

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam sub bab ini penulis ingin melampirkan beberapa tinjauan terhadap penelitian lainnya yang memiliki beberapa persamaan dalam penelitian ini, berikut penulis lampirkan penelitian yang sudah dikaji dan telaah dengan baik:

1. Mujlauwidzatul Husna, Sugito dengan judul jurnal “*Eksplorasi Penerapan Pembelajaran Tatap Muka Terbatas pada Jenjang PAUD di Masa Kebiasaan Baru*” penelitian yang disusun pada tahun 2022 ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memberikan gambaran kesiapan hingga pelaksanaan pelajaran tatap muka terbatas di Pendidikan Anak Usia Dini.

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa persiapan yang maksimal dan pelaksanaan yang tertib serta kerjasama Lembaga PAUD dan orang tua murid dalam melaksanakan Pembelajaran Tatap Muka Terbatas menjadikan pembelajaran terlaksana dengan baik dan lancar.¹

¹ Mujlauwidzatul Husna, Sugito “*Eksplorasi Penerapan Pembelajaran Tatap Muka Terbatas pada Jenjang PAUD di Masa Kebiasaan Baru*” (2022)Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini

2. Novita Sari Tanuwijaya, Witorsa Tambunan dengan judul jurnal “*Alternatif Solusi Model Pembelajaran untuk Mengatasi Resiko Penurunan Capaian Belajar dalam Pembelajaran Tatap Muka Terbatas di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Analisis Kebijakan Pendidikan)*” penelitian yang disusun pada tahun 2021

ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengidentifikasi dan menganalisis masalah dengan cara menggambarkan rangkaian hubungan sebab akibat dari beberapa faktor yang terkait yang umumnya digunakan pada tahap perencanaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pembelajaran tatap muka secara terbatas di satu sisi merupakan solusi tetapi di sisi lain memiliki ancaman berupa potensi masalah yang dapat terjadi. Tujuan yang ingin dicapai adalah bagaimana agar kompetensi siswa tetap terjaga. Untuk menjaga kompetensi siswa maka target pembelajaran harus tercapai. Proses pembelajaran *blended learning* dapat mengurangi potensi penurunan capaian hasil belajar yang disebabkan karena keterbatasan dalam penyampaian materi pembelajaran di pembelajaran luring.²

3. Ucup Supriatna dengan judul jurnal “*Flipped Classrom: Metode Pembelajaran Tatap Muka pada Masa Pandemi Covid-19*”

² Novita Sari Tanuwijaya, “*Alternatif Solusi Model Pembelajaran untuk Mengatasi Resiko Penurunan Capaian Belajar dalam Pembelajaran Tatap Muka Terbatas di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Analisis Kebijakan Pendidikan)*”, dalam jurnal *Manajemen Pendidikan* Vol. 10 No. 2, Juli 2021

penelitian yang disusun pada tahun 2021 ini menggunakan metode quasi eksperiment dan analisis data dengan uji Independent Sample t Test dengan cara menggambarkan pengaruh metode flipped classroom pada pembelajaran tatap muka terbatas terhadap hasil belajar mahasiswa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh metode flipped classroom terhadap hasil belajar mahasiswa pada pembelajaran tatap muka terbatas sehingga pemilihan metode yang sesuai pada pembelajaran tatap muka terbatas dapat mengoptimalkan hasil belajar siswa.³

Tabel 2.1

Tabel Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti/Tahun Penelitian	Judul	Hasil	Perbedaan
1.	Mujlauwidzatul Husna (2022)	Eksplorasi Penerapan Pembelajaran Tatap Muka Terbatas pada Jenjang PAUD di Masa	Persiapan yang matang pelaksanaan yang tertib serta Kerjasama Lembaga PAUD dan orang tua	Perbedaannya yaitu terletak pada lokasi penelitian.

