

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian Administrasi

Berdasarkan latar belakang serta perumusan masalah peneliti mengemukakan pengertian yang merupakan landasan teori serta pendapat dari para ahli yang tidak dapat diragukan kebenarannya. Berikut ini beberapa definisi dari para ahli mengenai Administrasi, menurut **Handyaningrat** dalam bukunya yang berjudul **Pengantar Studi Ilmu Administrasi (1988 : 2)**, mengatakan bahwa :

Administrasi secara sempit berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda) yaitu meliputi kegiatan cata-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, keti-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan.

Wayong yang dikutip **Gie** dalam bukunya yang berjudul **Pengertian, Kedudukan dan Perincian Ilmu Adimnistrasi (1992 : 15)** mengemukakan bahwa :

Administrasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengendalikan suatu usaha. Kegiatan itu bersifat merencanakan, mengorganisir dan memimpin.

Simon sebagaimana dikutip **Handyaningrat** dalam bukunya yang berjudul **Pengantar Studi Ilmu Administrasi (1996 : 2)** mengemukakan

Administration is the activities of groups cooperating to accomplish common goals (administrasi sebagai kegiatan

dari pada kelompok yang mengadakan kerjasama untuk mencapai tujuan bersama).

Siagian dalam bukunya yang berjudul **Filsafat Administrasi (2004 : 2)** mendefinisikan:

Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Tead yang dikutip **Akadun** dalam buku yang berjudul **Administrasi Perusahaan Negara (2009 : 37)** mendefinisikan:

Administrasi adalah meliputi kegiatan-kegiatan individu-individu (eksekutif) dalam suatu organisasi yang bertugas mengatur, memajukan dan menyediakan fasilitas usaha kerja sama sekelompok individu-individu untuk merealisasikan tujuan yang ditentukan.

BPA (Balai Pembinaan Administrasi) administrasi merupakan segenap proses penyelenggaraan atau penataan tugas – tugas pokok sesuatu usaha kerjasama sekelompok orang dalam mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan uraian dan definisi-definisi seperti yang dikemukakan di atas, jika disederhanakan ciri pokok untuk dapat disebut administrasi harus memiliki kerjasama sekelompok orang, pembagian kerja secara terstruktur, menggunakan sumberdaya yang ada dan untuk mencapai suatu tujuan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang berdasarkan

pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumberdaya-sumberdaya untuk mencaai tujuan.

B. Pengertian Negara

Manusia sejak dahulu kala selalu hidup bersama-sama dalam suatu kelompok (*zoon politicon*). Dalam kelompok manusia itulah mereka berjuang bersama-sama mempertahankan hidupnya mencari makan, melawan bahaya dan bencana serta melanjutkan keturunannya. Mereka berinteraksi, mengadakan hubungan sosial. Untuk mempertahankan hak mereka untuk dapat hidup di tempat tinggal tertentu yang mereka anggap baik untuk sumber penghidupan, diperlukan seseorang atau sekelompok kecil orang-orang yang ditugaskan mengatur dan memimpin kelompoknya. Kepada pemimpin kelompok inilah diberikan kekuasaan-kekuasaan tertentu dan kelompok manusia tadi diharuskan menaati peraturan-peraturan perintah pemimpinnya.

Negara merupakan suatu lembaga, yaitu satu sistem yang mengatur hubungan yang ditetapkan oleh manusia antara mereka sendiri sebagai satu alat untuk mencapai tujuan yang paling pokok yaitu satu sistem ketertiban yang menaungi manusia dalam melakukan kegiatan. Negara memiliki sifat teritorial/kewilayahan dan pemerintahan yang menjalankan kekuasaan dan pengawasan atas orang-orang dan barang-barang dalam batas kewilayahannya.

Kusumaatmadja dalam bukunya yang berjudul **Pengantar Hukum Internasional (1981 : 89)**, memaparkan bahwa Negara merupakan subjek hukum yang terpenting (*par excellence*) dibandingkan dengan subjek hukum internasional lainnya.

Plato yang dikutip oleh **Soehino** dalam bukunya yang berjudul **Ilmu Negara (1980 : 17)**, memaparkan bahwa :

Negara adalah suatu tubuh yang senantiasa maju, berevolusi dan terdiri dari orang-orang (individu-individu) yang timbul atau ada karena masing-masing dari orang itu secara sendiri-sendiri tidak mampu memenuhi kebutuhan dan keinginannya yang beraneka ragam, yang menyebabkan mereka harus bekerja sama untuk memenuhi kepentingan mereka bersama. Kesatuan inilah yang kemudian disebut masyarakat atau negara.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan Negara sebagai organisasi dalam suatu wilayah yang mempunyai kekuasaan tertinggi yang sah dan ditaati oleh rakyat. Negara juga diartikan sebagai kelompok sosial yang menduduki wilayah atau daerah tertentu yang diorganisasi di bawah lembaga politik dan pemerintah yang efektif, mempunyai kesatuan politik, berdaulat sehingga berhak menentukan tujuan nasionalnya.

C. Pengertian Administrasi Negara

Berikut ini peneliti kemukakan beberapa definisi menurut para pakar Administrasi Negara, **Siagian** dalam bukunya yang berjudul **Filsafat**

Administrasi (2003 : 7), mendefinisikan Administrasi Negara sebagai berikut :

Administrasi negara adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara.

Nigro dan Nigro yang dikutip dan diterjemahkan oleh **Syafie**, dalam buku **Ilmu Administrasi Publik (2010 : 24)**, memaparkan bahwa :

1. **Administrasi Negara adalah suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.**
2. **Administrasi Negara meliputi ketiga cabang pemerintahan yaitu eksekutif, legislatif, dan yudikatif serta hubungan diantara mereka.**
3. **Administrasi Negara mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.**
4. **Administrasi Negara sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.**
5. **Administrasi Negara dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.**

Felix dan Llyod yang dikutip dan diterjemahkan oleh **Syafie** dalam bukunya yang berjudul **Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (2011 : 32)** mengemukakan definisi Administrasi Negara sebagai berikut :

- a. **Administrasi negara adalah suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.**
- b. **Administrasi Negara meliputi ketiga cabang pemerintahan yaitu: eksekutif, legislatif dan yudikatif serta hubungan diantara mereka.**
- c. **Administrasi negara mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.**

- d. **Administrasi Negara sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.**
- e. **Administrasi Negara dalam berbagai hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.**

Henry dalam bukunya Mulyadi yang berjudul **Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (2015 : 34)** mendefinisikan Adiministrasi Negara sebagai berikut :

Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektifitas dan efisiensi.

Dari beberapa pendapat para ahli tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi negara adalah proses kerjasama dari seluruh aparatur negara berdasarkan garis-garis besar yang telah disepakati bersama untuk kepentingan dan tujuan negara.

D. Pengertian Manajemen

Banyak orang yang mengartikan manajemen sebagai pengaturan, pengelolaan, dan pengadministrasian, dan memang itulah pengertian yang populer saat ini.

Thoha yang dikutip oleh **Silalahi** dalam bukunya yang berjudul **Studi tentang Ilmu Administrasi Negara (1989 : 136)**, berpendapat bahwa :

Manajemen sebagai aktivitas menggerakkan segenap orang dan mengarahkan semua fasilitas yang dimiliki oleh sekelompok orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Stoner & Wankel yang dikutip oleh **Silalahi** dalam bukunya yang berjudul **Studi tentang Ilmu Administrasi Negara (1989 : 136)**, memaparkan bahwa :

Management is the process of planning, organizing, leading and controlling the efforts of organizational members and of using all other organizational resources to achieve stated organizational goals.

(Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengendalian upaya organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan).

Zainun dalam bukunya yang berjudul **Administrasi dan Manajemen Kepegawaian Pemerintah Negara Indonesia (1990 : 3)** mengemukakan bahwa :

Manajemen sendiri memiliki pengertian suatu upaya atau proses upaya seorang pimpinan dengan satu kewenangan tertentu untuk mewujudkan sesuatu tujuan tertentu dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dan sudah dikuasai pimpinan itu terutama sumber daya manusia yang berada di bawah kekuasaannya.

Manajemen adalah suatu proses perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, memimpin dan pengendalian organisasi manusia, keuangan, fisik dan informasi sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi secara efisiensi dan efektif. **Fattah**, dalam bukunya yang berjudul **Landasan Manajemen Pendidikan (2004 : 1)** berpendapat bahwa dalam proses manajemen terlibat fungsi-fungsi pokok yang ditampilkan oleh seorang manajer atau pimpinan, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organising*), pemimpin (*leading*), dan pengawasan (*controlling*). Oleh karena itu, manajemen diartikan sebagai proses merencanakan, mengorganising, memimpin, dan mengendalikan upaya organisasi dengan segala aspeknya agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien.

Reksopoetranto dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Proyek Pembangunan (1992 : 10)** mengemukakan pengertian manajemen sebagai berikut :

- a. **Manajemen adalah unsur yang bertugas mengadakan pengendalian agar semua sumber dana dan daya yang dimiliki organisasi dapat dimanfaatkan sebagai daya guna dan berhasil guna diarahkan untuk mencapai tujuan**
- b. **Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengontrolan manusia dan sumber daya alam untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan**
- c. **Manajemen dapat dirumuskan sebagai penyelesaian suatu pekerjaan dengan usaha orang lain.**
- d. **Manajemen dapat dirumuskan sebagai penyelesaian suatu pekerjaan dengan usaha orang lain.**
- e. **Manajemen adalah suatu proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan**

pengawasan yang setiap bidang mempergunakan ilmu pengetahuan dan seni secara teratur untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan .

Pengertian manajemen telah banyak dibahas para ahli yang antara satu dengan yang lain saling melengkapi. Stoner yang dikutip oleh **Handoko** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen (2003 : 10)** menyatakan bahwa manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, usaha-usaha para anggota organisasi dan pengguna sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. **Stoner** menekankan bahwa manajemen dititik beratkan pada proses dan sistem. Oleh karena itu, apabila dalam sistem dan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penganggaran, dan sistem pengawasan tidak baik, proses manajemen secara keseluruhan tidak lancar sehingga proses pencapaian tujuan akan terganggu atau mengalami kegagalan, hal tersebut dikemukakan oleh **Qalyubi** dalam bukunya yang berjudul **Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi (2007 : 271)**.

Bedasarkan definisi manajemen diatas secara garis besar tahap-tahap dalam melakukan manajemen meliputi melakukan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Perencanaan merupakan proses dasar dari suatu kegiatan pengelolaan dan merupakan syarat mutlak dalam suatu kegiatan pengelolaan. Kemudian pengorganisasian berkaitan dengan pelaksanaan perencanaan yang telah ditetapkan. Sementara itu

pengarahan diperlukan agar menghasilkan sesuatu yang diharapkan dan pengawasan yang dekat. Dengan evaluasi, dapat menjadi proses monitoring aktivitas untuk menentukan apakah individu atau kelompok memperoleh dan mempergunakan sumber-sumbernya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan.

Peneliti menyimpulkan bahwa manajemen ini adalah sebuah proses kegiatan yang dilakukan oleh seorang pimpinan dengan menggunakan seluruh potensi sumber daya organisasi, baik menyangkut sumber daya manusia, dana, perlengkapan, metode maupun teknologi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

E. Pengertian Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris, publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *Public* sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti umum, orang banyak, ramai.

Poerwadarminta yang dikutip oleh **Satibi** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik (2012 : 10)**, mengemukakan bahwa *Public* diterjemahkan sebagai masyarakat umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat.

Syafiie, dkk dalam bukunya yang berjudul **Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (1999 : 18)**, memeberikan pengertian bahwa :

Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Tangkilisan (2005 : 5) dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Publik** memetakan tiga pengertian yang berkaitan dengan istilah *Public*, yakni sebagai umum, masyarakat dan negara.

Rohman dalam bukunya yang berjudul **Reformasi Pelayanan Publik (2010 : 25)**, mengartikan **Publik** sebagai masyarakat atau rakyat.

Sinambella, dkk dalam bukunya yang berjudul **Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi (2011 : 5)**, berpendapat bahwa kata **Publik** sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Berdasarkan Pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

F. Pengertian Manajemen Publik

Sektor publik merupakan suatu wadah pemerintah untuk menghasilkan barang dan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan

publik dengan mengutamakan kesejahteraan masyarakat. dalam menjalankan segala aktivitasnya sektor publik menyusun seluruh kegiatan dan program kerjanya dalam sebuah anggaran.

Overman dalam **Keban** dalam bukunya yang berjudul **Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu (2004: 85)**, mendefinisikan bahwa :

Manajemen Publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan disatu sisi, dengan sdm, keuangan, fisik, informasi, dan politik disisi lain.

Pasolong dalam bukunya yang berjudul **Teori Administrasi Publik (2007: 83)**, memaparkan bahwa **Manajemen Publik** adalah manajemen instansi pemerintah.

Satibi dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik (2012: 13)**, mengemukakan bahwa :

Manajemen Publik adalah pengelolaan sektor-sektor publik yang dilakukan oleh institusi publik, baik terkait dengan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, strategi maupun evaluasi terhadap sumber daya manusia, anggaran, sarana dan prasarana, teknologi serta sumber daya lainnya yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pandangan di atas, mencerminkan bahwa manajemen publik akan berkaitan dengan berbagai aspek kehidupan yang sangat kompleks dan rumit. Pandangan tersebut dilandasi oleh argumentasi bahwa manajemen

publik tidak saja bersentuhan dengan masalah kebijakan publik, politik dan keuangan semata, tetapi juga akan bersentuhan dengan aspek lainnya.

G. Pengertian *Good Governance*

Governance merupakan redefinisi dari mendesain dan menemukan kembali konsep administrasi publik, hal tersebut dikemukakan oleh **Wrihatnolo & Riant** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Pemberdayaan (2007 : 125)**.

Sumodiningrat dalam bukunya yang berjudul **Pemberdayaan Masyarakat dan JPS (1999 : 251)** memberikan pengertian sebagai berikut :

***Good governance* adalah upaya pemerintah yang amanah, dan untuk menciptakan *good governance* pemerintahan perlu didesentralisasi dan sejalan dengan kaidah penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.**

Taschereau dan Compos yang dikutip oleh **Simanjuntak** dalam bukunya yang berjudul **Pandangan Negara Integralistik (1997 : 87)** menyatakan bahwa :

Tata Pemerintahan yang baik merupakan suatu kondisi yang menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi dan keseimbangan peran, serta adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh tiga komponen yaitu *Government, Civil Society dan Business*.

World Bank yang dikutip oleh **Mardiasmo** dalam bukunya yang berjudul **Akuntansi Sektor Publik (2009 : 18)** mendefinisikan sebagai berikut :

Good governance sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha.

Chhotray dan Stoker dalam bukunya yang berjudul *Governance Theory and Practice: A Cross-Disciplinary Approach* (2009 : 3) memaparkan sebagai berikut :

Governance is the rules of collective decision-making in settings where there are a plurality of actors or organizations and where no formal control system can dictate the terms of the relationship between these actors and organizations.

Evans dalam bukunya yang berjudul '*If Democracy, Then Human Rights ?*' (2001: 640) menyatakan bahwa :

Good governance hanyalah sebuah mekanisme untuk melindungi aliran modal dan keuangan di seluruh dunia untuk kepentingan dan keuntungan dari negara-negara kaya dan para investor.

Dari beberapa definisi tentang *governance* di atas, dapat disimpulkan bahwa pada hakekatnya *governance* merujuk pada mekanisme pengelolaan negara di mana di dalamnya mencakup pengoperasian berbagai kewenangan, pengelolaan warga negara dan interaksi berbagai entitas politik dalam proses pembuatan keputusan yang tidak hanya di dominasi oleh negara, tetapi juga aktor-aktor lainnya.

Tangkilisan dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Publik** (2005 : 115), *Good Governance* mempunyai karakteristik sebagai berikut :

1. ***Participation***, yaitu setiap warga memiliki suara dalam pembuatan keputusan, secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang merepresentasikan kepentingannya.
2. ***Rule of law***, yaitu adanya kepastian hukum tanpa pandang bulu, terutama menyangkut HAM
3. ***Transparency***, dibangun atas kebebasan informasi
4. ***Responsiveness***, setiap penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan harus melayani stakeholders
5. ***Consensus orientation, good governance*** menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas.
6. ***Equity***, publik memiliki kesempatan untuk menjaga kesejahteraan.
7. ***Effectiveness and efficiency***, proses lembaga menghasilkan produk sesuai dengan yang digariskan dan menggunakan sumber daya yang dimiliki dengan efisien dan efektif.
8. ***Accountability***, pembuat kebijakan/ keputusan baik pemerintah, swasta maupun *civil society* atau *Civil social organization* harus bertanggungjawab pada publik dan *stakeholders*.

H. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) Perihal atau cara melayani, (2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau (uang), (3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Gronross yang dikutip oleh **Ratminto dan Winarsih** dalam buku yang berjudul **Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter* dan Standar Pelayanan Minimal) (2005 : 2)**, mengemukakan bahwa :

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Moenir dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2003 : 16)**, memaparkan bahwa Pelayanan adalah :

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan yakni pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan.**
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar, yaitu pelayanan tanpa disertai kata-kata yang bernada meminta sesuatu kepada pihak yang dilayani dengan alasan apapun.**
- c. Memperoleh perlakuan yang sama dalam pelayanan, yaitu tanpa pilih kasih dimana aturan dan prosedur diterapkan sama.**
- d. Memperoleh perlakuan yang jujur dan terus terang. Ini menyangkut keterbukaan pihak yang melayani, seperti jika ada masalah yang dihadapi dalam**

pemberian pelayanan sebaiknya dikemukakan terus terang.

Kotler dalam **Sinambela, dkk (2011 : 4)** dalam bukunya yang berjudul **Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi** berpendapat bahwa :

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pengertian pelayanan menurut *American Marketing Association* (AMA), seperti dikutip oleh **Donald** dalam bukunya **Hardiansyah** yang berjudul **Kualitas Pelayanan Publik (2011 : 10)**, bahwa :

Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya juga mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Hardiyansah dalam bukunya yang berjudul **Kualitas Pelayanan Publik (2011 : 11)**, mendefinisikan bahwa :

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat – sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri. Pendapat tersebut dipaparkan oleh **Thoha**, yang dikutip oleh **Hardiansyah** dalam bukunya yang berjudul **Kualitas Pelayanan Publik (2011 : 11)**.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Gronroos dalam bukunya yang berjudul *Service Management and Marketing : Managing the Moments of truth in Service Competition (1990 : 20)*, memaparkan bahwa :

Kualitas Pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara pelayanan yang diterima (*preceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan (*extended service*). Jika layanan yang diarahkan pelanggan melebihi harapannya, maka persepsi akan positif, sebaliknya jika layanan tidak sesuai dengan persepsi pelanggan maka persepsi kualitas menjadi rendah (negatif).

I. Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh **Moenir** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2002 : 7)**, menyatakan bahwa :

Pelayanan Umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Lewis dan Gilman yang dikutip oleh **Ratminto dan Winarsih** dalam buku yang berjudul **Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter* dan Standar Pelayanan Minimal) (2005 : 22)**, mendefinisikan Pelayanan Publik sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik (KajianPustaka.com_pelayanan publik).

Ratminto & Winarsih dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter* dan Standar Pelayanan Minimal)** (2005 : 4), berpendapat bahwa :

Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dwiyanto yang dikutip oleh **Moenir** dalam buku yang berjudul **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2006 : 136)**, berpendapat bahwa :

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang

mempunyai pelatanaan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Rohman dalam bukunya yang berjudul **Reformasi Pelayanan Publik (2010 : 3)**, mengemukakan bahwa :

Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas –fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparaturnya pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Sinambela, dkk dalam bukunya yang berjudul **Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi (2011 : 5)**, mengemukakan bahwa :

Pelayanan Publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Adapun penyelenggaranya adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah

maupun badan usaha milik negara yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerimaan pelayanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Standar pelayanannya didasarkan atas ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan.

Pelayanan publik yang lebih baik dapat diwujudkan dengan memahami sikap dan perubahan kepentingan *public* sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum, yang dikutip oleh **Saefullah** dalam buku **Hardiansyah** yang berjudul **Kualitas Pelayanan Publik, (2011 : 14)**.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Satibi dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik (2012: 77-76)**, mengutip Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara **Nomor 63 Tahun 2003** telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan *public* adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat di klasifikasikan ke dalam dua kategori utama, selain pelayanan kebutuhan yakni berupa kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Secara garis besar terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor

(STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Kajian Pustaka.com memaparkan bahwa terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik berdasarkan **Bharata** dalam bukunya yang berjudul **Dasar-Dasar Pelayanan Prima (2004 : 11)**, yaitu :

- a) **Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).**
- b) **Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.**
- c) **Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.**

- d) **Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.**

Kasmir yang dikutip oleh **Moenir** dalam buku yang berjudul **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2006 : 34)**, mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

- a) **Tersedianya karyawan yang baik.**
- b) **Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.**
- c) **Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.**
- d) **Mampu melayani secara cepat dan tepat.**
- e) **Mampu berkomunikasi.**
- f) **Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.**
- g) **Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.**
- h) **Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).**
- i) **Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).**

J. Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

1. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dilakukan untuk memberikan pelayanan dalam suatu organisasi. Dalam penerapan pelayanan prima perlu diperhatikan hal-hal yang mendukung penerapan pelayanan prima di dalam suatu organisasi.

Barata dalam bukunya yang berjudul **Dasar-Dasar Pelayanan Prima (2003 : 27)** menjelaskan bahwa :

Pelayanan prima adalah kepedulian pada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal terhadap organisasi.

Wahjono dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Pemasaran Bank (2010 : 179)** mendefinisikan bahwa :

Hakikat dari *customer service* atau pelayanan nasabah sendiri adalah setiap kegiatan yang dimaksud untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Suwithi dalam bukunya yang berjudul **Pelayanan Prima (*Costumer Care*) (1999 : 4)** memaparkan pengertian pelayanan prima sebagai berikut :

Pelayanan Prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan.

Maddy dalam bukunya yang berjudul **Hakikat dan Pengertian Pelayan Prima (2009:86)** mendefinisikan bahwa :

Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memnuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas, karena dituntut sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Keberhasilan program pelayanan prima yergantung pada penyelerasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. **Maddy** dalam bukunya yang berjudul **Hakikat dan Pengertian Pelayan Prima (2009:88)** menjelaskan bahwa dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelanggan dan kualitas. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan. Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi pemerintah ataupun swasta.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan dari definisi pelayanan prima (*service excellence*) adalah sebuah kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standard dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi.

2. Konsep Pelayanan Prima

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan A6, **Barata** dalam bukunya yang berjudul **Dasar-Dasar Pelayanan Prima (2003 : 31)**, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap (*Attitide*), Perhatian (*Attention*),

Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*).

a) Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

b) Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

c) Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

d) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

e) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f) Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau

meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Pendapat lain menyatakan bahwa konsep pribadi pelayanan prima meliputi unsur-unsur kepribadian, penampilan, perilaku, komunikasi, pengetahuan, dan penyampaian. Konsep layanan prima tersebut terdiri dari hal-hal berikut ini **Pendit** dalam bukunya yang berjudul *Psikologi Of Service Sebuah Pengantar Dalam Memberikan Pelayanan Secara Paripurna (2004 : 51)*:

- a) **Pribadi prima tampil ramah.**
- b) **Pribadi prima tampil sopan.**
- c) **Pribadi prima tampil yakin.**
- d) **Pribadi prima tampil rapi.**
- e) **Pribadi prima tampil ceria.**
- f) **Pribadi prima senang memaafkan.**
- g) **Pribadi prima senang bergaul.**
- h) **Pribadi prima tampil belajar dari orang lain.**
- i) **Pribadi prima senang dalam kewajaran.**
- j) **Pribadi prima senang menyenangkan orang lain .**

Jadi konsep pelayanan prima meliputi A6, yaitu Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*).

3. Dimensi Pelayanan Prima

Vincent Gespersz yang dikutip oleh **Maddy** dalam bukunya yang berjudul **Hakikat dan Pengertian Pelayan Prima (2009 : 10)** menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:

- a) Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
- b) Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau kepatatan pelayanan.
- c) Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.
- d) Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
- e) Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
- f) Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.
- g) Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, AC, alat komunikasi, dan lain-lain.

4. Proses dan Tahapan Pelayanan Prima

Proses dan tahapan pelayanan prima **Judiari** dalam bukunya yang berjudul **Psikologi Konsumen (2010 : 106)**, memaparkan bahwa :

- a) Pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain/pelanggan.
Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).
- b) Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan.
Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).
- c) Aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan pelanggan.
Langkah: ambil inisiatif untuk memperluas tanggung jawab, berkomunikasi dengan jelas/asertif, pengertian, pelanggan disambut dengan baik, membantu mereka merasa penting, memberikan lingkungan yang menyenangkan.
- d) Ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang anda layani. Langkah: tuntaskan semua kebutuhan pelanggan,

ambil langkah ekstra bagi pelayanan, beri sikap yang menjadikan pelanggan berada di pihak anda.

5. Pentingnya Pelayanan Prima

Ada beberapa alasan mengapa pelayanan prima penting bagi suatu perusahaan **Rahmayanty** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan dan Membangun *Customer Loyalty* (2013 : 3-7):**

- a) **Pelayanan prima memiliki makna ekonomi**
Pelanggan adalah kunci meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan perusahaan, meraih pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial, dan sebagainya.
Bila membina hubungan dan mempertahankan pelanggan yang sudah lama dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan konsisten, bila mereka puas ada kemungkinan menunjukkan loyalitasnya dengan memberikan informasi kepada orang lain dan tingkat kepercayaan melalui testimony (ucapan seseorang) lebih tinggi dan efektif selain biaya yang dikeluarkan lebih rendah.
- b) **Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan.**
Perusahaan bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah mereka bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- c) **Persaingan yang semakin maju**
Terus membesarnya kegiatan bisnis, semakin kompetisi serta rendahnya atau turunnya pangsa pasar dikarenakan semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan

melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

- d) **Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan**
Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha di tengah iklim persaingan yang semakin ketat. Memahami sudut pandang pelanggan menyadari kepuasan pelanggan tak sekedar membeli produk, melainkan juga memenuhi berbagai unsur emosi dan afeksi, seperti gaya hidup, jati diri, petualangan, cinta dan persahabatan, kedamaian serta kepercayaan.

Kemudian dalam **Majid** dalam bukunya yang berjudul *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transfortasi (2011 : 61)* menjelaskan lebih spesifik betapa pentingnya *service excellence* kepada pelanggan karena beberapa alasan, yaitu:

- a) **Pelanggan menilai efisiensi perusahaan melalui karyawan yang ditemui.**
- b) **Kesan pertama (*positive first impression*) sangat penting. Sungguh sulit mengatasi kesan pertama yang negatif.**
- c) **Perusahaan memiliki harapan dan standar yang tinggi dari para pekerja**
- d) **Pelanggan percaya kepada perusahaan dan akan terus senang dilayani jika ia diperlakukan dengan baik**
- e) **Salah satu bentuk promosi yang paling efektif dari periklanan adalah "*Word of Mounth*" (promosi dari mulut ke mulut). Jika pelanggan senang, dia akan memberitahukan kepada orang lain.**
- f) **Kita merasa senang dan bangga akan diri kita sendiri jika memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan**
- g) **Pelanggan mempercayakan kita sebagai sumber informasi dan bantuan utama**

K. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. **Tjiptono** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Jasa (2006 : 51)**.

Kualitas (*quality*) menurut **Montgomery** dalam **Tjiptono & Chandra** dalam bukunya yang berjudul *Service, Quality dan Satisfaction (2006 : 52)* adalah “*the extent to which products meet the requirement of people who use them*”.

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah penawaran nilai tambah yang menyediakan rasa kepuasan yang lebih sehingga membuat customer ingin kembali untuk merasakan kepuasan yang lebih. Menurut **Tjiptono** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Jasa (2006 : 51)**, memaparkan bahwa :

Konsep Kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan.

Kualitas menurut **Tjiptono** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Jasa (2006 : 2)** adalah suatu kondisi di mana terdapat atau terjadi hal-hal sebagai berikut :

- a) **Kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan**
- b) **Kecocokan pemakaian**
- c) **Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan**
- d) **Bebas dari kerusakan**
- e) **Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat**
- f) **Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal**
- g) **Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan**

Ibrahim yang dikutip oleh **Hardiansyah** dalam buku yang berjudul **Kualitas Pelayanan Publik (2011 : 40)** mendefinisikan bahwa :

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Zeithaml dan Bitner yang dikutip oleh **Hardiansyah** dalam bukunya yang berjudul **Kualitas Pelayanan Publik (2011 : 46-47)**, memaparkan bahwa kualitas pelayanan (jasa), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu : *expected service* dan *perceived Service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*)

sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan (jasa) yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan (jasa) yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan buruk. Maka, baik tidaknya kualitas pelayanan (jasa) tergantung pada penyedia pelayanan (jasa) dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa public (*customer satisfaction*) **Waluyo** yang dikutip oleh **Tjiptono & Chandra** dalam bukunya yang berjudul *Service, Quality dan Satisfaction* (2007 : 129). Hal lain yang perlu dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan (*service quality*) ialah pembagian kerja atau deferensiasi, **Gordon** dalam bukunya yang berjudul *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen* (1993 : 498-504) menyebutkan bahwa :

- a) Dalam hal pembagian kerja agar berdasarkan diferensiasi horisontal yang menekankan diferensiasi personal.
- b) Dalam hal *option for coordination* agar dikembangkan *central adjustment* dengan *standadization of output* dan *standardization of skill*.
- c) Dalam hal *information processing*, agar didasarkan pada *organic structure* yang memiliki *a high*.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

- a) Kinerja (*Performance*)
- b) Keandalan (*Reability*)
- c) Mudah dalam penggunaan (*Each of use*)
- d) Estetika (*Esthetics*), dan sebagainya.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya mematuhi variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Variabel dimaksud adalah :

- a) Pemerintahan yang bertugas melayani.
- b) Masyarakat yang dilayani pemerintah.

- c) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
- d) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
- e) Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
- f) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.
- g) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
- h) Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Sodikin dalam bukunya yang berjudul **Kebijakan, Pelayanan dan Kepentingan Publik (2012 : 87)** memaparkan bahwa Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat diukur setelah

masyarakat menerima dan merasakan layanan dan membandingkan dengan harapan sebelumnya. Demikian halnya dalam pelayanan *civil*, kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mendapat perhatian dari pemerintah, guna memberikan kepuasan kepada rakyat. Apalagi layanan *civil* bila dilihat dari keberadaannya merupakan hak dasar dari warga negara dan hanya pemerintah memproduksi dan mendistribusikannya.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Cakupan dimensional dari kualitas layanan sangat luas. Untuk menyederhanakan, dimensi tersebut, salah satunya dapat dikelompokkan dalam dua dimensi besar, yakni :

- a) Didasarkan pada mutu produk yang bersifat konkrit (*search goods*), misalnya : rumah, kendaraan bermotor, makanan pahe, rumah tipe sederhana, elektronik, jasa layanan cepat atau lambat, dan produk-produk nyata lainnya. Dalam di mensi ini perhatian dan titik tekan utama baik dari *provider* maupun *user* atau *customer* tentang kualitas layanan adalah berada pada pertimbangan fisik mutu produk, seperti apakah model fisiknya menarik, *fashionable* atau usang, bentuk atau *body* sepeda motor yang “*sporty*”, rumah dengan desain minimalis yang menawan. Ke-semuanya ditujukan pada mutu produk secara fisik. Untuk kualitas layanan dengan dimensi fisik tentu memiliki keunggulan yang mudah untuk diukur (*measureable*)

b) Didasarkan pada hubungan antara produk dengan pemakai. Dalam dimensi ini titik tekan utama bukan pada persepsi penilaian *user* terhadap keunggulan mutu produk secara konkrit dibandingkan produk lain, melainkan lebih menunjuk pada berbagai pertimbangan yang melibatkan persepsi, pengalaman dan keterikatan khusus antara si pemakai dengan produk yang digunakan. Keterikatan khusus dalam hal ini dapat diartikan memori masa lalu, perasaan eksklusivitas, loyalitas penggunaan produk karena generasi dan lingkungan keluarga, asumsi-asumsi atas suatu produk yang lebih dikarenakan intensitas dan pengalaman informasi oleh pengguna.

Dengan kata lain, karakter dimensi kualitas yang didasarkan pada relasi pengguna dan produk adalah :

- a) Sangat dipengaruhi oleh aspek marketing dan purchasing
- b) Sangat ditentukan oleh faktor keputusan pengguna (*judgement*), kenyamanan (*hospitality*), dan kekhususan (*exception*)

Selain didasarkan pada mutu produk dan hubungan produk dengan pengguna, sebenarnya dimensi kualitas juga banyak berkaitan dengan aktor atau pihak siapa yang paling tepat, paling berhak menetapkan criteria kualitas atas suatu produk layanan. Dalam kaitan ini ada dua (2) pendapat "*mainstream*" yakni pendapat yang menyatakan bahwa pengguna atau *user* adalah pihak yang paling tepat dan berhak untuk

menetapkan kriteria kualitas, dan pendapat yang lebih bersepakat bahwa kriteria kualitas dapat ditentukan oleh *provider* dan oleh *user*. Bahkan menjadi sesuatu yang handal apabila kriteria kualitas layanan ditetapkan melalui kontrak atau kesepakatan dari kedua belah pihak, yakni *provider* dan *user* layanan.

3. Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas menurut **Evans dan Lindsay** dalam bukunya yang berjudul *The Management and Control of Quality* (2007 : 67) dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, yaitu :

- a) Jika dilihat dari segi konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik atau prima (*excellent*)
- b) Jika kualitas pelayanan yang dipandang dari sudut "*product based*", maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan
- c) Jika dilihat dari sudut "*user based*", akan kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan tahu tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan.
- d) Jika dilihat dari "*value based*", maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara keagungan atau kepuasan dengan harga.

McKevitt dalam bukunya yang berjudul *Managing Core Public Services* (1998 : 127) mengindikasikan ada lima penentu kualitas layanan masyarakat yang dibuat semacam peringkat untuk kepentingan masyarakat :

- a) **Reliabilitas**, Pelayanan dapat dimungkinkan untuk dijadikan sebagai tempat bergantung.

- b) *Responsiveness*, pelayanan yang diberikan harus *responsif*, cepat, tepat pada sasaran.
- c) *Penjaminan*, adanya penjaminan bahwa pelayanan yang ada diberikan secara sopan, menarik, memuaskan masyarakat dan berkualitas.
- d) *Empati*, suatu wujud sikap perhatian kepada masyarakat.
- e) *Wujud yang nyata*, visualisasi nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan berupa fasilitas yang memadai.

Sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas kepuasan pelanggan (jasa) yang di kembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman yang dikutip oleh Ratminto & Winarsih dengan buku yang berjudul *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)* (2005 : 180) meliputi 10 dimensi, yaitu :

- a) *Tangibles* ; keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
- b) *Reliability* ; mencakup 2 hal pokok,yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan (jasa) nya secara tepat sejak saat pertama (*right in the firts time*).Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.
- c) *Responsiveness* ; pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan /keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
- d) *Competence* ; pelayanan yang baik harus di dasarkan kepada kecakapan/keterampilan yang tinggi.
- e) *Access* ; meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi.
- f) *Courtesy* ; pelayananyang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani.

- g) *Communication* ; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani.
- h) *Credibility* ; pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang di layani.
- i) *Security* ; pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang di layani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan.
- j) *Understanding The Customer* ; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

Dalam pengembangan selanjutnya pada tahun 1990 dalam **Ratminto & Winarsih** dengan buku yang berjudul **Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal) (2005 : 175)**, mengatakan bahwa kualitas pelayanan (jasa) dikelompokkan ke dalam 5 dimensi oleh **Parasuraman, Berry dan Zethaml** ,yaitu :

- a) **Bukti Langsung (*Tangible*)**, yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.
- b) **Kehandalan (*Reliability*)**, yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
- c) **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**, yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
- d) **Jaminan (*Assurance*)**, yaitu :kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan

pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.

- e) Kepedulian/Empati (*Empathy*), yaitu : kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

4. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Dari sisi kepuasan publik, Sinambela dalam bukunya yang berjudul **Reformasi Pelayanan Publik (2006 : 6)** mengemukakan kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a) **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e) **Kesamaan Hak**, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, atatus sosial, dan lain-lain.
- f) **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

L. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, hal ini dikarenakan dengan memuaskan konsumen organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Menurut **Schnaars** yang dikutip oleh **Tjiptono & Chandra** dalam bukunya yang berjudul *Service, Quality dan Statisfaction* (2002 : 24), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Definisi kepuasan pelanggan yang dominan dipakai adalah definisi yang didasarkan pada disconfirmation paradigma **Oliver** dalam bukunya yang berjudul *Satisfaction : A Behavioral Perspective On The Customer* (1997 : 37). Dalam paradigma diskonfirmasi, kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja pelayanan/jasa yang dipilih memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan selalu dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pelanggan dan karyawan yang melakukan kontak pelayanan yang terjadi pada saat pelanggan berinteraksi dengan organisasi yang memperoleh jasa yang dibelinya.

Ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan **Kotler** dalam bukunya yang berjudul *Leading Change* (2000: 41), yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran
Perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi pelanggannya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*costumer oriented*).
2. Survei kepuasan pelanggan

Sesekali perusahaan perlu melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada para pelanggan. Melalui survei tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa perusahaan tersebut, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh pelanggan.

3. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai pelanggan di perusahaan pesaing, dengan tujuan para *ghost shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri.

4. Analisa pelanggan yang hilang

Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali pelanggannya yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan pembelian lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah ke perusahaan pesaing.

M. Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM)

Pengertian sumber daya manusia dan penerapannya sering kali masih belum sejalan dengan keinginan organisasi. Sementara keselarasan dalam mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi faktor utama kesuksesan jalannya sebuah organisasi. Berikut ini merupakan definisi Sumber Daya Manusia (SDM) dari beberapa ahli antara lain sebagai berikut :

M.T.E. Hariandja yang dikutip oleh **Hasibuan** dalam buku yang berjudul **Manajemen Sumber Daya Manusia (2002 : 2)**, memaparkan bahwa :

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan disamping faktor yang lain seperti modal. Oleh karena itu SDM harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi.

Sumarsono dalam bukunya yang berjudul **Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan (2003 : 4)**, mengemukakan bahwa :

Sumber Daya Manusia atau human resources mengandung dua pengertian. Pertama, adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal lain SDM mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa. Pengertian kedua, SDM menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut. Mampu bekerja berarti mampu melakukan kegiatan yang mempunyai kegiatan ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau masyarakat.

Hasibuan dalam buku yang berjudul **Manajemen Sumber Daya Manusia (2003 : 244)**, mendefinisikan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai berikut :

Sumber Daya Manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

Mathis dan Jackson dalam bukunya yang berjudul **Human Resource Management (2006 : 3)**, memaparkan bahwa :

Sumber Daya Manusia adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi.

SDM terdiri dari daya fikir dan daya fisik setiap manusia. Tegasnya kemampuan setiap manusia ditentukan oleh daya fikir dan daya fisiknya. SDM atau manusia menjadi unsur utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang handal atau canggih tanpa peran aktif SDM, tidak berarti apa-apa. Daya pikir adalah kecerdasan yang dibawa sejak lahir (modal dasar) sedangkan kecakapan diperoleh dari usaha (belajar dan pelatihan). Kecerdasan tolok ukurnya *Intelligence Quotient* (IQ) dan *Emotion Quality* (EQ).

N. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Standar Prosedur Operasional (SPO) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapihkan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.

Laksmi dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Perkantoran Modern (2008 : 52)**, berpendapat bahwa :

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang

bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan *flowchart* di bagian akhir.

Insani dalam bukunya yang berjudul **Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah (2010 : 1)**, mengemukakan bahwa :

SOP atau standar operasional prosedur adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan.

Sailendra dalam bukunya yang berjudul **Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP (2015 : 11)**, mengatakan bahwa :

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar.