**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Tinjauan Pustaka**
2. **Pengertian Administrasi**

Administrasi menurut Handayaningrat dalam bukunya Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen(1985:2) administrasi dibedakan dalam 2 pengertian yaitu arti sempit dan arti luas. Berikut pengertian administrasi dalam arti sempit yaitu:

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

Administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan ketatausahaan yang meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan dan pengarsipan surat serta hal-hal lainnya yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi serta mempermudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan.

Adminsitrasi dalam arti luas berasal dari kata Administration (bahasa Inggris) yang dikemukakan beberapa ahli dan dikutip oleh Handayaningrat dalam bukunya Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen (1985:2) yaitu:

*White* dalam Handayaningrat dalam bukunya Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen (1985:2)mengatakan :

*Administration is a process common to all group effort, public or private, civil or military, large scale or small scale... etc*. (Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara, swasta, sipil, atau militer, usaha besar atau kecil, dan sebagainya).

Proses administrasi pada umumnya memerlukan dua orang atau lebih dan kelompok yang terdiri dari kelompok-kelompok yang berada dalam suatu negara, yang bekerja di bidang swasta, bidang sipil atau bidang militer yang bekerja sama dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

*Newman* dalam Handayaningrat dalam bukunya Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen (1985:2)mengemukakan bahwa :

*Administration has been defined as the guidance, and leadership and control of the effort of a group of individuals towards some common goal.* (Administrasi didefinisikan sebagai bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan dari usaha-usaha kelompok individu-individu guna tercapainya tujuan bersama).

Definisi tersebut menjelaskan administrasi memerlukan sebuah tindakan yang dapat berupa bimbingan, kepemimpinan, pengawasan yang efektif yang merupakan fungsi-fungsi administrasi untuk mencapai suatu tujuan bersama yang sudah ditentukan.

Menurut *Simon* dalam Handayaningrat Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen (1985:2) mengatakan bahwa:

*“Administration as the activities of group cooperating to accomplish common goals.* (Administrasi adalah sebagai kegiatan dari pada kelompok yang mengadakan kerjasama untuk menyelesaikan tujuan bersama)”.

Definisi diatas menjelaskan bahwa administrasi memerlukan sebuah kerjasama antara dua orang atau lebih ataupun kelompok-kelompok kepentingan tertentu yang mengadakan pertemuan antar kelompok-kelompok tertentu agar dapat menyelesaikan tujuan bersama.

Administrasi memiliki ciri-ciri yang membedakan dengan ilmu pengetahuan yang lain, maka Handayaningrat dalam bukunya Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen (1985:3) mengemukakan tentang ciri-ciri dari administrasi yaitu:

1. Adanya kelompok manusia, yaitu kelompok yang terdiri atas 2 orang atau lebih,
2. Adanya kerja sama dari kelompok tersebut,
3. Adanya kegiatan/proses/usaha
4. Adanya tujuan.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penjelasan diatas tentang administrasi yaitu kegiatan dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu melalui suatu kerjasama di dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

1. **Pengertian Manajemen**

Manajemen menurut *Stoner* yang dikutip Satibi dalam bukunya Manajemen Publik (2012:2) yaitu “Proses, perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan”. Pengertian tersebut, menjelaskan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang komprehensif tentang bagaimana mengelola suatu organisasi baik terkait dengan penentuan desain, perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, maupun terkait dengan penggunaan sumber daya organisasi lainnya.

Menurut *Koontz dan Weihrich* dalam buku Satibi yang berjudul Manajemen Publik (2012:3) mengartikan manajemen sebagai berikut:

“Manajemen adalah berhubungan dengan pencapaian sesuatu tujuan yang dilakukan melalui dan dengan orang-orang lain”

Definisi yang serupa dikemukakan oleh Makharita dalam buku Handayaningrat Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen (1980:19) yang menterjemahkan manajemen sebagai “Pemanfaatan sumber-sumber yang tersedia atau yang berpotensi dalam pencapaian tujuan”. Kedua pengertian tersebut menunjukan bahwa manajemen pada intinya merupakan upaya untuk mencapai tujuan organisasi yang dilakukan dengan memanfaatkan atau menggunakan sumber daya organisasi.

Pandangan lain mengenai manajemen oleh Manullang dalam buku Ratminto dan Winarsih yang berjudul Manajemen Pelayanan (2018:1) mendefinisikan manajemen sebagai:

“Seni dan Ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu”.

Maksud dari definisi diatas yaitu segala pengelolaan yang berkaitan dengan sumberdaya manusia yang bertujuan untuk mencapai rencana atau target yang telah ditetapkan. Menurut *Gibson, Donelly dan Ivancevich* yang dikutip dalam buku Ratminto dan Winarsih yang berjudul Manajemen Pelayanan (2018:1-2) mendefinisikan manajemen sebagai:

“Suatu Proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”

Dua definisi di atas keeihatannya berbeda tetapi apabila dicermati memiliki prinsip yang sama. Yang dimaksud dengan “proses” oleh *Gibson, Donelly, dan Ivancevich* sebenarnya adalah penerapan ilmu dan seni sebagimana dimaksud oleh Manullang mengenai “pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan” oleh *Gibson* dan “Kawan-kawan disebut sebagai mengoordisi berbagai aktivitas lain”.

1. **Pengertian Administrasi Negara**

Istilah Administrasi Negara dapat dibagi ke dalam dua kata yakni Administrasi dan Negara. Administrasi secara *etimologis* berasal dari bahasa Yunani yaitu *administrare* yang berarti melayani, membantu. Sedangkan dalam bahasa Inggris, menggunakan istilah *administration* yang sebenarnya dari kata *Ad (intensif)* dan *ministrare (to serve)* yang berarti melayani. Sedangkan Negara secara *etimologis* berasal bahasa Inggris *State* yang artinya dalam bahasa latin yaitu status yang berarti keadaan yang tegak dan tetap atau sesuatu yang memiliki sifat yang tegak dan tetap atau lebih sering disebut *station* yang berarti kedudukan.

Administrasi Negara menurut *Pfifrner and Presthus* dalam Handayaningrat Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen (1985:2) mengatakan bahwa:

*“public administration is process concerned with carrying out public policie”.* (Administrasi negara adalah suatu proses yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan negara).

Definisi yang berbeda dikemukakan oleh *Dimock* dalam buku Handayaningrat Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen (1985:3)mendefinisikan “*Public Administration is the activity of the State in the exercise of its political power,* (Administrasi Negara adalah kegiatan negara dalam melaksanakan kekuasaan atau kewewenangan politiknya).” dengan kata lain, segala bentuk kegiatan yang berkaitan dengan negara yang mana bertujuan untuk melaksanakan kekuasaan dan kewenangan politiknya.

Administrasi Negara menurut Prajudi Atmosudirjo yang dikutip oleh Syafii (2013:32) mengemukakan bahwa :

“Administrasi Negara adalah administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan”.

Pendapat *Nigro* bersaudara yang dikutip *Syafii* dalam bukunya Sistem Aministrasi Negara Republik Indonesia (2003:31) :

1. (Administrasi Negara) adalah suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
2. (Administrasi Negara) meliputi ketiga cabang pemerintah yaitu eksekutif, legislatif, dan yudikatif serta hubungan di antara mereka.
3. (Administrasi Negara) mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan 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 padapenempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.

Definisi-definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi negara adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan publik.

1. **Pengertian Manajemen Publik**

Secara etimologis, istilah manajemen publik sesungguhnya dapat dipetakan manjadi dua kata, yakni istilah “manajemen” dan “publik”. Konsep manajemen publik tidak terlepas dari disiplin ilmu yang lain. Seperti ilmu manajemen, administrasi publik, kebijakan publik, ilmu politik dan lain-lain. Pernyataan tersebut dapat dicermati dari pandangan *Overman* dalam buku Satibi Manajemen Publik (2012:12) yang pada intinya mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah “*Scientific Management”,* meskipun sangat dipengaruhi oleh *“Scientific management”.* Manajemen publik bukanlah “*Policy analysis”,* bukan juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi “*rational-instrumental”* pada satu pihak, dan orientasi politik kebijakan dipihak lain.

Menurut Pasolong dalam Satibi Manajemen Publik (2012:12) menterjemahkan manajemen publik sebagai “manajemen instansi pemerintah”. Definisi ini terlihat sangat umum tetapi memiliki makna yang spesifik kepada bagaimana upaya untuk mengelola suatu instansi pemerintah. Satibi dalam bukunya yang berjudul Manajemen Publik (2012:13) memberikan pendapat mengenai manajemen sebagai:

“pengelolaan sektor publik yang dilakukan oleh institusi pemerintah, baik dari aspek perencanaan, pengorganisasian, strategi, maupun evaluasi dan lain sebagainya yang diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi”.

Pandangan diatas mencerminkan bahwa manajemen publik akan berkaitan dengan berbagai aspek kehidupan yang sangat kompleks dan melibatkan orang banyak sehingga membutuhkan sebuah strategi yang tepat untuk bisa mencapai tujuan.

1. **Pengertian Pelayanan**

Manusia selalu membutuhkan orang lain untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Ketika alat-alat pemuas kebutuhan yang berupa barang atau jasa sudah tidak dapat disediakan oleh diri sendiri. Maka diperlukan layanan dari pihak lain yang mampu menyediakan segala kebutuhan tersebut.

Menurut Moenir yang dikutip oleh Satibi dalam bukunya yang berjudul Manajemen Publik dalam Prespektif Teoritik dan Empirik (2012:26) mendefinisikan pelayanan sebagai “Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Pengertian tersebut mencerminkan bahwa pelayanan mengandung sejumlah proses aktivitas yang diajukan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain.

Sejalan dengan pendapat diatas Gronroos dikutip oleh Satibi dalam Manajemen Publik dalam Prespektif Teoritik dan Empirik (2012:27) menerjemahkan pelayanan sebagai berikut:

“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 yang disediakan oleh perubahan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Pengertian diatas lebih berorientasi pada organisasi perusahaan, namun esensi pelayanan tersebut pada intinya bersentuhan dengan bagaimana menghadirkan sebuah produk layanan yang dapat memecahkan permasalahan publik. Dengan begitu, konsep diatas dapat diadaptasi oleh institusi publik dalam memenuhi pelayanan publik, sehingga diharapkan dapat memuaskan masyarakat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2014:797), pengertian pelayanan adalah perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)/jasa dan kemudian yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”. Pelayanan disini disimpulkan bahwa pelayanan yang baik harus dilakukan dengan usaha melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Esensi pelayanan yang menyentuh pada kepuasan masyarakat dikemukakan oleh Sampara dalam buku Satibi Manajemen Publik dalam Prespektif Teoritik dan Empirik (2012:27) pelayanan yaitu:

“Kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Pengertian tersebut mencerminkan bahwa produk layanan yang diberikan oleh penyedia layanan tidak saja membutuhkan interaksi secara sinergis (gabungan), tetapi juga harus mampu menyediakan layanan yang dapat memuaskan pengguna layanan masyarakat. Jika dilihat dari perspektif Administrasi Publik Sedarmayanti dalam Satibi Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik (2012:27-28) mengatakan bahwa pelayanan mengandung makna melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi penting administrasi negara. Pandangan semacam ini mencerminkan bahwa aparatur sebagai bagian penting dalam menjalankan fungsi administrasi negara memiliki posisi yang sangat strategis dan menerjemahkan konsep pelayanan publik sehingga masyarakat memperoleh bantuan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam konteks ini perlu didasari sepenuhnya bahwa aparatur Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2014, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Pengertian tersebut mengisyaratkan bahwa pelayanan publik pada prinsipnya merupakan sebuah usaha dari penyelenggaraan negara untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat yang didasarkan pada prosedur dan ketentuan serta undang-undang yang berlaku.

1. **Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan publik yang harus diterapkan dalam setiap proses pelayanan, menurut Mahmudi dalam Satibi Manajemen Publik dalam Prespektif Teoritik dan Empirik (2012:44-45) sekurang-kurangnya meliputi enam hal, yakni:

1. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.
2. Waktu penyelesaian, waktu yang ditetapkan sejak ditetapkan saat pengajuan permohonan sama dengan waktu penyelesaiaan pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan playanan yang sesuai dengan lamanya waktu layanan masing-masing.
3. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberin pelanyanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku.
4. Produk layanan, hasil layanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.
5. Sarana dan prasarana, penyedia saraana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersedian perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, ruang tunggu, tempat beribadah, toilet, dan lain-lain. Serta adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan.
6. Kompetensi petugas pemberian pelayaan, kompetensi petugas memberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasakan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan prilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan.

Uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarkat melalui enam aspek penting standar pelayanan yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan, sarana prasarana, kompetensi petugas pelayanan.

1. **Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Secara umum jenis pelayanan publik dapat dibedakan menjadi tiga jenis, yakni pelayanan barang publik, jasa publik dan pelayanan yang bersifat administratif. Pandangan tersebut sejalan dengan apa yang dinyatakan dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 5, dimana esensinya menyebutkan bahwa “ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publi serta yang meliputi pelayanan administratif yang diatur didalam undang-undang”. Kejelasan mengenai jenis pelayanan publik ini juga tercermin dalam keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2004, yang menyebutkan adanya tiga kelompok pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kelompok pelayanan administratif; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan public, misalnya status kewarganegaraan, kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikasi kompetisi. Contoh: KTP, Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, BPKB, SIM, STNK, IMB dan lain-lain.
2. Kelompok pelayanan barang; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan telepon, dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.
4. **Asas-asas Pelayanan Publik**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

1. Kepentingan umum
2. Adanya kepastian hokum
3. Adanya kesamaan hak
4. Adanya keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan, Partisifatif
6. Adanya persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif
7. Keterbukaan, akuntabitas
8. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
9. Ketepatan waktu dan kecepatan
10. Kemudahan dan keterjangkauan

Pemaparan Asas pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bertujuan untuk meberikan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi serta penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hokum bagi masyarakat pengguna jasa layanan publik.

Ratmito dan Winarsih dalam buku manajemen pelayanan (2018:245) menjelaskan beberapa asas pelayanan yang perlu diperhatikan, yaitu :

1. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar benar diterapkan.
3. Kejelasan tata cara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkim dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan
4. Minimalisasi pesyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar di perlukan.
5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan stransparan mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah
8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan)
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin
10. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *curtomers*. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *costumers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. **Pengertian Efektivitas Pelayanan**

Efektivitas dapat diartikan dengan kata tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Pengertian efektivitas menurut Siagian dalam Kerangka Ilmu Administrasi (2001:4) menyatakan bahwa efektivitas merupakan pemanfaatan sumberdaya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasa kegiatan yang dijalankan.

Selain Siagian ada juga pengertian lain mengenai efektivitas yang dikemukakan oleh *Laswell* dan *Kaplen* yang dikutip oleh Islamy dalam bukunya Prinsip-prinsip Kebijakan Negara (2009:15) mengatakan efektivitas yakni:

“*a projected program of goals value and practics”* (suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktik-praktik).

Tujuan (motif) dari administrasi dan manajemen ialah untuk mencapai efektivitas dan efesien. Menurut *Emerson* yang dikutip oleh Handayaningrat dalam bukunya yang berjudul Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen (1985:16), yakni:

“*Effectiveness is a measuring in term of attaining prescribed goals or objectives”* (Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya). Jelasnya apabila sasaran dan tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya adalah efektiv. Jadi kalau tujuan atau sasaran itu tidak selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, pekerjaan itu tidak efektiv.

Handayaningrat dalam bukunya Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen (1985:16) mengungkapkan efektivitas di dalam pemerintahan, yaitu:

“Suatu tujuan atau sasaran yang telah tercapai sesuai dengan rencana adalah efektif, tetapi belum tetu efisien. Suatu pekerjaan pemerintah sekalipun tidak efisien dalam arti input dan output, tetapi tercapainya tujuan itu adalah efektiv sebab mempunyai efek atau pengaruh yang besar terhadap kepentingan masyarakat banyak.”

Pengertian diatas mengatakan bahwa efektivitas merupakan kemampuan dalam mencapai tujuan atau sasaran sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya. Efektivitas akan menunjukan sejauh mana keberhasilan atas pencapaian dari tujuan atau sasaran, jika hasil dari pelaksanaan suatu pelayanan maupun kegiatan hampir mendekati tujuan maupun sasaran yang telah direncanakan sebelumnya, maka semakin tinggi tingkat efektivitasnya . suatu pelayanan yang berjalan efektiv belum tentu efisien, namun jika sudah berjalan efektiv maka berarti tujuannya sudah tercapai dan hal ini tentunya akan memberikan pengaruh yang besar terhadap kehidupan masyarakat.

Menurut *Gibson* dalam buku Pasolong Teori Administrasi Publik (2014:25) mengatakan bahwa:

“Efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas.”

Menurut Makmur dalam bukunya yang berjudul Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan (2011:7) bahwa:

“Efektivitas dapat kita katakan sebagai ketepatanharapan, implementasi, dan hasil yang dicapai. Sedangkan kegiatan yang tidak efektif adalah kegiatan yang selalu mengalami kesenjangan antara harapan, implementasi dengan hasil yang dicapai.”

Makmur dalam bukunya yang berjudul Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan (2011:7-8) menjelaskan bahwa dari segi kriteria, efektivitas memiliki unsur-unsur yang diantaranya:

1. Ketepatan penentuan waktu.
2. Ketepatan perhitungan biaya.
3. Ketepatan dalam pengukuran keberhasilan.
4. Ketepatan dalam menentukan pilihan.
5. Ketepatan berpikir.
6. Ketepatan dalam melakukan perintah.
7. Ketepatan dalam menentukan tujuan.
8. Ketepatan sasaran.

Sesuai dengan pendapat ahli diatas dapat diketahui bahwa efektivitas merupakan suatu keadaan dimana hasil yang dicapai sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah direncanakan serta dapat digunakan sebagai suatu teknik menilai atau mnegukur setiap pekerjaan.

Efektivitas pelayanan memilki definisi dari beberapa ahli salah satunya yaitu Siagian dalam bukunya Kerangka Dasar Ilmu Administrasi Negara (1997:151)*,* menyatakan efektivitas pelayanan sebagai berikut:

“Efektivitas pelayananan berarti menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya yang telah ditetapkan sebelumnya. Apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai bila mana tugas ini diselesaikan dan tidak terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu”

Maksud dari pendapat diatas mengenai efektivitas pelayanan yaitu menyelesaikan suatu pekerjaan dengan tepat waktu. Dan suatu pekerjaan dapat dinilai efektif atau tidak tergantung dari hasil yang telah dicapainya.

 Menurut *Stewart* dalam bukunya *Empowering people* (1994:14) menyatakan efektivitas pelayanan sebagai berikut:

“*the effectiveness of the service is determined by the ability of the state apparatus to accommodate the demands of the community by placing customers in the "driver's seat" and listening to the complaints of the people and apparatus to accommodate them. The desire of msyarakat for service is a reference for the apparatus in conducting a study of the concept of fast service through empowerment* (efektivitas pelayanan sangat ditentukan dari mampu tidaknya umur aparat negara mengakomodasi tuntutan kebutuhan masyarakat dengan menempatkan pelanggan di “kursi pengemudi” dan mendengarkan keluhan masyarakat lalu aparat mengakomodasikannya. Keinginan mayarakat akan pelayanan merupakan acuan bagi aparat dalam melakukan kajian akan konsep pelayanan yang cepat melalui pemberdayaan)”.

Sedangkan menurut *Richard M Steers* dalam bukunya Efektivitas Organisasi (1985:208-209) efektivitas digolongkan dalam 3 (tiga) model, yaitu :

1. Model optimasi tujuan, penggunaan model optimasi bertujuan terhadap efektivitas organisasi memungkinkan diakuinya bahwa organisasi yang berbeda mengejar tujuan yang berbeda pula. Dengan demikian nilai keberhasilan atau kegagalan relatif dari organisasi tertentu harus ditentukan dengan membandingkan hasil-hasil dengan tujuan organisasi.
2. Prespektif sistem, memusatkan perhatiannya pada hubungan antara komponen-komponen baik yang berbeda didalam maupun yang berada diluar organisasi. Sementara komponen ini secara bersama-sama mempengaruhi keberhasilan atau keberhasilan organisasi. Jadi model ini memusatkan perhatiannya pada hubungan sosial organisasi lingkungan.
3. Tekanan pada perilaku, dalam model ini, efektivitas organisasi dilihat dari hubungan antara apa yang diinginkan organisasi. Jika keduanya relatif homogen, kemungkinan untuk meningkatkan prestasi keseluruhan organisasi sangat besar.

Peneliti mengambil kesimpulan bahwa Efektivitas pelayanan yaitu semua keluhan yang berasal dari masyarakat dapat dijadikan sebagai bahan acuan aparat dalam melakukan pelayanan sehingga dapat tepat sasaran dalam pelayanannya.

1. **Ukuran Efektivitas Pelayanan**

Efektivitas pelayanan menurut Sedarmayati dalam bukanya Sumberdaya Manusia dan Produktivitas kerja (2009:37) memiliki tiga ukuran yang tergambar sebagai berikut:

1. Tepat waktu

Dimana penyelesaian tugas yang telah ditetapkan sesuai dengan batas waktu yang telah di tentukan sebelumnya, pegawai tidak menunda-nunda pekerjaan, tidak ada jam lembur dan setiap pekerjaan terjadwal secara pasti sehingga mudah untuk menyelesaikannya.

1. Tepat kualitas

Dimana pekerjaan yang ditangani oleh pegawai sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan instansi, pekerjaan dilakukan dengan penuh ketelitian dan kesungguhan sehingga terbebas dari kesalahan dan hasil kerja dapat memberi kepuasan kepada para pengawas.

1. Tepat kuantitas

Dimana kemampuan pegawai untuk memenuhi target jumlah kerja yang ditetapkan dan dalam menyelesaikan pekerjaan yang lebih banyak dengan tanggung jawab yang lebih besar juga.

Ukuran efektivitas Pelayanan menurut pandangan Siagian dalam jurnal Renaningsih yang berjudul Pelaksanaan Pengalihan Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Di Kota Surabaya volum 3 (2015:277) adalah sebagai berikut:

1. Faktor waktu

Faktor waktu disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan wakti dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

1. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan penilaian yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan yang apabilah banyak terjadi kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

1. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan.

Menurut *Epstein* dalam bukunya *Using Performance Measurement In Local Government* (1997:13)mengemukakan ada empat dimensi untuk mengukur efektivitas pelayanan, yaitu:

1. ***Measures of community conditions*** (pengukuran terhadap kondisi masyarakat)

*Is a measure of the condition of service users in general to be able to see the needs of service users on services made measurements of these conditions can be standard in the service provided. This means that the services provided must be in accordance with the standard set based on the condition of the community.*(Merupakan pengukuran terhadap kondisi pengguna jasa secara umum untuk dapat melihat kebutuhan pengguna jasa atas pelayanan yang dilakukan pengukuran terhadap kondisi ini dapat menjadi standar baku dalam pelayanan yang diberikan. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan haruslah sesuai dengan standar baku yang dibuat berdasarkan kondisi masyarakat tersebut.)

1. ***Measures of service accomplishments*** (pengukuran terhadap pencapaian dalam pelayanan)

*It is a direct measurement of the specific service. This is done so that the organization of service providers can calculate the results of services performed in the short term and know what is needed when the service is running.*(Merupakan pengukuran langsung terhadap pelyanan secara spesifik. Hal ini dilakukan agar organisasi penyelenggara pelayanan dapat menghitung hasil pelayanan yang dilakukan dalam jangka pendek dan mengetahui apa yang dibutuhkan saat pelayanan tersebut sedang berjalan pengukuran langsung terhadap pencapaian dalam pelayanan ini dapat diukur melalui beberapa hal diantaranya dilihat dari permintaan terhadap pelayanan tersebut dan seberapa responsif organisasi penyelenggara pelayanan dalam melakukan pelayanan).

1. ***Measures of citizen or client satisfaction and perception*** (pengukuran terhadap kepuasan atau persepsi pengguna jasa)

*Show satisfaction to public service and perception to condition of service user as part of society. Service user satisfaction is a measurement that can be used to measure service effectiveness.*(Menunjukan kepuasan terhadap pelayanan publik dan presepsi terhadap kondisi pengguna jasa sebagai bagian dari masyarakat. Kepuasan pengguna jasa pelayanan merupakan pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas).

1. ***Measures of the uninteded adverse impact*** (pengukuran terhadap dampak negatif yang tidak diinginkan)

*Is a measurement by looking at other negative impacts arising if the need for such services can not be served or can not be accommodated by the service system in place. it aims to see if a service can negatively impact adverse impacts, even if it seeks to meet the needs of service users.*(Merupakan pengukuran dengan melihat dampak negatif lainnya yang ditimbulkan jika kebutuhan atas pelayanan tersebut tidak dapat dilayani atau tidak dapat diakomodir oleh sistem pelayanan di tempat tersebut. hal ini bertujuan untuk melihat apakah suatu pelayanan dapat menimbulkan dampak yang tidak diinginkan secara negatif, meskipun pelayanan itu berusaha untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa).

Menurut pendapat *Krech dkk* dalam bukunya “*Individual and Society*” yang dikutip Sudarwan Danim (2004:119), menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut :

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan *(ratio*) antara masukan (*input)* dengan keluaran *(output*).
2. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
3. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
4. Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.
5. **Pengertian *Smart City***

Sutriadi dalam bukunya yang berjudul 10 Langkah Mencerdaskan Kota (2017:35) menjelaskan bahwa *Smart City*  merupakan suatu cara untuk mencapai pembangunan berkelanjutan dengan menata masa depan lebih baik dengan cara mengembangkan suatu kebijakan dan target pembangunan yang tepat untuk menciptakan pertumbuhan ekonomi dan kualitas kehidupan yang lebih baik. *Smart City* atau bisa didefinisikan sebagai kota cerdas, kata cerdas yang dimaksud yaitu cerdas dari sistem manajemennya, cerdas warganya, dan cerdas pemerintah kotanya. Tujuan utama dari *Smart City* ini tentunya untuk menjadikan pelayanan publik lebih cepat, lebih transparan, dan lebih akurat.

Konsep *Smart City* mempunyai beberapa elemen di dalamnya menurut *Cohen* dalamSutriadi 10 Langkah Mencerdaskan Kota (2017:54) ada 6 elemen yaitu*Smart Economy* (ekonomi yang pintar) yang meliputi faktor seperti inovasi, kewirausahaan, *self-branding*, produktivitas, dan juga persaingan dalam pasar internasional. Kemudian ada juga *Smart People* (masyarakat yang pintar) yang tidak hanya terkait dengan level pendidikan dari masyarakat itu sendiri, tetapi juga bagaimana interaksi sosial yang terjadi didalamnya. *Smart Governance* (pemerintahan yang pintar) meliputi faktor-faktor seperti partisipasi politik, kualitas pelayanan dan administrasi publik. Aksesibilitas lokal maupun internasional merupakan faktor-faktor dari *Smart Mobility* (pergerakan yang pintar) selain dari ketersediaan teknologi informasi dan komunikasi, serta sistem transportasi perkotaan yang ramah lingkungan*. Smart Environment* (lingkungan yang pintar) yang berkaitan dengan isu-isu perlindungan lingkungan alami dan *Smart Living* (pola hidup yang pintar) yang berkaitan dengan aspek kualitas hidup masyarakat kota juga merupakan dua elemen yang tidak kalah penting. Elemen elemen ini tidak harus semuanya dikembangkan namun dapat difokuskan pada satu atau sebagian saja tergantung dengan potensi dan karakter kota tersebut.