³ Ucup Supriatna, "Flipped Classroom: Metode Pembelajaran Tatap Muka pada Masa Pandemi Covid-19", dalam Jurnal Ideas Vol. 7 No. 6, Agustus 2021

No.	Nama Peneliti/Tahun Penelitian	Judul	Hasil	Perbedaan
		Kebiasaan Normal Baru	murid dalam melaksanakan Pembelajaran tatap Muka Terbatas menjadikan pembelajaran terlaksana dengan baik dan lancar.	
2.	Novita Sari Tanuwijaya (2021)	Alternatif Solusi Model Pembelajaran untuk Mengatasi Resiko Penurunan Capaian Belajar dalam Pembelajaran Tatap Muka Terbatas di Masa Pandemi	Proses pembelajaran blended learning dapat mengurangi potensi penurunan capaian hasil belajar yang disebabkan karena keterbatasan dalam penyampaian materi pembelajaran di	Perbedaannya yaitu terletak pada lokasi penelitian dan fokus permasalahan yaitu pada analisis kebijakan pemerintahnya.

No.	Nama Peneliti/Tahun Penelitian	Judul	Hasil	Perbedaan
		Covid-19 (Studi Kasus Analisis Kebijakan Pendidikan	pembelajaran luring.	
3.	Ucup Supriatna (2021)	<i>Flipped Classroom: Metode Pembelajaran Tatap Muka pada Masa Pandemi Covid-19</i>	Adanya pengaruh metode flipped classroom terhadap hasil belajar mahasiswa pada pembelajaran tatap muka terbatas sehingga pemilihan metode yang sesuai pada pembelajaran tatap muka terbatas dapat mengoptimalkan hasil belajar siswa	Perbedaannya yaitu terletak pada lokasi penelitian dan metode pembelajaran yang dipakai yaitu <i>Flipped Classroom</i> .

2.2 Landasan Teori

1. Pengertian Organisasi

Menurut Mooney, *“Organization is the form of every human association for the attainment of common purpose.”*

“Organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk pencapaian tujuan bersama.”

Menurut Allen, *“We can define organization as the process of identifying and grouping the work to be performed, defining and delegating responsibility and authority, and establishing relationships for purpose of enabling people to work most effectively together in accomplishing objectives.”*

Kita dapat menyimpulkan bahwa organisasi sebagai proses pengidentifikasi dan pengelompokan pekerjaan yang akan dilakukan, merumuskan serta memberikan tanggung jawab dan wewenang serta menyusun hubungan-hubungan dengan maksud untuk memungkinkan orang bekerja sama secara efektif dalam mencapai tujuan.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa adanya beberapa faktor yang dapat menciptakan sebuah organisasi, yaitu adanya orang-orang, adanya kerja sama, dan tujuan bersama. Pada hakikatnya, suatu organisasi dibentuk untuk meraih atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. Pengertian Efektivitas

Beberapa pakar mengemukakan pengertian mengenai efektivitas, diantaranya dirumuskan sebagai berikut:

Menurut Gibson, Efektivitas adalah pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas. (Pasolong, 2010:4). Efektivitas adalah suatu pengukuran terhadap penyelesaian suatu pekerjaan tertentu dalam suatu organisasi (Kumorotomo, 2005:362).⁴ Menurut Keban, bahwa suatu organisasi dapat dikatakan efektif jika tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana yang ditetapkan dalam visi dapat tercapai. (Pasolong, 2010:4).

Menurut Siagian (2002:151) efektivitas adalah tercapainya suatu sasaran yang telah ditentukan pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber data tertentu yang digunakan untuk menjalankan kegiatan-kegiatan organisasi tertentu.⁵

Menurut pendapat Gibson (1985:34) menyebutkan bahwa ukuran efektivitas organisasi, sebagai berikut :

1. Produksi yaitu merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan.
2. Efisiensi adalah merupakan perbandingan (ratio) antara output dengan input.

