dan tersistem pada kesatuan dari langkah awal aktivitas sampai mencapai tujuan yang diharapkan. Sebagaimana penjelasan diatas administrasi memiliki beberapa tujuan, meliputi:

- 1) Memanfaatkan manusia agar dapat memonitoring suatu kegiatan administrasi sebuah perusahaan atau lembaga.
- 2) Menjadikan manusia agar dapat melakukan evaluasi aktivitas pada pengorganisasian perusahaan atau lembaga.
- 3) Mengajarkan manusia untuk melakukan penyusunan program guna perkembangan usaha dan aktivitas organisasi.
- 4) Memberikan manusia pengajaran agar dapat menerapkan pengamanan pada setiap tindakan dalam usaha dan organisasi.
- 5) Pada tindakan administrasi memiliki fungsi penting dalam organisasi.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan dalam pernyataan tujuan administrasi yang menjelaskan bahwa tujuan administrasi dalam sebuah perusahaan atau lembaga memanfaatkan manusia untuk dapat mengawasi suatu aktivitas berkaitan dengan

administrasi, dapat melakukan evaluasi suatu aktivitas, dapat melakukan penyusunan program perkembangan setiap aktivitas, dapat menerapkan pengamanan aktivitas dalam usaha dan organisasi atau suatu lembaga yang memiliki fungsi penting dalam sebuah organisasi untuk memenuhi tanggung jawab pada pencapaian hasil akhir sebagai suatu program yang dapat dilaksanakan.

## 2. Administrasi Publik

Dimock dan Dimock (1992) dalam (Muhammad, 2019) memaparkan bahwa administrasi negara merupakan ilmu yang membahas kehendak rakyat dengan perantara pemerintah, dan strategi mendapatkannya. Ilmu administrasi negara berkaitan dengan tindakan dan keputusan oleh pemerintah, serta implementasinya. Hal ini didukung oleh Thoha (1997) dalam Muhammad (2019) mengemukakan ilmu administrasi negara turunan dari administrasi dan politik. Maka, pengetahuan administrasi dikenakan pada aktivitas politik di negara atau aktivitas pemerintah dikatakan administrasi negara. Robbins (1983) dalam Muhammad (2019) memaparkan bahwa *administration in the universal process of vilocioncy getting activities completed with and through other people*. Artinya administrasi menjadi rangkaian aktivitas atau tindakan meraih tujuan secara efisien dan perantara orang lain.

Secara pendekatan teoritis, Ramto (1991) dalam Muhammad (2019) dan Anggara (2016) memaparkan administrasi negara menjabarkan permasalahan yang berkaitan dengan asas-asas:

- a. Landasan dasar dari administrasi negara (*principles of public administration*);
- b. Organisasi pada pegawai negeri (*civil servant*) sebagai pendukung fasilitas administrasi negara;
- c. Hukum administrasi negara diperlukan pada perkembangan sistem administrasi negara dengan patuh hukum.

Administrasi Publik (*Public Administration*) merupakan aktivitas atau rangkaian proses atau usaha di sektor negara. Intinya seluruh kegiatan ketatanegaraan termasuk pada administrasi publik. Baik dalam bentuk materi seperti pegawai dan non-materi seperti hukum yang berlaku.

Penjabaran arti lain menurut pendapat ahli meliputi:

1) *Gordon*

Administrasi Publik merupakan seluruh rangkaian kegiatan organisasi maupun individu yang memiliki jabatan yang berhubungan dengan implementasi atau penyelenggaraan hukum dan regulasi yang dirumuskan pihak legislatif, eksekutif, dan yudikatif.

2) *J.M Pfifiner and Robert V Presenthus (Public Administration)*

Administrasi Publik adalah pengkoordinasian usaha individu serta kelompok guna melaksanakan kebijaksanaan umum.

3) *Nigro and Nigro*

Administrasi Publik merupakan: Usaha kelompok kerja sama dalam susunan kenegaraan, Mencangkup eksekutif, legislatif dan yudikatif serta saling hubungan antar 3 lembaga, memiliki peran utama terkait penyusunan dan penetapan kebijaksanaan umum dalam negara karena terkait administrasi swasta. Ada pembeda dalam administrasi swasta, berhubungan dengan komunitas atau kelompok swasta serta perorangan pada pelayanan publik

4) Lembaga Administrasi Negara (LAN)

Administrasi Negara merupakan bentuk gotong royong atau bekerja sama semua aparatur negara relevan dengan acuan yang telah ditentukan bersama guna meraih tujuan negara. Arti Administrasi negara secara sempit dan administrasi dalam pengertian lebih luas. Administrasi negara dalam arti luas merupakan administrasi pemerintah negara tergolong lembaga negara disertai jabatan negara, Pada administrasi arti sempit merupakan administrasi pemerintahan



merupakan lembaga eksekutif disertai birokrasi, meliputi Administrasi sipil merupakan semua aparatur pada tingkat pusat hingga tingkat daerah Provinsi, Kabupaten atau Kota, Kecamatan, dan Desa atau Kelurahan; Administrasi militer merupakan Administrasi Tentara Angkatan Darat, Administrasi Tentara Angkatan Laut, Administrasi Tentara Angkatan Udara dan Kepolisian Negara.

**a. Ruang Lingkup Administrasi Publik**

Ruang lingkup administrasi publik secara mendetail bergantung pada kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Menurut Pasolong (2017) memaparkan bahwa ada 8 ruang lingkup administrasi publik terdiri, “kebijakan sektor publik, birokrasi publik, manajemen publik, kepemimpinan, pelayanan sektor publik, administrasi kepegawaian negara, kinerja, dan etika administrasi publik”.

Sedangkan pendapat Henry dalam (Pasolong, 2017) memaparkan bahwa ruang lingkup administrasi publik meliputi:

- 1) Organisasi public dasarnya berkaitan pada model organisasi disertai tindakan birokrasi.
- 2) Manajemen publik merupakan berkaitan pada sistem serta ilmu manajemen, pengevaluasian program disertai produktivitas, anggaran publik, dan manajemen sumber daya manusia.

3) Implementasi merupakan keterkaitan pendekatan pada kebijakan publik dan penerapannya, lingkup privat, etika birokrasi dan administrasi antar pemerintahan.

Kesimpulannya ruang lingkup administrasi publik terdiri dari kebijakan publik; birokrasi publik; organisasi publik; manajemen publik; kepemimpinan; pelayanan publik; administrasi kepegawaian negara, tindakan kerja, dan etika dalam administrasi publik; ruang lingkup administrasi publik di sektor perhubungan, fenomena dan gejala dalam birokrasi; dan ruang lingkup administrasi publik di sektor kekuasaan (Meutia, 2017).

#### **b. Organisasi**

Teori organisasi pada ilmu administrasi berorientasi pada arti dan posisi organisasi yang berkaitan dengan administrasi. Seperti organisasi menjadi media dan manajemen. Kast dan Rosenzweig (1996) dalam Lukman & Kusdiyanto, 2012) memaparkan definisi terkait organisasi sebagai berikut:

- a. Bentuk dari subsistem pada lingkungan yang umum;
- b. Aturan dengan mengorientasikan pada sasaran dan tujuan;
- c. Subsistem terstruktur kerja sama individu pada kegiatan terpadu;
- d. Subsistem teknik mengoptimalkan pengetahuan, alat dan sarana prasarana;
- e. Subsistem dalam sisi psikososial individu pada lingkungan sosial;
- f. Subsistem manajerial terkait penyusunan rencana seluruh usaha.

Organisasi pada skala minimum terbentuk guna meraih tujuan. Maka organisasi tingkat negara terbentuk guna meraih tujuan bersama antara negara dengan masyarakat. Pada intinya negara memiliki kewajiban melayani publik. Seperti pelayanan sektor publik dalam meraih tujuan organisasi dan peraturan perundangan yang telah ditetapkan (Anggara, 2016). Pelayanan publik berkaitan dengan aktivitas yang diselenggarakan oleh individu atau komunitas atau instansi guna membantu dan memudahkan masyarakat meraih sebuah target atau tujuan. Pelayanan publik memiliki peran penting, terutama berkaitan dengan masyarakat dengan keragaman kebutuhan dan kepentingan tujuan atau target. Institusi pelayanan sektor publik diterapkan oleh pemerintah serta non-pemerintah. Pemerintah sebagai organisasi birokrasi pada layanan sektor publik, birokrasi pemerintah sebagai organisasi utama berkaitan layanan sektor publik. Institusi pemerintah pada layanan sektor publik, mengorientasikan dalam membantu dan memudahkan publik atau masyarakat. Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dapat memuat kemudahan akses bagi publik. Inti layanan publik meliputi:

- a. Bentuk memenuhi kebutuhan publik atau masyarakat
- b. Bentuk memenuhi keperluan dasar selaras pada setiap hak sipil warga negara

- c. Cakupan pelayanan barang, pelayanan jasa serta pelayanan administrasi.
- d. Diterapkan, dilaksanakan, dan dipenuhi oleh pelaksana layanan publik.
- e. Terlaksana dengan keragaman institusi pemerintahan.

Orientasi pelayanan publik ada pada peran dan partisipasi pelaksana layanan publik melalui institusi pemerintahan. Tanggung jawab kepentingan publik merupakan tanggung jawab oleh negara yang didukung non-pemerintah sebagai spektrum layanan publik (Syamsuadi, 2017).

### **3. Kualitas Pelayanan Publik**

#### **a. Pelayanan Publik**

Layanan publik berorientasikan pada kepentingan umum, memudahkan kepentingan publik, meminimalisir waktu pelayanan publik, dan memberikan kepuasan untuk publik (Purwanto et al., 2016). Menurut Hardiyansyah (2011) dalam Suryantoro & Kusdyana (2020) memaparkan bahwa layanan publik adalah seluruh jenis layanan barang dan pelayanan jasa serta pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pemerintah memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan yang disesuaikan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Layanan Administrasi Negara menuliskan jenis-jenis pelayanan untuk

publik pada buku SANKRI edisi ketiga Tahun 2004, meliputi (Maf'ul et al., 2017):

- 1) Layanan pemerintah merupakan layanan sektor publik yang mengurus fungsi umum pemerintah, contohnya layanan pembuatan kartu identitas elektronik, urusan perpajakan, urusan surat izin, dan lainnya.
- 2) Layanan sektor pembangunan adalah pelayanan publik yang menangani ketersediaan sarana dan prasarana guna menyediakan fasilitas untuk masyarakat. Layanan ini seperti membangun jalan, jembatan, pelabuhan, serta bentuk pembangunan lain.
- 3) Layanan utilitas merupakan layanan terkait keperluan utilitas masyarakat meliputi ketersediaan listrik, air, komunikasi, serta transportasi.
- 4) Layanan sandang, pangan dan papan merupakan layanan terkait ketersediaan kebutuhan pokok untuk masyarakat dan urusan perumahan, yang terdiri dari bahan makanan pokok, bahan bakar, tekstil serta komplek rumah dengan harga terjangkau.
- 5) Layanan kemasyarakatan merupakan layanan dengan orientasi sifat dan kepentingan pada aktivitas sosial kemasyarakatan, meliputi layanan ketenagakerjaan, layanan edukasi atau pendidikan, layanan medis, dan lainnya.

Pemaparan diatas tertuang pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Layanan sektor publik merupakan layanan yang diselenggarakan pelaku layanan publik dalam memenuhi kebutuhan publik. Pelaksana layanan publik merupakan Instansi Pemerintah kolektif terdiri dari Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non-Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lain, baik pada tingkat pusat dan tingkat daerah serta Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah.

#### **b. Kualitas Layanan**

Definisi kualitas layanan berorientasi pada usaha memenuhi kepentingan dan keperluan publik secara tepat dalam penyampaian guna memenuhi ekspektasi atau harapan masyarakat. Model pada kualitas layanan didasari menyediakan persepsi secara detail dan lengkap terkait kualitas pada layanan. Model kualitas layanan menjadi suatu perubahan universal, permanen dalam perubahan sudut pandang khusus melaksanakan upaya dengan proses dinamis, langsung, berkala, dan berkelanjutan pada pemenuhan harapan, kebutuhan, persepsi, dan keinginan publik. Arti kualitas pelayanan atau jasa oleh Wyckof merupakan (Tjiptono Tahun 2002 dalam Idrus 2021):

“Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.”

Tingkat kualitas bergantung dengan perspektif dalam diterapkan guna penentuan karakteristik dan kekhasan. Orientasi kualitas yang perlu saling konsistensi adalah proses layanan; barang atau jasa; dan penerima layanan (Lupiyoadi, 2013). Menurut Sviokla dalam Lupiyoadi (2013), dalam melakukan pengukuran kualitas layanan dibutuhkan dimensi pengukuran. Dimensi tersebut terdiri dari 8 dimensi pengukuran meliputi:

- 1) Kinerja (*performance*). Kinerja berorientasi pada karakteristik dari produk utama seperti merek, atribut pendukung dengan mudah dinilai, dan unsur kerja personal.
- 2) Keistimewaan produk (*features*). merupakan esensi pendukung pada produk utama yang meningkatkan nilai produk. Keragaman produk dapat diukur dengan subjektif setiap individu guna menunjukkan terdapat pembeda kualitas produk.
- 3) Reliabilitas/keterandalan (*reliability*). Hal ini merupakan persepsi pada produk dengan kondisi fungsi tidak lagi maksimal (*malfunction*) pada kurun waktu tertentu. Produk yang handal ditandai dengan tingkat kualitas yang penting menurut konsumen saat menetapkan pilihan produk (jasa).

- 4) Kesesuaian (*conformance*). Bentuk penyesuaian produk yang dilakukan pengukuran pada keakuratan dan waktu dalam menyelesaikan serta pertimbangan bentuk kesalahan, lambatnya tindakan tanpa antisipasi, dan beberapa kesalahan lainnya.
- 5) Daya tahan (*durability*). Ketahanan suatu produk merupakan bentuk nilai guna yang didapat individu sebelum adanya kualitas yang menurun. Pada sudut pandang ekonomi, ketahanan merupakan bentuk umur atau jangka waktu ekonomis pada produk melalui jumlah nilai guna sebelum adanya kerusakan dan putusan beralih produk.
- 6) Kemampuan layanan (*serviceability*). Kemampuan atau keahlian dalam layanan meliputi layanan dengan cepat, kompetisi, nilai guna, dan kemudahan produk.
- 7) Estetika (*aesthetics*). Estetika adalah bentuk dimensi dalam mengukur produk secara subjektif. Estetika produk terlihat pada aspek dari sisi publik.

Kualitas yang dapat dirasakan atau diterima (*perceived quality*) berkaitan dengan penerima layanan yang terkadang tidak menerima kelengkapan informasi serta atribut produk atau jasa. Secara umum, publik memiliki informasi terkait produk secara tidak langsung, seperti merek, identitas, dan produsen atau penyedia layanan.



#### 4. Indeks Kualitas Kebijakan Publik

Kualitas pelayanan publik dapat dilakukan pengukuran dari pada aspek rangkaian proses dan luaran layanan. Tujuan utama layanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan pengguna. Pemberi layanan perlu melakukan identifikasi kebutuhan penerima layanan sebagai bentuk kepastian layanan sesuai nilai guna dan sesuai target sasaran. Seperti konsep hubungan penerima dan pelaksana layanan sektor publik melalui pendekatan dialogis konsultatif publik dengan model *citizen charter* (Taufiqurokhman & Satispi, 2018).

Indeks Kualitas Kebijakan (IKK) adalah alat atau media instrumen guna menerapkan penilaian kualitas kebijakan di Negara Indonesia dengan seragam serta dapat dimanfaatkan nasional dan mudah diselenggarakan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah (K/L/P). IKK merupakan alat dalam melakukan penilaian kualitas kebijakan yang dirumuskan pemerintah. Mulai dari rumusan agenda, formulasi, implementasi, serta evaluasi. IKK terus dikembangkan instrumen dengan orientasi aspek *Gender Equality and Social Inclusion* (GESI) yang memuat indikator untuk mengukur. Tahun 2017, IKK diterapkan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) tetapi ada masih ada batasan dalam lokus pemerintahan yang memuat Analisis Kebijakan. Tahun 2018, LAN mendapat dukungan dari *Knowledge Sector Initiative* (KSI) menyelenggarakan Survei Nasional IKK. Program ini diterapkan pada elemen dari penyelenggaraan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2016

terkait Gerakan Nasional Revolusi Mental (GNRM). Perpres dipaparkan pada Peraturan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2017 terkait Peta Jalan Gerakan Revolusi Mental. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN dan RB) mengukur IKK yang dirancang oleh LAN sebagai instrumen guna melakukan pengukuran keberhasilan GIM utamanya pada fokus Program Penyempurnaan Peraturan Perundang-undangan (deregulasi) (Lembaga Administrasi Negara, 2018). Hasil survey Indeks Kualitas Kebijakan diterapkan untuk Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah pada pengembangan rancangan guna meningkatkan kualitas kebijakan. Bahkan Indeks Kualitas Kebijakan sebagai wujud pelaksanaan pemerintahan yang baik disertai dengan adanya penghargaan bagi K/L/P.

Nugroho (2017) memaparkan bahwa terdapat 10 prinsip kebijakan publik unggulan dan memiliki kualitas, meliputi kebijakan publik merupakan kebijakan bagi publik artinya mengorientasikan keutamaan kepentingan publik; kolaborasi kognitif merupakan kebijakan dalam konsep, teori, dan metode perumusan kebijakan sektor publik, khususnya analisis kebijakan; kolaborasi nilai merupakan perumus kebijakan menerapkan empati untuk publik; titik tidak dapat kembali (*a point of no return*) merupakan kebijakan sektor publik dengan keputusan pemerintah tidak dapat ditarik ulang; kebijakan tidak selalu baik serta menjadi unggulan; kebijakan publik merupakan berorientasi pada proses

manajemen dibanding proses perpolitikan; kebijakan sektor publik merupakan masalah moral, tidak hanya teknis; kebijakan publik merupakan bentuk kehormatan bagi pemerintah; kebijakan publik merupakan upaya melayani masyarakat, bukan bentuk hukuman; dan kebijakan publik merupakan media belajar tepat untuk bangsa dalam kehidupan lebih baik. Kebijakan yang unggul serta berkualitas berkaitan dengan demokrasi yang produktif (Nugroho, 2018).

#### **a. Tujuan Indeks Kualitas Kebijakan**

Tujuan Indeks Kualitas Kebijakan dapat dibagi tiga meliputi jangka pendek, jangka menengah, serta jangka panjang. Detail tujuan meliputi (Lembaga Administrasi Negara, 2018):

##### 1) Jangka Pendek:

Instrumen penilaian indeks kualitas kebijakan dengan basis teknologi informasi yang digunakan dengan penilaian mandiri pada instansi pemerintahan.

##### 2) Jangka Menengah

- a) Instrumen pengukuran nilai kualitas kebijakan bagi Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah
- b) Potret kualitas kebijakan pada K/L/P dalam GIM
- c) Roadmap dalam membina analis kebijakan
- d) Media penghargaan (*award*) pada K/L/P
- e) Sarana berbagi pembelajaran antara K/L/P

- 3) Jangka Panjang
  - a) Penyelarasan atau sinkronisasi Kualitas Kebijakan
  - b) Meningkatkan Kualitas Kebijakan

#### **b. Manfaat Indeks Kualitas Kebijakan**

Manfaat Indeks Kualitas Kebijakan (Lembaga Administrasi Negara, 2018):

- 1) Ketersediaan instrumen dalam memberikan nilai kualitas kebijakan dengan tepat, cepat, dan mudah
- 2) Ketersediaan instrumen guna memberikan nilai pada sasaran sebagai Gerakan Indonesia Melayani, terutama pada pembenahan kualitas kebijakan.
- 3) Menjadi gambaran atau potret kualitas kebijakan sektor publik secara nasional
- 4) Meningkatkan kualitas dalam membina Analisis Kebijakan
- 5) Ketersediaan wahana penghargaan (*award*) pada K/L/D
- 6) ketersediaan sarana pembagian pengetahuan antar K/L/D

#### **c. Ruang Lingkup Instrumen Indeks Kualitas Kebijakan**

Instrumen IKK diterapkan oleh instansi pemerintahan pada lingkup Kementerian, Lembaga, serta Pemerintah Daerah. Instansi dapat menetapkan setiap unit sebagai koordinator mengisi program seperti Biro Hukum dan Organisasi maupun bidang lain yang berkaitan lingkup kebijakan.

**d. Konsep pengukuran Indeks Kualitas Kebijakan**

- 1) IKK diselenggarakan pada semua kebijakan K/L/D yang telah berlangsung diatas dua tahun
- 2) IKK diterapkan sebanyak satu kali dalam dua tahun, dengan mempertimbangkan efektivitas dan efisiensi guna menyediakan peluang untuk K/L/D melakukan pembenahan terkait hasil penilaian
- 3) Pengukuran dilakukan dengan menggunakan sampling (*stratified random sampling*)
- 4) Pengukuran dilakukan dengan bantuan menggunakan Sistem Informasi
- 5) Pengukuran IKK menghasilkan profil kualitas kebijakan seluruh instansi pemerintah
- 6) Berdasarkan hasil pengukuran disampaikan rekomendasi peningkatan kualitas kebijakan kepada setiap K/L/D
- 7) Hasil pengukuran secara nasional dapat digunakan sebagai strategi pembinaan JFAK
- 8) Pengukuran IKK juga untuk memberikan penghargaan kepada K/L/D berdasarkan kategori yang telah ditetapkan.

**e. Framework Indeks Kualitas Kebijakan**

*Framework* adalah suatu rangkaian kinerja atau kumpulan skrip yang mendukung penggunaan aplikasi dalam penanganan

keragaman permasalahan. Macam-macam *framework* meliputi *codeigniter, cakephp, yii, spring, zend, panda, dan hibernate*.

Menurut Basuki (2014) memaparkan bahwa *Framework* merupakan alokasi yang memuat fungsi pada aplikasi. Seperti fungsi dasar meliputi surat elektronik, waktu, bahasa, unggah dokumen, *session*, format validasi, tabel, gambar, naskah, *string, captcha, enkripsi*, perlindungan pada XSS, keamanan serta sebagainya (Irawan & Sulistyowati, 2017). Fungsi diterapkan melalui teknik koneksi program.

**Gambar 2. 1 Framework Indeks Kualitas Kebijakan**



Sumber: (Lembaga Administrasi Negara, 2018)

#### f. Board Member

1. Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan
2. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

3. Badan Perencanaan dan Pembangunan Nasional
4. Kantor Staf Presiden
5. Sekretariat Kabinet Republik Indonesia
6. Badan Pembinaan Hukum Nasional
7. Kementerian Dalam Negeri
8. *Knowledge Sector Initiative*
9. Komite Pemantau Pelaksana Otonomi Daerah

**g. Aspek kriteria dan penilaian**

Aspek penilaian menurut Spaulding (2008) dalam Mayasoni (2022) yang memaknai evaluasi dengan cara-cara meliputi:

- 1) Memahami permasalahan atau fenomena yang terjadi,
- 2) Membuahkan hasil alternatif pada program yang ada guna meminimalisir permasalahan,
- 3) Menyelenggarakan pemberian nilai pada alternatif yang ada,
- 4) Pengusulan pelaksanaan dalam penggunaan pilihan alternatif yang ada guna meminimalisir permasalahan.

Kriteria Kebijakan menurut William N. Dunn (2003) dalam Akibu (2014) memaparkan kriteria dalam rekom kebijakan memiliki kesamaan melalui kriteria pengevaluasian kebijakan, meliputi:

- 1) Efektivitas (*effectiveness*) merupakan bentuk alternatif dalam meraih hasil (akibat) yang dituju, sehingga meraih tujuan dari pelaksanaan dari tindakan. Efektivitas

berkaitan dengan rasional teknis, yang dapat dilakukan pengukuran pada unit produk atau layanan atau nilai moneter.

- 2) Efisiensi (*efficiency*) merupakan kaitan kuantitas upaya yang dibutuhkan guna hasil dalam peningkatan efektivitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi adalah merupakan hubungan antara efektivitas dan usaha, yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter.
- 3) Kecukupan (*adequacy*) merupakan bentuk tingkatan efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternative kebijakan dan hasil yang diharapkan.
- 4) Pemerataan (*equity*) merupakan keterkaitan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada pemerataan adalah kebijakan yang akibatnya (misalnya, unit pelayanan atau manfaat moneter) atau usaha (misalnya biaya moneter) secara adil didistribusikan. Kebijakan yang dirancang untuk mendistribusikan pendapatan, kesempatan pendidikan, atau pelayanan



pendidikan kadang-kadang didistribusikan atas dasar kriteria kesamaan. Kriteria kesamaan erat berhubungan dengan konsepsi yang saling bersaing, yaitu keadilan atau kewajaran dan terhadap konflik etis sekitar dasar yang memadai untuk mendistribusikan risoris masyarakat.

- 5) Responsivitas (*responsiveness*) merupakan bentuk tingkat kepuasan kebutuhan, preferensi, atau nilai komunitas. Responsivitas menjadi unsur utama sebagai analisis kepuasan seluruh kriteria lain. Artinya efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan akan tidak berhasil apabila tidak mencapai keperluan aktual pada komunitas yang wajib menerima keuntungan akan penerapan kebijakan.
- 6) Ketepatan (*appropriateness*) merupakan keterkaitan dengan rasionalitas substantif sebagai bentuk ketepatan adanya kebijakan yang tidak bersinggungan pada satuan kriteria individu akan tetapi kriteria yang lebih dari dua. Ketepatan menunjukkan nilai atau harga pada target program serta kekuatan asumsi yang mendasari target.

## 5. Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112

Nomor Tunggal Panggilan Darurat atau disebut *call center* 112 adalah layanan dirumuskan Kementerian Komunikasi dan Informatika yang digunakan sebagai koneksi dalam kondisi kedaruratan oleh publik atau masyarakat guna menerima pertolongan dan bantuan oleh pihak berwenang meliputi polisi, pemadam kebakaran, bantuan medis serta pertolongan bencana.

### a. Sejarah Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112

Pelayanan Nomor Tunggal Darurat 112 sebagai pusat melayani aduan dari masyarakat dengan koneksi telepon 112 agar meminta pertolongan maupun membagikan informasi kondisi kedaruratan dengan gratis. Macam-macam pelayanan darurat pada koneksi Layanan Nomor Tunggal Darurat 112 meliputi penanganan kendaraan bantuan medis, penanganan kebakaran, penanganan insiden laka-lantas, dan penanganan insiden bencana alam.

*Call center* atau *contact center* diartikan pusat kontak, sebagai koneksi (Fariq Maulana & Sofiah, 2015). Keberadaan awal pusat kontak hanya memanfaatkan agen dan telepon. Semakin berkembang di era modernisasi terdapat perkembangan ditandai dengan pusat kontak memanfaatkan media interaksi yang dapat menjangkau lebih luas seperti telepon, surat elektronik (surel), interaksi daring, asistensi pelayanan individu, dan kolaborasi (Martin & Andy Tahun 2006 dalam Fariq Maulana & Sofiah 2015). *Call center* merupakan

suatu sentralisasi pelayanan dalam pengelolaan telepon masuk dan keluar dari untuk publik dan memberikan respon melalui fax, email, dan *SMS (Short Message Service)*. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa *call center* sebagai lalu lintas interaksi dua arah: dari dan kepada pelanggan (Fariq Maulana & Sofiah, 2015). Kontak pusat menandai peluang dalam peningkatan efisiensi para informan pada jalur proses terpadu (Heny, 2013). Kontak pusat menjadi jaringan penghubung guna menyediakan akses informasi pada komunitas kerja. Keberadaan kontak pusat di Indonesia sebagai sarana prasarana pendukung komunikasi dan akses bagi organisasi pada konsumen. Serta sebagai penyelenggara program layanan sektor publik dan Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Pada lingkup pemerintahan, kontak pusat memiliki peran dalam menyampaikan informasi guna transparansi dan pendukung penerapan *good corporate governance* (Heny, 2013). Maka pusat kontak sebagai saluran penghubung yang wajib diterapkan pada instansi pemerintah. Dijadikan sebagai zona informasi dalam penerima dan pengiriman sejumlah informasi.

*Call center* merupakan kontak pelanggan seratus persen yang menggunakan telepon. Era digital membuat kemajuan teknologi sangat pesat sehingga, muncul aplikasi *intelligent network* yang dapat menggunakan nomor bebas pulsa. Berikut jenis-jenis dan penjelasan mengenai call center:

- 1) Pusat panggilan masuk (*inbound call centers*): *Inbound call centers* merupakan sentral panggilan yang mendapatkan telepon masuk dari seseorang. Jumlah panggilan nan diterima tidak memiliki jumlah panggilan yang tetap, jumlah panggilan bervariasi tergantung pada arus masuk panggilan.
- 2) Inti panggilan keluar (*outbound call centers*): *Outbound call centers* merupakan panggilan keluar ke daftar pengguna telepon, pusat panggilan keluar memastikan dengan kepatuhan nasional don't call registry. Daftar tersebut merupakan tata cara bahwa masyarakat dapat menambahkan nomor telepon demi meminimalisir panggilan yang tak diinginkan, seperti penggunaan telepon terhadap pelayanan pelanggan yang diberikan perusahaan untuk menginformasikan mengenai detail produk, panggilan ini dikenal *welcome cell*.
- 3) Titik pusat panggilan domestik (*domestic call centers*): Bentuk dari panggilan domestik mewujudkan panggilan dan mendapatkan telepon dari pengguna telepon dengan negara yang sama.
- 4) Pusat panggilan internasional (*international call center*): membuat dan mendapatkan panggilan internasional dengan bernama klien di luar negeri.

- 5) *In house call centers*: memberikan pelayanan kepada pelanggan dan panggilan telemarketing untuk mendapatkan pelanggan baru.
- 6) *Outsourced call centers*: Virtual (*home-based or virtual call centers*) sentral panggilan berbasis rumahan atau pusat panggilan kecil, menengah dan besar (*large call centers, medium, and small*).

**b. Tujuan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat**

- 1) Mengoptimalkan perlindungan dan layanan pada publik guna memberikan penanganan kondisi kedaruratan.
- 2) Pengintegrasian seluruh pelayanan komunikasi aduan dan memberikan informasi kedaruratan (*emergency*) dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) maupun Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD), instansi pemerintahan, dan instansi yang berkaitan sistem pelayanan *call center* 112.
- 3) Memudahkan akses dan pelayanan pada publik atau masyarakat.
- 4) Memudahkan setiap individu masyarakat menghafal kontak panggilan kedaruratan.
- 5) Memudahkan OPD, instansi pemerintah dan instansi terkait lain untuk berkoordinasi dalam menangani kedaruratan.

## 6. Peraturan Walikota (Perwali)

Menurut Thomas R. Dye (1992), “*Public Policy is whatever the government choose to do or not to do*” . Artinya kebijakan publik merupakan bentuk dari keputusan pemerintahan guna melaksanakan tindakan maupun memilih tidak bertindak. Pemerintah memutuskan melakukan suatu hal pasti memiliki maksud tujuan. Alasannya kebijakan publik adalah “tindakan” pemerintah.

### a. Definisi Peraturan Walikota

Peraturan Walikota merupakan jenis perundang-undangan yang dirumuskan oleh Walikota. Walikota berperan utama dalam perumusan kebijakan strategis khususnya pada lingkup otonomi. Realita ada kewenangan tersebut terselenggara tidak relevan bahkan ada pertentangan dengan perundang-undangan atau aturan lebih tinggi (*vertical*) atau peraturan perundang-undangan yang sejajar (*horizontal*). Kepala Daerah (walikota) dan DPRD kota wajib mengorientasikan asas perumusan serta asas materi muatan regulasi perundang-undangan yang relevan pedoman tingkatan regulasi perundang-undangan. Regulasi pada tingkat rendah patuh pada peraturan tingkatnya lebih tinggi.

### b. Asas-asas Pembentukan Peraturan Walikota

Perumusan Peraturan Walikota didasari Pancasila digunakan arahan sumber hukum negara serta Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sebagai landasan hukum terkait

perundang-undangan. Selain itu dilandasi asas perumusan perundang-undangan pada Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Pasal 5 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan dan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 137 tentang Pemerintahan Daerah, terdiri dari:

1) Kejelasan tujuan

Peraturan Perundang-undangan wajib berkaitan dengan tujuan jelas yang akan diraih oleh birokrasi pemerintah;

2) Ketepatan kelembagaan atau organ pembentuk

Perundang-undangan dirumuskan lembaga negara maupun pejabat memiliki wewenang dalam merumuskan Perundang-undangan. Perundang-undangan dapat berstatus batal diselenggarakan guna penerapan hukum;

3) Relevan antar jenis, derajat, serta materi muatan

Perumusan Perundang-undangan perlu mengorientasikan materi dengan muatan-muatan yang relevan jenis serta hierarki Perundang-undangan;

4) Mudah terlaksana

Setiap Pembentukan Peraturan Perundang-undangan wajib memperhitungkan efektivitas Peraturan Perundang-undangan tersebut di dalam masyarakat, baik secara filosofis, sosiologis, maupun yuridis;

5) Daya guna serta hasil guna

Peraturan Perundang-undangan dibuat dan disusun karena memang benar-benar dibutuhkan dan bermanfaat dalam mengatur kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara;

6) Kejelasan urusan

Perundang-undangan wajib sesuai dengan syarat dasar teknis perumusan Peraturan Perundang-undangan, tersistem, pemilihan kata atau istilah yang tepat, serta menggunakan bahasa hukum dengan jelas dan mudah dipahami agar meminimalisir interpretasi dalam penerapan;

7) Terbuka

Perumusan Perundang-undangan pada langkah perencanaan, penyusunan, pembahasan, pengesahan atau penetapan, dan pengundangan memiliki sifat transparansi dan ada keterbukaan. Agar masyarakat memiliki peluang yang sama dan luas guna input pada perumusan Peraturan Perundang-undangan.

**c. Peraturan Walikota Nomor 175 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 155 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo**

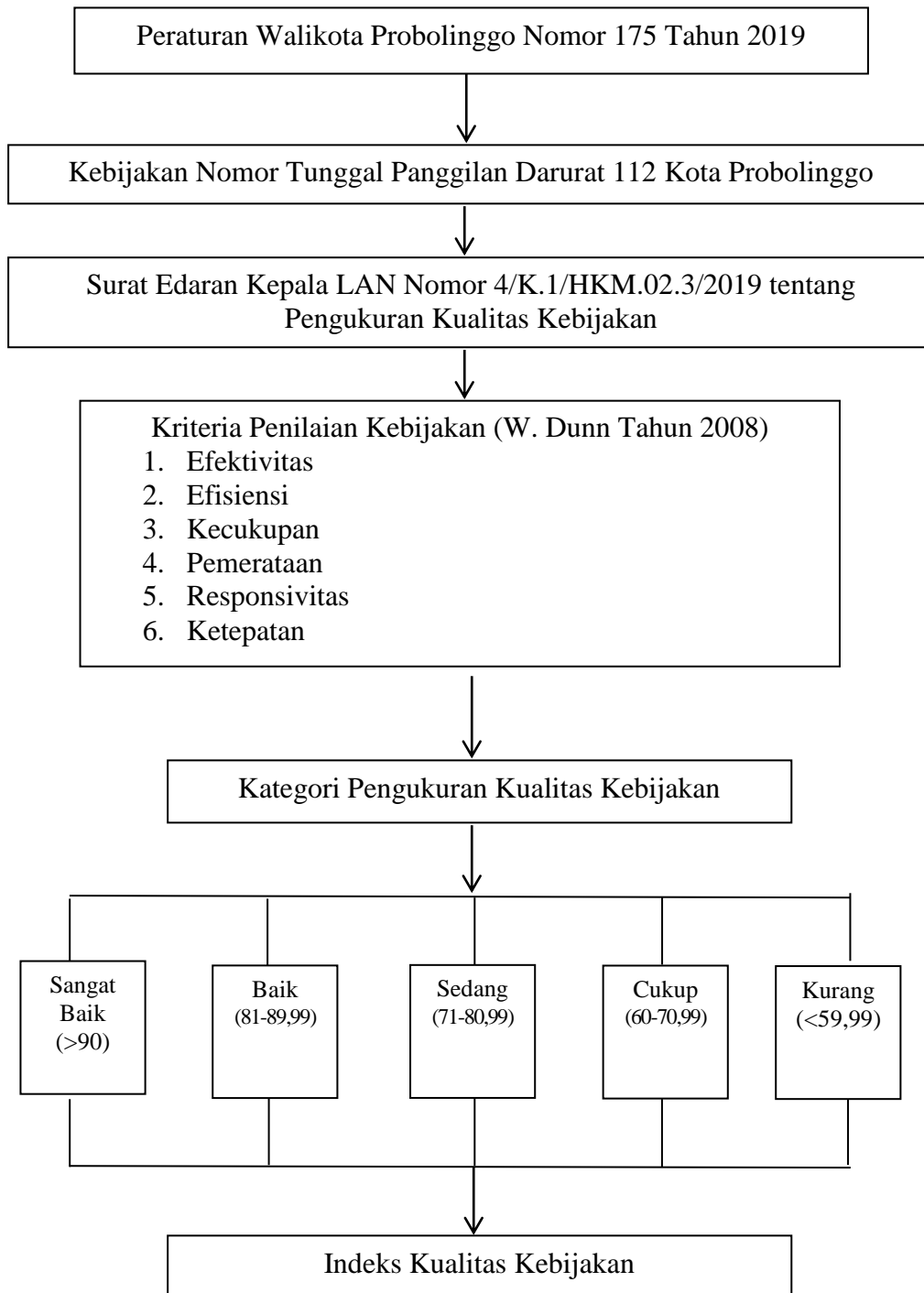


Peraturan Walikota Nomor 175 Tahun 2019 merupakan bentuk pengembangan dari Peraturan Walikota Nomor 155 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo, dasar serta bahan peninjauan khusus diperlukan tindakan tinjauan ulang dan diselaraskan pada kondisi terbaru. Tujuan adanya Peraturan Walikota ini meliputi:

- 1) Pengoptimalan perlindungan dan layanan pada masyarakat Kota Probolinggo guna penanganan kedaruratan, gangguan ketentraman, ketertiban umum dan melindungi masyarakat;
- 2) Pengintegrasian pelayanan kontak aduan dan informasi kedaruratan dari OPD instansi pemerintah dan instansi lainnya pada sistem pelayanan Probolinggo Siaga 112;
- 3) Memudahkan akses dan layanan kedaruratan, gangguan ketentraman, ketertiban umum dan melindungi masyarakat;
- 4) Memudahkan publik menghafal kontak darurat; dan
- 5) Memudahkan OPD instansi pemerintah dan instansi terkait lain untuk berkoordinasi dalam penanganan kedaruratan, Gangguan Ketentraman, Ketertiban Umum Dan melindungi masyarakat.

### C. Kerangka Pemikiran

*Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran*



Sumber : Nurul Jannah Lailatul Fitria (2022)

#### D. Hipotesis

Pola umum metode ilmiah, setiap riset pada objek lebih baik memuat tuntutan suatu hipotesis yang memiliki fungsi dalam pedoman sementara yang dilakukan pembuktian akan kebenaran dalam fakta nyata (*empirical verification*), percobaan atau simulasi (*experimentation*) atau langkah praktik (*implementation*) (Anisa, 2018). Hipotesis adalah bentuk dugaan sebagai kesimpulan maupun jawaban sementara terkait rumusan masalah yang telah ditetapkan. Landasan masalah dan tujuan pembahasan pada naskah, hipotesis yang dikemukakan meliputi:

1. Ho1 : Variabel Efektivitas Kebijakan tidak mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Kebijakan.  
Ha1 : Variabel Efektivitas Kebijakan mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Kebijakan.
2. Ho2 : Variabel Efisiensi Kebijakan tidak mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Kebijakan.  
Ha2 : Variabel Efisiensi Kebijakan mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Kebijakan.
3. Ho3 : Variabel Kecukupan Kebijakan tidak mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Kebijakan.  
Ha3 : Variabel Kecukupan Kebijakan mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Kebijakan.
4. Ho4 : Variabel Pemerataan Kebijakan tidak mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Kebijakan.

Ha4 : Variabel Pemerataan Kebijakan mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Kebijakan.

5. Ho5 : Variabel Responsivitas Kebijakan tidak mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Kebijakan.

Ha5 : Variabel Responsivitas kebijakan mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Kebijakan.

6. Ho6 : Variabel Ketepatan Kebijakan tidak mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Kebijakan.

Ha6 : Variabel Ketepatan kebijakan mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Kebijakan.