

## BAB 2

### KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

#### 2.1 Kajian Pustaka

##### 2.1.1 Kajian Peneliti Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti untuk melakukan penulisan, serta dapat menjadi referensi teori yang dapat digunakan untuk mengkaji penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Efektivitas Aplikasi GAMPIL(*Gadget Mobile for Application for License*) Terhadap Pelayanan Perizinan *Online* Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung”. Peneliti melihat beberapa pembahasan dari penelitian-penelitian terdahulu yang memilah hubungan dengan efektivitas sebuah program atau kegiatan dan tingkat pelayanan yang diberikan apakah memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

- a) Hasna Rafida Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik (2019) Fisip Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan judul “Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Online (SIMPONIE) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang Tahun 2018”. Dimana penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar efektivitas aplikasi simponie dalam pelayanan perizinan usaha secara *online*. Dari penelitian ini ditemukan beberapa permasalahan terkait dengan sistem pelayanan, seperti

minimnya tenaga kerja yang bertanggungjawab untuk mengelola pelayanan perizinan usaha secara *online* melalui aplikasi Simponie. Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Hasna Rafirda dengan penelitian ini yang berfokus pada efektivitas pada sebuah aplikasi di DPMPTSP. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan Hasna Rafirda dengan penelitian ini adalah Teori Efektivitas Duncan dalam Steers, sementara peneliti menggunakan teori Efektivitas dari Campbell J.P.

- b) Khonita Firdaus Mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fisip UNAIR dengan judul “Efektivitas Layanan Mobile Application “mLibrary” di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada”. Dimana dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas layanan *mobile application “mLibrary”* di perpustakaan Universitas Gadjah Mada. Dari penelitian ini berdasarkan tingkat pengukuran efektivitas menunjukkan bahwa program mLibrary sudah efektif dari sudut pandang pengguna. Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Khonita Firdaus dengan penelitian ini berfokus pada efektivitas sebuah aplikasi untuk melayani secara *online*. Perbedaan penelitian yang dilakukan Khonita Firdaus dengan penelitian ini yaitu berbeda lokus, peneliti lokusnya di DPMPTSP dan Khonita Firdaus di Perpustakaan.
- c) Christin Yuliana (2015) dengan judul “Efektivitas Pelaksanaan *One Day Service* (ODS) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang

bertujuan untuk mendeskripsikan peran pemerintah sebagai penyelenggaraan publik di dalam pelaksanaan *one day service* (ODS), dari penelitian ini ditemukan beberapa masalah yaitu kurangnya waktu sosialisasi, kurangnya kesadaran aparatur di tingkat kecamatan dan kurangnya aktif aparatur desa. Persamaa penelitian yang dilakukan oleh Cristian Yuliana befokus pada efektivitas sebuah aplikasi *online* untuk melakukan pelayanan perizinan secara *online*. Perbedaan antara penelitian Cristian Yuliana dengan peneliti adalah Teori Efektivitas menurut Standar pelayanan yang ditentukan oleh pemerintah yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, serta sarana dan prasarana, sementara peneliti menggunakan Teori Efektivitas menurut Campbell J.P.

**Tabel 0.1**  
**Kajian Peneliti Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknis Analisis
1	Hasna Rafida	Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Managemenn Pelayanan Online (SIMPONIE) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang Tahun 2018”	Teori Efektivitas Duncan dalam Steers (2012:53), Sedangkan peneliti teori efektivitas dari Campbell J.P (1990)	Sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif	Sama-sama menggunakan Metode Deskriptif Analisis	wawancara dan angket, sedangkan peneliti wawancara, angket dan observasi non partisipan
2	Khonita Firdaus	Efektivitas Layanan Mobile Application “mLibrary” di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada”	Sama-sama menggunakan teori efektivitas dari Campbell J.P (1990)	Sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif	Sama-sama menggunakan Metode Deskriptif Analisis	Sama-sama menggunakan teknik analisis Observasi non partisipan, Wawancara, Angket
3	Christina Yuliana	Efektivitas Pelaksanaan One Day Service (ODS) di Badan Pelayanan Perizinan	Teori Efektivitas menurut standar pelayanan yang ditentukan oleh pemerintah yaitu prosedur pelayanan, waktu	Sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif	Sama-sama menggunakan Metode Deskriptif Analisis	Sama-sama menggunakan teknik analisis Wawancara, Observasi dan Dokumentasi

		Terpadu Kabupaten Sidoarjo”	penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, serta sarana dan prasarana, sedangkan peneliti teori Campbell J.P (1990)			
--	--	-----------------------------	---	--	--	--

**Sumber: Dikelola oleh Peneliti**

## 2.1.2 Konsep Administrasi

### 2.1.2.1 Pengertian Administrasi

Secara etimologis istilah administrasi berasal dari bahasa Inggris dari kata *administration* yang dibentuk infinity adalah *to administer*. Dalam *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English* (1974), kata *to administer* diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakkan). Kata Administrasi juga dapat berasal dari bahasa Belanda dari kata *administratie* yang mempunyai pengertian yang mencakup *stelselmatige verkrijging en verwerking van gegeven* (tata usaha), *bestuur* (manajemen dari kegiatan-kegiatan organisasi), dan *beheer* (manajemen dari sumber daya, seperti finansial, personel, gudang).

Berdasarkan uraian diatas, maka secara etimologis administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan memberikan bantuan dalam mengelola informasi, mengelola manusia, mengelola harta benda kearah suatu tujuan yang terhimpun dalam organisasi. Selain itu di satu pihak administrasi diartikan sebagai tatusaha dan di lain pihak administrasi diartikan sebagai kegiatan pengolahan human *resources* dan material *resources* termasuk pengolahan informasi atau kegiatan tata usaha.

Menurut **Sondang P.Siagian (2008)** yang dikutip oleh **Wirman Syafri** dalam bukunya **“Studi Tentang Administrasi Publik” (2012:9)** mendefinisikan Administrasi sebagai berikut: “Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Administrasi dapat dibedakan dalam 2 pengertian, yaitu administrasi dalam arti sempit dan dalam arti luas, yaitu:

**a. Administrasi dalam arti sempit menurut Handayanigrat dalam bukunya “Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen”, bahwa:**

“Administrasi dalam arti sempit yaitu dari kata *Administratie* (bahasa Belanda) yang meliputi kegiatan: catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketata usaha (*clerical work*). Jadi tata usaha adalah bagian kecil Administrasi yang akan dipelajari”.

**b. Administrasi dalam arti luas menurut The Liang Gie, 1980 yang dikutip oleh Ulbert Silalahi dalam bukunya “Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori dan Dimensi”, bahwa: “Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu”.**

Berdasarkan uraian dan definisi-definisi yang dikemukakan diatas, dapat dirinci beberapa ciri pokok untuk disebut sebagai administrasi, yaitu:

1. Sekelompok orang, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dua orang atau lebih dari satu orang.
2. Kerja sama, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dua orang atau lebih bekerja sama.
3. Pembagian tugas, artinya kegiatan administrasi bukan sekedar kegiatan kerja sama, melainkan kerja sama tersebut harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas
4. Kegiatan yang runtut dalam suatu proses, artinya kegiatan administrasi berlangsung dalam tahapan-tahapan tertentu secara berkesinambungan.
5. Tujuan, artinya Sesutu yang diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan kerja sama.

Jika disederhanakan, bahwa ciri-ciri pokok dapat disebut sebagai administrasi adalah kerja sama oleh sekelompok orang yang berdasarkan pembagian tugas yang jelas dengan maksud untuk mencapai sebuah tujuan.

#### **2.1.2.2 Pengertian Administrasi Publik**

**Menurut Chandler & Plano yang dikutip oleh Harbani Pasolong dalam bukunya “Teori Administrasi Publik” (2007:07)** mendefinisikan Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Adapun menurut **Felix A. Nigro dan L. Loyd G. Nigro** yang dikutip oleh **Harbani Pasolong** dalam bukunya “**Teori Administrasi Publik**” (2007:8)

mendefinisikan administrasi publik adalah sebagai berikut:

1. **Suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan**
2. **Meliputi tiga cabang pemerintahan (Eksekutif, Legislatif dan serta hubungan di antara mereka**
3. **Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik**
4. **Sangat erat kaitannya dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat**
5. **Dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian administrasi perseorangan.**

Sedangkan menurut **Dwight Waldo (1971)** yang dikutip oleh **Harbani Pasolong** dalam bukunya “**Teori Administrasi Publik**” (2007:8) mendefinisikan “**Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatan guna mencapai tujuan pemerintah**”.

Dari beberapa definisi administrasi publik diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

### **2.1.2.3 Ruang Lingkup Administrasi Publik**

Administrasi Publik sejauh ini adalah untuk memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan resposibilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik, dan juga melembagakan praktik-praktik manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien dan rasional.



**Administrasi Publik menurut Chandler & Plano dalam Keban (2004:3) yang dikutip oleh Harbani Pasolog (2007:7), yaitu mengatakan bahwa:**“Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”.

**Ruang lingkup administrasi publik menurut Dwight Waldo yang dikutip oleh Wirman Syafri (2012:21), yaitu *Publik Administration is the organization and management of man and materials to achieve the purposes of government* ( Administrasi publik adalah organisasi dan manajemen manusia dan material (peralatannya) untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintah ).**

Menurut **Dimock & Dimock (1992:26) yang dikutip oleh Harbani Pasolog (2007:20) ada empat komponen administrasi publik, yaitu :**

- 1. Apa yang dilakukan pemerintah: pengaruh kebijakan dan tindakan-tindakan politis, dasar-dasar, wewenang lingkungan administrative yang bersifat ke dalam dan rencana-rencana**
- 2. Bagaimana pemerintah mengatur organisasi, personalia dan pembiayaan usaha-usahanya: sturujtur administrasi dari segi formalnya**
- 3. Bagaimana administrator mengwujudkan kerja sama (teamwork). Aliran dan proses administrasi dalam pelaksanaan, dengan titik berat pada pimpinan, tuntutan, koordinasi, pelimpahan wewenang, hubungan pusat dengan bagian-bagian, pengawasan, moril dan hubungan masyarakat dan sebagainya.**
- 4. Bagaimana pemerintah tetap bertanggung jawab: baik mengenai pengawasan dalam badan-badan eksekutif sendiri, dan yang lebih penting lagi mengenai pengawasan oleh badan-badan perwakilan rakyat, badan-badan yudikatif, dan berbagai badan lainnya.**

Dari penjelasan diatas ruang lingkup administarasi publik diatas dapat dipahami bahwa aspek yang paling penting dalam menentukan ruang lingkup administrasi publik yaitu kepentingan publik.

### **2.1.3 Konsep Organisasi**

Dalam kehidupan sehari-hari, kita mengenal berbagai jenis organisasi yang mempengaruhi semua aspek kehidupan. Fakta menunjukkan bahwa sebagian besar dari kita hidup dalam organisasi hampir sepanjang waktu. Organisasi adalah elemen yang sangat diperlukan dalam kehidupan manusia. Organisasi dapat membantu kita melakukan aktivitas yang tidak dapat dilakukan dengan baik sebagai individu.

#### **2.1.3.1 Pengertian Organisasi**

**Menurut Sondang P.Siagian, 1980 yang dikutip oleh Ulbert Silalahi dalam bukunya “Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori dan Dimensi” (2003:124) menyatakan bahwa:**

**“Organisasi adalah sikap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki dimana selalu terdapat hubungan antara seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan”**

Adapun menurut **Dwight Waldo, 1971 yang dikutip oleh Ulbert Silalahi dalam bukunya “Studi Ilmu Administrasi Konsep, Teori dan Dimensi” (2003:124) menyatakan bahwa organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi.**

Berdasarkan definisi tersebut organisasi dapat diartikan sekelompok orang yang melakukan interaksi berdasarkan hubungan kerja dan menggambarkan garis-garis perintah, kedudukan dan hubungan-hubungan yang lainnya untuk mencapai tujuan.

### 2.1.3.2 Unsur-Unsur Organisasi

1. Manusia (*Human Factor*), artinya organisasi baru ada jika ada unsur manusia yang bekerja sama, ada pemimpin dan ada yang dipimpin (bawahan).
2. Tempat Kedudukan, artinya organisasi baru ada, jika ada tempat kedudukannya.
3. Tujuan, artinya organisasi baru ada jika ada tujuan yang dicapai.
4. Tugas, artinya organisasi itu baru ada jika ada pekerjaan yang akan dikerjakan, serta adanya pembagian kerja.
5. Struktur, artinya organisasi itu baru ada jika ada hubungan dan kerja sama antara manusia yang satu dengan yang lainnya.
6. Teknologi, artinya organisasi itu baru ada jika terdapat unsur teknis.
7. Lingkungan (*Environment External Social System*), artinya organisasi itu baru ada jika ada lingkungan yang saling mempengaruhi misalnya ada sistem kerja sama sosial.

### 2.1.3.3 Asas-Asas Organisasi

Untuk terwujudnya suatu organisasi yang baik, efektif, efisien serta sesuai dengan kebutuhan, secara efektif harus didasarkan pada asas-asas (prinsip-prinsip) organisasi sebagai berikut:

1. *Principle of Organization Objectives*
2. *Principle of Unity of Objectives*
3. *Principle of Unity of Command*
4. *Principle of the Span of Management*
5. *Principle of Delegation of Authority*
6. *Principle of Parity of Authority and Responsibility*
7. *Principle of Responsibility*
8. *Principle of Departmentation (Principle of Division of Work)*
9. *Principle of Personal Placement*
10. *Principle of Scalar Chain*
11. *Principle of Efficiency*

*12. Principle of Continuity*

*13. Principle of Coordination*

#### **2.1.4 Konsep Efektifitas**

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas menekankan pada hasil atau efektifnya dalam pencapaian tujuan. Konsep efektivitas merupakan konsep yang luas, mencakup berbagai factor didalam maupun diluar organisasi.

##### **2.1.4.1 Pengertian Efektivitas**

Menurut **Akmal (2006:36)** yang dikutip oleh **Donni Juni Priansa** dalam bukunya “**Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional**” menyatakan bahwa Efektivitas adalah pencapaian usaha yang sesuai dengan rencananya (*doing the right things*) atau rencana hasil dibandingkan dengan realisasi hasil.

Adapun Menurut **Agung Kurniawan** dalam bukunya “**Transformasi Pelayanan Publik**” mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasional kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Menurut **Gibson (2008:28)** yang dikutip oleh **Donni Juni Priansa** dalam bukunya “**Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional**” menyatakan efektivitas adalah konteks perilaku organisasi yang merupakan

hubungan antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, sifat keunggulan dan pengembangan.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan pencapaian tujuan dari suatu kegiatan atau program serta memiliki ketepatan waktu yang efektif dalam suatu kegiatan apabila penyelesaiannya atau pencapaian tujuan yang sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan memiliki manfaat bagi organisasi dan masyarakat.

#### **2.1.4.2 Pendekatan-Pendekatan Efektivitas**

##### **1. Pendekatan Tujuan**

Pendekatan tujuan untuk mendefinisikan dan mengevaluasi efektivitas merupakan pendekatan tertua dan paling luas digunakan. Menurut pendekatan ini, keberatan organisasi dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pendekatan tujuan menekankan peranan sentral dari pencapaian tujuan sebagai kriteria untuk menilai efektivitas serta mempunyai pengaruh yang kuat atas pengembangan teori dan praktik manajemen dan perilaku organisasi, tetapi sulit memahami bagaimana melakukannya. Alternatif terhadap pendekatan tujuan ini adalah pendekatan teori sistem.

##### **2. Pendekatan Teori Sistem**

Teori sistem menekankan pada pertahanan elemen dasar masukan-proses-pengeluaran dan mengadaptasi terhadap lingkungan yang lebih luas yang menopang organisasi. Teori ini menggambarkan hubungan organisasi terhadap sistem yang lebih besar, dimana organisasi menjadi bagiannya. Konsep organisasi sebagai suatu sistem yang berkaitan dengan sistem yang lebih besar memperkenalkan pentingnya umpan balik yang ditujukan sebagai informasi mencerminkan hasil dari suatu kegiatan atau serangkaian tindakan oleh seseorang, kelompok atau organisasi. Teori sistem juga menekankan pentingnya umpan balik informasi. Inti teori sistem adalah:

- a) Kriteria efektivitas harus mencerminkan siklus masukan-proses-keluaran, bukan keluaran yang sederhana dan
- b) Kriteria efektivitas harus mencerminkan hubungan antar organisasi dan lingkungan yang lebih besar dimana organisasi itu berbeda.

Jadi efektivitas organisasi adalah konsep dengan cakupan luas termasuk sejumlah konsep komponen dan tugas manajerial adalah menjaga keseimbangan optimal antara komponen dan bagainnya.

3. Pendekatan *Multiple Contituency*

Pendekatan ini adalah perspektif yang menekankan pentingnya hubungan relatif diantara kepentingan kelompok dan individual dalam hubungan relatif diantara kepentingan kelompok dan individual dalam suatu organisasi. Dengan pendekatan ini memungkinkan pentingnya hubungan relatif diantara kepentingan kelompok dan individual dalam suatu organisasi. Dengan pendekatan ini memungkinkan mengkombinasikan tujuan dan pendekatan sistem guna memperoleh pendekatan yang lebih tepat bagi efektivitas organisasi.

### 2.1.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

1. Karakteristik Organisasi

Hubungan yang sifatnya *relative* tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur organisasi merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

2. Karakteristik Lingkungan

Mencakup dua aspek. Asep pertama adalah lingkungan *eksternal* yaitu lingkungan yang berbeda diluar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

3. Karakteristik Pekerja

Merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya pencapaian tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

4. Karakteristik Manajemen

Merupakan strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang didalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktik manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktik manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan strategi, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan

pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

### **2.1.5 Konsep Pelayanan Publik**

Ilmu administrasi Negara mengajarkan bahwa pemerintahan Negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan, Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat Negara modern sebagai suatu Negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat Negara sebagai suatu kesejahteraan (*Welfare State*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan dan segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

#### **2.1.5.1 Pengertian Pelayanan**

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai cara melayani, servis/jasa. Pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang). (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

**Pengertian pelayanan menurut *American Marketing Association* yang dikutip oleh Coweell (1998) yaitu mengatakan bahwa “Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.**

**Menurut Monir(2003:16) yang diikuti oleh Harbani Pasolog (2007:128) dalam bukunya yang berjudul “Teori Administrasi Publik” mengatakan bahwa :**

**“Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993) mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat”.**

#### **2.1.5.2 Pengertian Pelayanan Publik**

**Menurut Agung Kurniawan (2005:6) yang dikutip oleh Harbani Pasolong (2007:128) dalam bukunya yang berjudul “Teori Administrasi Publik” mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.**

**Pelayanan Publik menurut Rasyid 2000 yang diikuti oleh Hardiansyah dalam bukunya “Kualitas Pelayanan Publik” mengatakan pelayanan publik sebagai berikut:**



**“Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaknya diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama”.**

Sedangkan menurut **Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25/2009** yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **2.1.5.3 Kriteria Kualitas Pelayanan**

Kriteria kualitas pelayanan terdiri dari kriteria kuantitatif dan kualitatif, berikut uraiannya:

#### **1. Kriteria Kuantitatif**

- a. Kesederhanaan, yaitu bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.

- b. Kejelasan dan kepastian, yaitu mencakup: prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun *administrative*, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Keamanan, yaitu bahwa proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Keterbukaan, yaitu prosedur/tatacara, persyaratan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tariff serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisiensi, yaitu bahwa : persyaratan pelayanan hanya dibatasi hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan produk pelayanan yang diberikan, dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Ekonomis, yaitu bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat tidak menuntut biaya terlalu tinggi diluar kewajaran, kondisi atau kemampuan masyarakat untuk membayar, ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Keadilan, yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

## 2. Kriteria Kualitatif

- a. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan, atau pertahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu, apakah menunjukkan peningkatan atau tidak.
- b. Lamanya waktu pemberian pelayanan.
- c. Ratio/perbandingan antara jumlah pegawai/tenaga yang ada dengan jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja.
- d. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan.
- e. Frekuensi keluhan dan/atau pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan, baik melalui media massa maupun melalui kotak saran yang disediakan.
- f. Penilaian fisik lainnya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan lain-lain aspek yang mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan publik.

#### **2.1.5.4 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan: (a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, (b) Unit kerja/Pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, (c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tanggungjawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
6. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
7. Kemudahan akses, tempat lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
8. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
9. Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan ehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

#### **2.1.5.5 Jenis-Jenis Pelayanan Perizinan *Online***

1. Izin Reklame
2. IPPT
3. Izin Lokasi
4. Izin Usaha Keperawisataan
5. Izin Pembuangan Air Limbah

6. Izin Mendirikan Bangunan
7. Izin Gangguan (IUUG/HO)
8. SITU (Surat Izin Tempat Usaha)
9. SIUP dan Tanda Daftar Gudang
10. Tanda Daftar Perusahaan
11. Persetujuan Prinsip Industri
12. Izin Usaha Industri
13. Izin Perluasan Industri
14. Tanda Daftar Industri
15. Izin Pengeboran ABT (air bawah tanah)
16. Izin Pengambil ABT
17. Izin Usaha Jasa Konstruksi

#### **2.1.6 Teori Penghubung Efektivitas Aikasi GAMPIL dengan Pelayanan**

##### ***Perizinan Online***

Efektivitas adalah cara mengukur program atau kegiatan yang telah mencapai tujuan kebijakan yang ditetapkan oleh organisasi. Untuk penelitian ini efektivitas mengacu pada keefektivitas aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application For License*), yaitu proses kegiatan yang bertujuan sejauh mana pengelolaan aplikasi GAMPIL dapat mencapai tujuan instansi terkait DPMPTSP Kota Bandung.

Hubungan antara Efektivitas aplikasi GAMPIL terhadap pelayanan perizinan *online* dapat dilihat dari teori yang dikemukakan oleh **Rohman (2008:5)** yaitu:

**“Efektivitas pelayanan publik mempunyai indikator yang nyata dengan kepercayaan, ketanggapan, kompetensi, kesopanan, kreadibilitas, kemudahan mengakses, komunikasi dan pemahaman pelanggan”.**

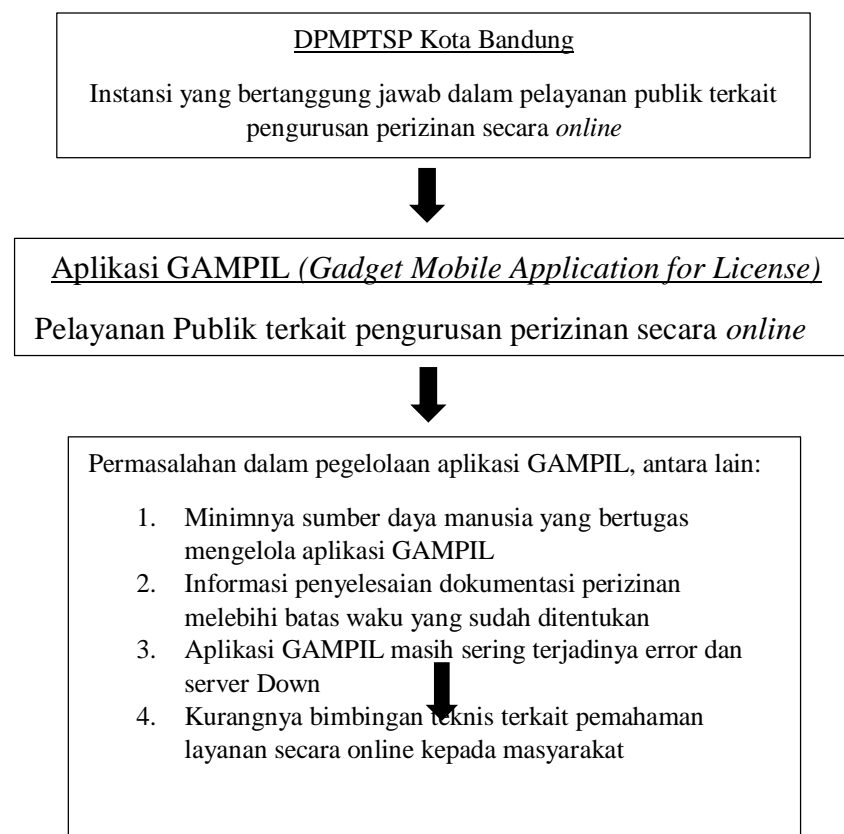
Dengan demikian, efektivitas aplikasi GAMPIL harus memiliki tujuan utama yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan perizinan *online*

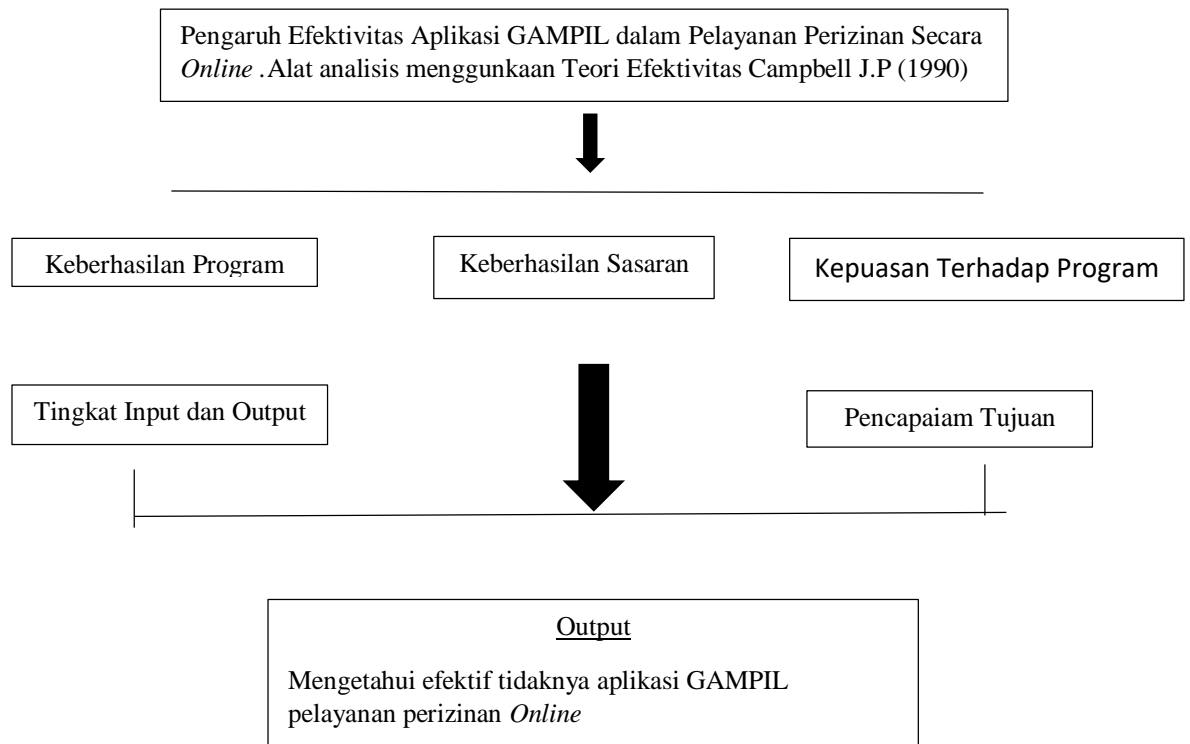
yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Bandung sehingga output terhadap pencapaian tujuan berhasil jika masyarakat mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat dan akurat.

## 2.2 Kerangka Pemikir

Kerangka pemikiran merupakan teori-teori yang digunakan oleh peneliti sesuai pedoman atau landasan dalam penelitian yang disusun dalam suatu pola pemikiran untuk memecahkan masalah penelitian. Dengan demikian teori harus relevan dan sesuai dengan apa yang dibahas pada penelitian kali ini.

Berdasarkan masalah-masalah penelitian yang telah dikemukakan, maka peneliti akan kemukakan teori-teori dari para ahli yang selanjutnya akan ditetapkan sebagai kerangka pemikiran untuk mengurai semua masalah tersebut menjadi sebuah penemuan baru yang didapatkan dalam objek yang penulis teliti.





**Gambar 0.1 Kerangka Pemikir**

**Sumber: Dikelola Oleh Peneliti**

## 1. Efektivitas

Efektivitas menurut **Emerson** (dalam **Handayani** 2016:16), efektivitas adalah “Pengukuran dalam tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Sedangkan menurut **Gibson** (2000:28) yang dikutip oleh **Donni Juni Priansa** dalam bukunya “Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional” (2013:11) mengatakan bahwa efektivitas adalah konteks

perilaku organisasi yang merupakan hubungan antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, sifat unggulan dan pengembangan.

Berdasarkan uraian diatas bisa dikatakan bahwa suatu program akan berhasil jika tercapainya sasaran dan tujuan, efektivitas digunakan sebagai tolak ukur untuk membandingkan antara rencana dan strategi yang dilakukan dengan hasil yang dicapai. Sehingga untuk menentukan efektif atau tidaknya suatu program maka diperlukan ukuran-ukuran efektivitas.

Penulis mengambil beberapa dimensi **Efektivitas Program** dari **Campbell J.P (1990:121)** yaitu:

**a. Keberhasilan Program**

**Efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat ditinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan dilapangan.**

**b. Keberhasilan Sasaran**

**Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output, artinya efektivitas dapat dideskripsikan dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.**

**c. Kepuasan terhadap program**

**Kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga.**

**d. Tingkat input dan output**

Pada efektivitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input, maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.

e. **Pencapaian tujuan menyeluruh**

Sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektivitas organisasi.

2. **Pelayanan**

Pelayanan Publik Menurut **Thoha, (2007)** yang dikutip oleh **Hardiyansya** dalam bukunya **“Kualitas Pelayanan Publik” (2018:20)** mengatakan pelayan publik sebagai berikut:

**“Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat”.**

Sedangkan menurut **Wasistiono** yang dikutip **Hardiyansyah** dalam bukunya **“Kualitas Pelayanan Publik” (2018:15)** mengatakan pelayanan publik sebagai pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”.

Berdasarkan uraian diatas bisa dikatakan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat



mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Penulis mengambil beberapa dimensi **kualitas pelayanan publik** dari **Zeithaml (1990)** yakni:

*a. Tangibel*

**Tangibel** mencakup hal hal seperti penampilan fisik dari aparatur, fasilitas, peralatan dan sarana komunikasi dan informasi.

*b. Reliability*

**Kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.**

*c. Responsiviness*

**Kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.**

*d. Assurance*

**Kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan, jaminan dari segi ketepatan waktu, biaya, legalitas, serta kepastian besarnya biaya dalam proses pelayanan.**

*e. Empathy*

**Perhatian yang diberikan kepada pemohon layanan.**

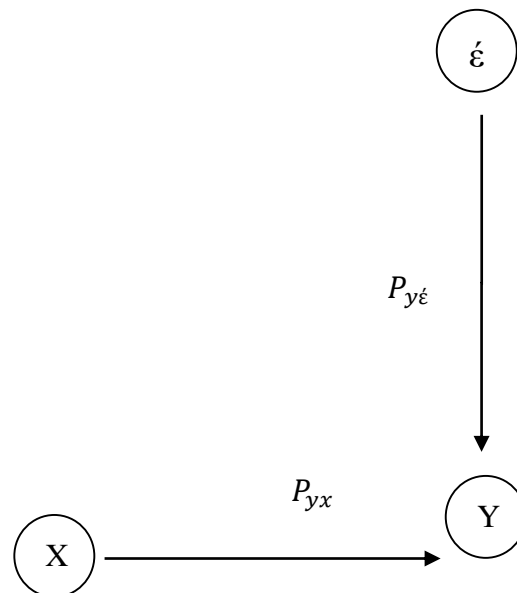
### 2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikir yang telah diuraikan diatas, peneliti mengemukakan hipotesis asosiatif yaitu jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif yang menanyakan 2 variabel atau lebih, yaitu “ **Pengaruh Efektivitas Aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile For Application For License*) Terhadap Pelayanan Perizinan *Online* Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung**”.

Hipotesis diatas masih bersifat substantive maka harus diterjemahkan ke hipotesis statistik.

Hipotesis statistik:

- (1)  $H_0: \rho_s = 0$ , artinya tidak ada perbedaan pengaruh yang signifikan Efektivitas Aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile for Application For License*) (X) terhadap Pelayanan Perizinan Online (Y).
- (2)  $H_1: \rho_s \neq 0$ , artinya ada perbedaan pengaruh yang signifikan Efektivitas Aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile for Application For License*) (X) terhadap Pelayanan Perizinan Online (Y).
- (3) Berikut uraian paradigmanya



**Gambar 0.2 Paradigma Efektivitas Aplikasi Gampil (X) Terhadap Pelayanan Perizinan Online (Y)**

Keterangan gambar:

X = Efektivitas

Y = Pelayanan

$\epsilon$  = Variabel lain diluar variabel Efektivitas yang tidak diukur  
berpengaruh terhadap variabel Pelayanan

$P_{yx}$  = Pengaruh X terhadap Y

$P_{y\epsilon}$  = Koefisien jalur residu ke Y