⁴ Diakses melalui jurnal <https://repository.uin-suska.ac.id> pada tanggal 5 Maret 2022

⁵ Ibid

3. Kepuasan adalah merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. Keadaptasian adalah tingkat dimana organisasi dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal .
5. Pengembangan adalah merupakan mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat.⁶

Dengan demikian dapat diartikan bahwa efektivitas adalah sejauh mana suatu organisasi dapat melakukan tingkat keefektifan dalam mencapai tujuan secara optimal dalam mengukur kemampuan efisiensi.

Menurut pendapat Streers (dalam Nadia Azlin,2013:18) mengatakan beberapa ukuran dari efektivitas, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi
2. Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan
3. Kesiagaan yaitu penilaian keseluruhan sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik
4. Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek kinerja dengan biaya pelaksanaan kinerja tersebut
5. Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi
6. Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi

⁶ Diakses melalui jurnal <https://repository.uin-suska.ac.id> pada tanggal 5 Maret 2022

7. Stabilitas adalah pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu
8. Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang mengakibatkan pada kerugian waktu
9. Semangat kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan upaya ekstra, tujuan bersama dan perasaan memiliki
10. Motivasi adalah adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan
11. Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain yang berarti bahwa bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan
12. Keluwesan adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya yang bertujuan untuk mencegah kekakuan terhadap rangsangan lingkungan.⁷

Menurut Sigit (2003:2) Efektivitas adalah suatu rangkaian yang merentang dari efektif, kurang efektif, sedang, sangat kurang efektif, sampai tidak efektif. Efektif sejauh mana tujuan (organisasi) dapat dicapai untuk mencapai sasaran yang ingin diraih dalam suatu organisasi. Efektivitas berarti melakukan hal yang benar. Sesuatu organisasi mungkin bisa efisien tetapi tidak efektif dalam pendekatan

⁷ Diakses melalui jurnal <https://repository.uin-suska.ac.id> pada tanggal 5 Maret 2022

pencapaian tujuan organisasi. Semakin dekat organisasi dengan tujuannya, maka semakin efektif organisasi tersebut. (Ahadi, 2010:3)⁸

Menurut Steers (dalam buku Edy Sutrisno :123) menyatakan bahwa yang terbaik dalam efektivitas ialah memerhatikan secara serempak tiga butir konsep yang saling berkaitan (1) optimalkan tujuan-tujuan: (2) perspektif sistem: dan (3) tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi.

Menurut Gibson (1985: 27-30), Gibson memandang konsep efektivitas organisasi dari tiga perspektif, yaitu efektivitas individu, efektivitas kelompok, dan efektivitas organisasi.

a. Efektivitas Individu

Pada perspektif ini menekankan pada kinerja tugas dan tanggung jawab individu sebagai pekerja dari suatu organisasi. Keberhasilan prestasi individu sangat berkaitan dengan kerja dalam kelompok karena individu bekerja dalam suatu organisasi pasti berhubungan langsung dengan kelompok.

b. Efektivitas Kelompok

Perspektif ini menekankan pada kinerja yang dapat diberikan kepada kelompok pekerja. Dalam konteks ini, individu juga sebagai “*team work*” yakni ada suatu tugas yang harus dilakukan secara berkelompok bukan perorangan.

⁸ Diakses melalui jurnal <https://repository.uin-suska.ac.id> pada tanggal 5 Maret 2022

c. Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi pada dasarnya adalah hasil efektivitas individu dan kelompok. Efektivitas ini dapat melebihi jumlah efektivitas individu dan kelompok. Ini berarti bahwa organisasi dapat mencapai tingkat prestasi yang lebih tinggi daripada jumlah prestasi dari masing-masing individu.

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi penelitian dalam efektivitas organisasi. Hal ini karena SMP Suluh Jakarta termasuk dalam lingkup organisasi, sehingga cocok dengan teori efektivitas organisasi.

3. Efektivitas Kerja

Dalam suatu instansi atau perusahaan, para karyawan dibutuhkan pelayanan yang optimal untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Dalam memberikan pelayanan tersebut, karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal serta efektif.

Efektivitas kerja terdiri dari dua kata yaitu “efektivitas” dan “kerja”. Menurut Richard M. Steers, efektivitas yang berasal dari efektif, yaitu suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan satu unit keluaran (output). Suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat diselesaikan tepat, ada waktunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Menurut Steers, efektivitas biasa dilakukan untuk mengukur sejauh mana kelompok atau organisasi efektif mencapai suatu tujuan. Sedangkan efektivitas kerja adalah tingkatan sejauh mana seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas pokoknya untuk mencapai sasaran yang diinginkan. SP. Siagian, efektif adalah tercapainya berbagai sasaran yang ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang sudah dialokasikan untuk melakukan berbagai kegiatan tertentu. Soewarno Handyaningrat mengemukakan bahwa efektivitas adalah bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan rencana telah ditetapkan sebelumnya, jika sasaran itu tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan maka pekerjaan itu dikatakan tidak efektif.

4. Pengertian Program

Kata program berasal dari Bahasa Inggris “prorame” yang berarti rencana atau acara. Secara konseptual menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, program diartikan sebagai rancangan mengenai asas serta usaha yang akan dijalankan oleh seseorang atau suatu kelompok tertentu.⁹

Secara umum pengertian program adalah penjabaran dari suatu rencana. Dalam hal ini program merupakan bagian dari perencanaan. Sebuah program sering juga diartikan sebagai kerangka dasar dari

⁹ Diakses melalui <https://repository.unpas.ac.id> pada tanggal 8 Maret 2022

pelaksanaan suatu kegiatan. Untuk memahami mengenai pengertian program, beberapa defibisi berikut ini telah ditemukan oleh beberapa ahli.

Menurut Pariata Westra dkk. (1989:236) menyatakan: Program adalah rumusan yang membuat gambaran pekerjaan yang akan dilaksanakan beserta panduan cara-cara pelaksanaannya.

Menurut Sondang P. Siagian (2006:1:17) menyatakan: Perumusan program kerja merupakan perincian daripada suatu rencana. Dalam kaitannya dengan pembangunan nasional program kerja itu memiliki berbagai macam bentuk kegiatan. Dengan beberapa program pendapat tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa program adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.¹⁰

5. Konsep Efektivitas Program

Efektivitas program merupakan alat ukur untuk menilai keberhasilan suatu program yang telah dilaksanakan dapat mencapai tujuan awal dari program yang dilaksanakan. Keberhasilan program dapat dilihat dari efektivitas pencapaian tujuan yang sebelumnya telah direncanakan oleh organisasi atau pelaksana program.

Jones (1991:379) merumuskan efektivitas program diukur berdasarkan indikator-indikator sebagai berikut:

¹⁰ Diakses melalui <https://repository.unpas.ac.id> pada tanggal 8 Maret 2022

1. Proses

Proses adalah cara untuk mengetahui pelaksanaan program yang dilaksanakan. Hal tersebut dilihat dari aspek orang-orang, rumah tangga, atau unit lainnya sudah mencapai tujuan dari program tersebut.

2. Penilaian Dampak

Penilaian dampak adalah cara untuk mengetahui dampak yang dihasilkan dari program yang dilaksanakan. Hal ini dapat dilihat dari efektifitas dalam mencapai tujuan, hasil yang diperoleh, serta dampak yang diinginkan.

3. Efektivitas Biaya

Efektivitas biaya adalah cara untuk menilai tingkat efektivitas suatu program yang dapat dilihat dari perbandingan biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan serta perbandingan antara sumber daya yang efisien dengan penggunaan alternatif.

Kemudian menurut Kettner, Moroney dan Martin (2008:262) dalam bukunya *Designing and Managing Programs An Effectiveness-Based Approach* Menjelaskan bahwa terdapat kriteria penilaian apakah suatu program efektif atau tidak, yaitu:

1. *Effort* (Upaya)

Effort data memberikan umpan balik pada sejumlah produk dan pelayanan yang disediakan, kualitas jumlah produk dan pelayanan yang disediakan, dan tercapainya penyelesaian jumlah pelayanan.

2. *Cost – Efficiency* (Efisen Biaya)

Cost-Efficiency data memberikan informasi mengenai biaya penyediaan produk program dan layanan, termasuk output menengah, kualitas output, dan output akhir.

3. *Result* (Hasil)

Result data memberikan informasi tentang sejauh mana suatu program dapat mencapai hasil yang telah ditetapkan (*outcome*) baik hasil sementara dan hasil akhir. *Result* data dapat dilihat selama pelaksanaan untuk membandingkan hasil aktual yang dicapai dengan hasil yang direncanakan.

4. *Cost – Effectiveness* (Efektivitas Biaya)

Cost-Effectiveness data memberikan umpan balik pada biaya mencapai hasil program (*outcome*), baik hasil sementara dan hasil akhir. *Cost Effectiveness* data biasanya hanya tersedia pada akhir tahun program (evaluasi program) dan digunakan untuk mendokumentasikan biaya mencapai hasil (*outcome*) untuk kebutuhan perencanaan kebijakan dan untuk tujuan pelaporan pengukuran kinerja.

5. *Impact* (Dampak)

Impact data memberikan umpan balik pada pertanyaan penilaian yang paling sulit dari semua yaitu: apa yang terjadi dengan klien sebagai hasil dari partisipasi dalam program dan apa yang tidak akan terjadi jika tidak adanya program? Untuk menjawab pertanyaan ini,

data dampak biasanya dihasilkan dengan menggunakan teknik penelitian ilmu sosial, termasuk membuat kelompok kontrol untuk tujuan perbandingan dan penggunaan statistik untuk mengukur besarnya dampak.¹¹

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Kettner, Moroney dan Martin tersebut maka dapat disimpulkan bahwa suatu program dapat dikatakan efektif apabila memenuhi kelima kriteria tersebut, yaitu: upaya/usaha (*effort*) yang dilakukan oleh pemerintah dalam melaksanakan program sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, efisien biaya (*cost efficiency*) dari pelaksanaan program, hasil (*result*) dari pelaksanaan program dibandingkan dengan hasil yang ditetapkan sebelumnya, efektivitas biaya (*cost effectiveness*) program yaitu besaran biaya yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan program dan dampak (*impact*) yang dirasakan langsung oleh masyarakat dari pelaksanaan program.

¹¹ Diakses melalui <https://repository.unpas.ac.id> pada tanggal 8 Maret 2022

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diterima oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan yang diberikan dari instansi pemerintahan. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan memiliki peran penting dalam hal pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat. Pelayanan publik secara singkatnya yaitu sebagai konsep untuk terciptanya masyarakat yang sejahtera melalui pemberian layanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik menurut UU No. 25 tahun 2009 dapat diuraikan yaitu “Suatu rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public bagi penduduk dan setiap warga negara atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif.”¹²

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No:63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu “Pelayanan publik adalah semua kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.¹³

¹² UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

¹³ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No:63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa “Hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.

Pernyataan ini menjelaskan bahwa dalam pemberian layanan yang prima kepada masyarakat, pemerintah bertanggung jawab melalui instansi-instansi penyedia layanan publik. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Dikutip dari pendapat Moenir (2016:7) menyatakan: “pelayanan umum adalah suatu usaha untuk memberikan bantuan untuk masyarakat yang dilakukan suatu kelompok atau seseorang atau birokrasi agar mencapai suatu tujuan tertentu.”

Selanjutnya pendapat Sinambela dalam Harbani Pasolong (2013:128) menyatakan bahwa “pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada sejumlah individu yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan pada suatu kesatuan atau kumpulan dan menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Menurut Moenir (2016:8) faktor pendukung di dalam melaksanakan pelayanan publik atantara lain:

1. Kesadaran pegawai

Pelayanan public akan terlaksana dengan baik apabila adanya kesadaran dari pegawai/aparaturnya sebagai pemberi pelayanan dalam hal tindakan serta pekerjaan/tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

2. Adanya aturan

Agar organisasi dapat berjalan dengan lebih terarah, maka sangat dibutuhkan adanya aturan didalam suatu organisasi.

3. Faktor organisasi

Mekanisme pekerjaan dan aturan yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang mencukupi.

4. Faktor kemampuan dan keterampilan

Pekerjaan dan tugas dapat berjalan dengan baik, mudah, cepat dan dapat memenuhi keinginan semua pihak yaitu dengan adanya kemampuan serta keterampilan yang memadai didalam menjalankan pekerjaan sehingga ada kepuasan dalam pelayanan.

5. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi akan menciptakan efektifitas dan efisiensi suatu pelayanan.

Ridwan dan Sudrajat (2009:103) menyatakan bahwa “Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai standar

pelayanan serta dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang digunakan didalam pelaksanaan pelayanan dan wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian “pelayanan termasuk pengaduan
3. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan¹⁴

2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Maka kualitas dalam hal ini bersifat dinamis yaitu menyesuaikan dengan kemajuan yang berkembang di dalam masyarakat. Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 tahun 2004 mengelompokkan 3 (tiga) jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Berdasarkan kepada ciri-ciri serta

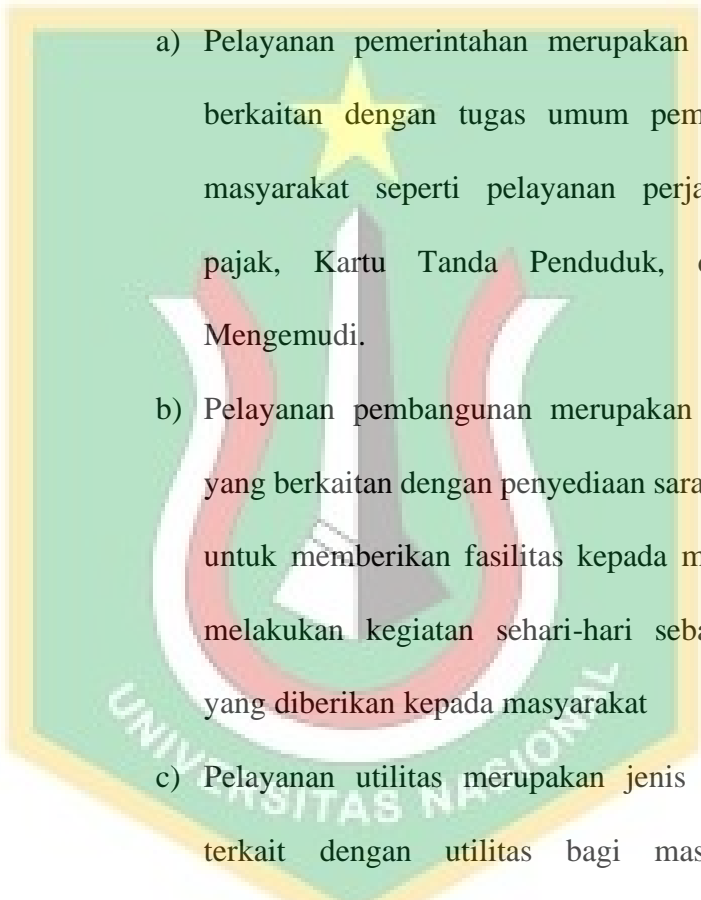
¹⁴ Diakses melalui repository.unibos.ac.id pada tanggal 8 Maret 2022

hasil layanan yang dihasilkan dan sifat kegiatan, pengelompokan jenis pelayanan tersebut, yaitu:

- a) Pelayanan barang, adalah pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan/atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem yang diberikan oleh unit pelayanan. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) contohnya yaitu air bersih, pelayanan listrik, dan pelayanan telepon.
- b) Pelayanan jasa, merupakan jenis pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya yang diberikan oleh unit pelayanan. Hasil akhirnya berupa jasa yang diterima dan bermanfaat untuk penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contohnya perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran.
- c) Pelayanan administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan

menghasilkan produk akhir berupa dokumen, contohnya sertifikat, rekomendasi, ijin-ijin, dan lain-lain.¹⁵


Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara, yaitu:

- 
- a) Pelayanan pemerintahan merupakan pelayanan yang berkaitan dengan tugas umum pemerintahan untuk masyarakat seperti pelayanan perjanjian, imigrasi, pajak, Kartu Tanda Penduduk, dan Surat Ijin Mengemudi.
 - b) Pelayanan pembangunan merupakan jenis pelayanan yang berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari sebagai masyarakat yang diberikan kepada masyarakat
 - c) Pelayanan utilitas merupakan jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan air bersih, listrik, telepon, dan transportasi.
 - d) Pelayanan sandang, pangan, dan papan merupakan jenis pelayanan yang menyediakan kebutuhan pokok masyarakat atau kebutuhan perumahan, seperti

¹⁵ Diakses melalui repository.uma.ac.id pada tanggal 12 Maret 2022

penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

- e) Pelayanan kemasyarakatan merupakan jenis pelayanan yang lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya, contohnya yaitu Pendidikan, ketenagakerjaan, pelayanan kesehatan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

The logo of Universitas Nasional is a shield-shaped emblem. It features a central white and grey vertical element resembling a stylized 'N' or a monument. This is set against a green background with a yellow star at the top. The shield is bordered by a yellow and green frame. The text 'UNIVERSITAS NASIONAL' is written in white across the bottom of the shield.

Dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat disimpulkan ada beberapa jenis yaitu, pelayanan jasa, pelayanan jasa, pelayanan administratif, pelayanan pembangunan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang dan pelayanan kemasyarakatan. Dari jenis-jenis pelayanan tersebut, pelayanan adalah kebutuhan yang pokok yang mendasar. Sebagai instansi penyedia pelayanan public, pemerintah memberikan pelayanan yang terbaik bagi warganya.

3. Standar Pelayanan Publik

Menurut Ridwan dan Sudrajat, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima

pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang harus dipatuhi oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan. Standar pelayanan meliputi:

a) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak permohonan diajukan hingga waktu penyelesaian pelayanan diberikan, termasuk pengaduan.

b) Prosedur pelayanan

Standar prosedur pelayanan bagi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

c) Biaya pelayanan

Biaya atau bea pelayanan berisi rincian yang ditentukan dalam proses pemberian pelayanan.

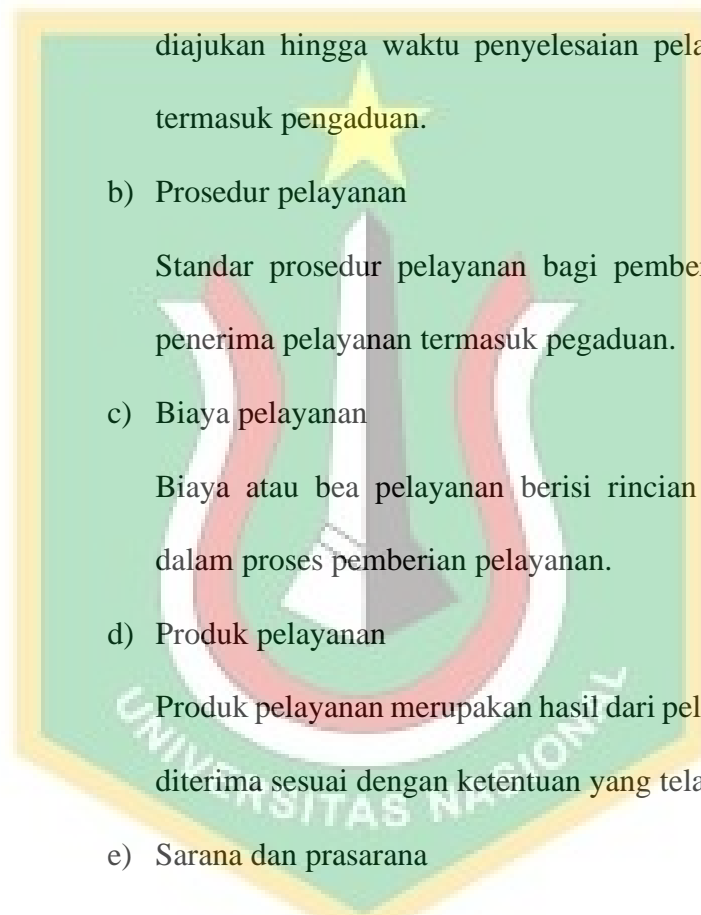
d) Produk pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil dari pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan



Kompetensi petugas pemberi pelayanan ditetapkan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, keahlian, , perilaku, dan sikap yang dibutuhkan.¹⁶

Moenir menyatakan bahwa pelayanan dapat dikatakan memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayaninya, apabila

si pelaku atau petugas, harus memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu:

a. Etika

Dengan etika atau kesopanan, orang yang menerima layanan akan merasa dihormati dan dihargai sebagai hal yang layak dalam hubungan kemanusiaan. Sudah merupakan suatu kepuasan bagi yang menerima pelayanannya.

b. Cara menyampaikan

Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang berkepentingan dan untuk menghindari penyampaian yang tidak berkenan , hendaknya melihat pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. Waktu penyampaian

Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang benar sangat diinginkan setiap orang yang mempunyai permasalahan.

¹⁶ Diakses melalui ombudsman.go.id

d. Keramahtamahan

Hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.


Agar dapat memberikan rasa puas bagi penerima layanan

dalam hal ini adalah masyarakat, standar pelayanan publik haruslah memiliki kualitas yang tinggi. Menurut Sinambela, kualitas pelayanan yang prima dapat dilihat dari:

- 1) Transparansi, yaitu kualitas pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yaitu kualitas pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yaitu kualitas pelayanan yang dapat menyesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, yaitu kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan peran serta masyarakat dengan memperhatikan kebutuhan, aspirasi, dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan hak, yaitu kualitas pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi atau membeda-bedakan dari aspek apapun terutama mengenai suku, ras, agama, golongan, status sosial.

6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu kualitas pelayanan yang memperhatikan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.¹⁷



Menurut Kasmir mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan rasa puas kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan yang prima memfokuskan kepada pelanggan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan.

Menurut Lukman mengatakan salah satu ukuran keberhasilan dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas atau pelayanan yang prima sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

Pendapat para ahli diatas mengenai standar pelayanan publik yang baik dan memuaskan, dapat disimpulkan bahwa ukuran atau standar yang digunakan dalam sebuah pelayanan publik antara lain berkaitan dengan:

¹⁷ Diakses melalui docobook.com pada tanggal 14 Maret 2022

- a) Keramahan dari penyedia layanan.
- b) Waktu pelayanan yang jelas dapat diselesaikan dengan cepat, tepat dan akurat.
- c) Dapat memberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan.
- d) Sopan dalam berperilaku agar dapat saling menghormati satu sama lain. Dalam hal ini, penyedia layanan harus memfokuskan pada pelanggan dalam memberikan apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh warga masyarakat.

2.3 Kerangka Pemikiran

Berikut adalah kerangka pemikiran yang penulis gambarkan:

