**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI**

* 1. **Kajian Pustaka**
     1. **Administrasi Publik**

Secara etimologis berasal dari bahasa latin (Yunani) yang terdiri dari kata *ad* dan *ministrate* yang artinya melayani, membantu, mengarahkan. Kata administrasi juga berasal dari Bahasa belanda dari kata kata *administratie* yang artinya mencakup *stelselmatige verkrijging en verwerking van gegaven* (tata usaha), *bestuur* (manajemen dari kegiatan-kegiatan organisasi), dan *beheer* (manajemen dari sumber daya).

Pengertian administrasi menurut **Sondang P. Siagian (2017:2)**, bahwa “Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Pengertian administrasi dapat dikelompokkan dalam dua kategori sebagai berikut :

1. Pengertian administrasi dalam arti sempit

Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Administrasi dalam arti sempit inilah yang sebenarnya lebih tepat disebut tata usaha *(clerical work / office work).*

1. Pengertian administrasi dalam arti luas

Administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya-sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Pada dasarnya istilah kata publik berasal dari Bahasa inggris yaitu *public* yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak, masyarakat, dan rakyat. Kata publik diterjemahkan oleh beberapa kalangan berbeda-beda sebagaimana kepentingan mereka. Misalnya kata *public administration* diterjemahkan menjadi administrasi negara, *public service* diterjemahkan menjadi pelayanan publik, *public interest* diterjemahkan menjadi kepentingan umum dan lain-lain.

Menurut **Syafiie dkk** dikutip dalam bukunya **“Teori Administrasi Publik”** oleh **Pasolong (2016:6),** mengatakan bahwa “Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma”.

Pengertian administrasi publik menurut **Chandler & Plano** dikutipdalam **“Teori Administrasi Publik”** oleh **Pasolong (2016:7)** mengatakan bahwa **“**Administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimoplementasikan dan mengelola *(manage)* keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”.

Menurut **Dwight Waldo** dikutipdalambukunya **“Teori Administrasi Publik”** oleh **Pasolong (2016:8**) mengatakan bahwa “Administrasi Publik adalah sebagai manajemen yang dilakukan dalam sebuah organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah”.

Menurut **Nicholas Henry** dikutip dalambukunya **“Teori Administrasi Publik”** oleh **Pasolong (2016:8)** mengatakan bahwa:

“Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan sosial”.

Dimensi karakteristik administrasi terdiri atas :

1. Efisien berarti tujuan (motive) dari pada administrasi adalah untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien. Dengan kata lain bahwa pencapaian tujuan administrasi dengan hasil yang berdaya berhasil guna (efektif) dan berdaya guna (efisien).
2. Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata efek dan digunakan dalam istilah ini hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebab akibat dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.
3. Rasional berarti bahwa tujuan yang telah dicapai bermanfaat untuk maksud yang berguna, tetapi tentu saja yang dilakukan dengan sadar dan disengaja.

Dapat dipahami bahwa administrasi publik adalah suatu kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

* + 1. **Manajemen**

Secara etimologi kata manajemen diambil dari bahasa Perancis kuno, yaitu management atau *manage* yang artinya adalah seni dalam mengatur dan melaksanakan.

Menurut **George R. Terry** dikutip dalam bukunya **“Manajemen Sumber Daya Manusia”** oleh **Hasibuan (2017:2)** mendefinisikan bahwa:

“Manajemen adalah proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lainnya”.

Menurut **Sondang P. Siagian ( 2017:5)** menyatakan bahwa yaitu :

“Manajemen adalah sebagai suatu proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain”.

Menurut **Hasibuan (2011:2)** dalam bukunya **“Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah”** bahwa “Manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu”.

Menurut **Andrew F. Sikula dikutip dala**mbukunya **“Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah”** oleh **Hasibuan (2011:2)** mengatakan bahwa :

“Manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan/organisasi dalam pencapaian tujuan”.

Dari beberapa definisi diatas dapat dipahami bahwa manajemen merupakan suatu kegiatan sangat penting dengan pelaksanaannya melalui fungsi-fungsi manajemen yang terdiri perencanaan, pengorganisasian, pengadaan sumber daya, pengkomunikasian, pemotivasian, pengendalian dan pengontrolan. Manajemen adalah sebuah proses untuk mengatur sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau [organisasi](https://www.maxmanroe.com/vid/organisasi/pengertian-organisasi.html) untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dengan cara bekerja sama memanfaatkan sumber daya yang dimiliki.

Manajemen dibutuhkan dalam semua organisasi karena tanpa manajemen maka akan sia-sia apa yang kita kerjakan tidak sesuai dengan tujuan yang hendak kita capai. Manajemen dibutuhkan dimana saja terdapat orang yang bekerja sama guna mencapai suatu tujuan yang sama. Manajemen diperlukan organisasi agar usaha pencapaian tujuan menjadi lebih mudah. Secara spesifik ada tiga alasan utama dibutuhkannya manajemen dalam organisasi, yaitu:

1. Mencapai tujuan, manajemen mempermudah pencapaian tujuan organisasi dan pribadi.
2. Menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang saling bertentangan, manajemen menyeimbangkan tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan di antara pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi (*stakeholders)* seperti pemilik, karyawan, konsumen, pemasok dan lain-lain.
3. Mencapai efisiensi dan efektifitas merupakan ukuran prestasi organisasi.
   * + 1. **Fungsi-Fungsi Manajemen**
4. *Planning* (perencanaan)

Perencanaan meliputi tindakan memilih dan menghubungkan fakta-fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dalam hal memvisualisasi serta merumuskan aktivitas-aktivitas yang diusulkan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil-hasil yang diinginkan. Perencanaan berarti menentukan sebelumnya apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara melakukannya.

1. *Organizing* (pengorganisasian)

Pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, hingga mereka dapat bekerja sama secara efisien dan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu.

1. *Actuating* (penggerakan)

*Actuating* merupakan usaha untuk menggerakan anggota-anggota kelompok demikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran perusahaan yang bersangkutan dan sasaran-sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu ingin mencapai sasaran-sasaran tersebut.

1. *Staffing* (penempatan)

Fungsi manajemen ini sebenarnya tidak terlalu jauh berbeda dengan cara pengorganisasi. Namun bila didalam pengorganisasian akan lebih berfokus pada SDM, sementara staffing akan berfokus pada penempatan yang akan tertuju pada sumber dayanya secara umum.

1. *Coordinating* (Koordinasi)

Koordinasi adalah mengkordinasi para karyawan atau SDM dalam suatu organisasi agar bisa meningkatkan efektifitas serta efisiensinya dalam bekerja. Ini juga bisa membantu karyawan  dan perusahaan agar dapat membuat sebuah lingkungan kerja sehat, dinamis, nyaman dan yang lainnya. Biasanya fungsi manajemen ini akan dilakukan oleh seorang manajer dalam perusahaan. Sehingga dengan kata lain, manager sendiri akan memegang peranan penting sebab memiliki kunci dari fungsi koordinasi para staff perusahaan agar bisa meningkatkan kinerjanya.

1. *Communicating* ( Komunikasi)

*Communicating* merupakan suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain agar terjadi saling mempengaruhi diantara keduanya. Pada umumnya, komunikasi dilakukan dengan menggunakan kata-kata (lisan) yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Dalam hal ini komunikasi yag terjadi diantara hierarki kepemimpinan.

1. *Controlling* (pengawasan)

*Controlling* merupakan penemuan dan penerapan cara dan alat utk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pengawasn sering juga dimaknai dengan pengendalian, yaitu proses penentuan apa yang ingin dicapai, apa yang sedang dilakukan, menilai pelaksanaan dna bila perlu melakukan perbaikan-perbaikan sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yang selaras dengan standar.

* + - 1. **Unsur-Unsur Manajemen**

Menurut **Hasibuan (2011)** dalam bukunya **“Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah”** menyebutkan unsur-unsur manajemen terdiri dari enam M sebagai berikut :

1. *Men,* yaitu tenaga kerja manusia, baik tenaga kerja pimpinan maupun tenaga kerja operasional/pelaksana.
2. *Money*, yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
3. *Methods,* yaitu cara-cara yang dipergunakan dalam usaha mencapai tujuan.
4. *Materials,* yaitu bahan-bahan yang diperlukan dalam mncapai tujuan.
5. *Machines,* yaitu mesin-mesin atau alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan dalam mencapai tujuan.
6. *Market,* yaitu pasar untuk menjual barang dan jasa-jasa yang dihasilkan.
   * + 1. **Prinsip-Prinsip Dasar Manajemen**

Adapun prinsip-prinsip dasar yang melandasi efektivitas dalam manajemen publik sebagai berikut :

1. *Akuntabel,* mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan program yang telah direncanakan.
2. *Transparan*, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus bersifat terbuka dan dapat diakses serta dikontrol oleh berbagai pemangku kepentingan, termasuk oleh masyarakat secara umum.
3. *Responsive,* mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik sudah seharusnya mempertimbangkan aspirasi, keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan perkataan lain, sejauhmana pengelolaan manajemen publik mampu menangkap pesan dan harapan publik, sehingga output yang dihasilkan dapat memberikan manfaat bagi keselamatan masyarakat.
4. *Efektif,* mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus memperhatikan prinsip efektivitas yang tercermin dari pencapaian target atau sasaran serta tujuan yang telah ditetapkan.
5. *Efisien*, mengandung arti bahwa arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus memperhatikan nilai efisien yang mana sejauhmana pelaksanaan manajemen publik mampu melakukan penggunaan sumber daya organisasi yang dimiliki, khususnya sumber daya anggaran secara cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan.
6. *Adaptif,* mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik sudah selayaknya mampu mengadaptasikan diri dengan pergeseran, perkembangan dan percepatan ilmu pengetahuan, teknologi informasi, dapat diharapkan mampu mengantisipasi dan mengatasi terjadinya berbagai perubahan dan dinamika di kehidupan masyarakat.
7. *Rasional,* mengandung arti bahwa program dan pelaksanaan manajemen publik harus dapat dicerna secara logis. Rasionalitas dalam program dan pelaksanaan manajemen publik harus sistematis dan terukur, sehingga setiap orang dengan mudah memahami dan mengerti mengapa program atau kegiatan tersebut harus dilaksanakan.
8. *Professional,* mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus dilaksanakan oleh aparat atau para pelaksana yang memiliki kemampuan, keahlian serta kompetensi yang memadai sesuai dengan program/rencana yang telah ditetapkan. Sikap professional ini akan tercermin dari kemampuan intelektual, fisik, serta kemampuan psikologis.
   * + 1. **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan.

Menurut **Hasibuan (2017:244)** dalam bukunya **“Manajemen Sumber Daya Manusia”** mengatakan bahwa “Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki indvidu”

Menurut **Anwar Prabu Mangkunegara (2015:2)** dalam bukunya “**Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan”,** mengatakan bahwa **“**Sumber daya manusia adalah sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu untuk dikembangkan secara maksimal dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi”.

Menurut **Priyono & Marnis (2014:3)** mengatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah untuk merencanakan, mengelola, dan mengendalikan sumber daya manusia dibutuhkan suatu alat manajerial”.

Menurut **T. Hani Handoko (2014:4)** yaitu “Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi”.

Menurut **Anwar Prabu Mangkunegara (2015:2)** dalam bukunya “**Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan”,** mengatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”.

Menurut **Hasibuan (2017:10)** dalam bukunya **“Manajemen Sumber Daya Manusia”** mengatakan bahwa “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”.

Beberapa definisi diatas dapat dipahami bahwa Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai). Manajemen sumber daya manusia diperlukan untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna sumber daya manusia dalam organisasi, dengan memberikan kepada organisasi suatu satuan kerja yang efektif.

* + - 1. **Kebijakan**

Kebijakan adalah rangkaian [konsep](https://id.wikipedia.org/wiki/Konsep) dan asas yang menjadi [pedoman](https://id.wikipedia.org/wiki/Pedoman) dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Istilah ini dapat diterapkan pada [pemerintahan](https://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintahan), [organisasi](https://id.wikipedia.org/wiki/Organisasi) dan kelompok sektor swasta, serta [individu](https://id.wikipedia.org/wiki/Individu). Kebijakan berbeda dengan [peraturan](https://id.wikipedia.org/wiki/Peraturan) dan [hukum](https://id.wikipedia.org/wiki/Hukum).

Jika hukum dapat memaksakan atau melarang suatu [perilaku](https://id.wikipedia.org/wiki/Perilaku) (misalnya suatu hukum yang mengharuskan pembayaran [pajak penghasilan](https://id.wikipedia.org/wiki/Pajak_penghasilan)), kebijakan hanya menjadi pedoman tindakan yang paling mungkin memperoleh hasil yang diinginkan.

Menurut **Dye** yang dikutip oleh **Agustino** dalam bukunya **Dasar-Dasar** **Kebijakan Publik (2014:7)** mengemukakan bahwa “kebijakan publik adalah apa yang dipilih oleh pemerintah untuk dikerjakan atau tidak dikerjakan”. Artinya segala kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah atas fenomena tertentu.

Kebijakan dalam pandangan **Lasswell dan Kaplan** yang dikutip oleh **Abidin** dalam buku **Kebijakan Publik (2012:8-9)** adalah “sarana untuk mencapai tujuan atau sebagai program yang di proyeksikan berkenaan dengan tujuan, nilai, dan praktik”.

Menurut **Nugroho (2003: 7)** mengemukakan bahwa kebijakan adalah suatu aturan yang mengatur kehidupan bersama yang harus ditaati dan berlaku mengikat seluruh warganya.

Pada dasarnya ada perbedaan antara kebijakan dan kebijaksanaan. Kebijakan merupakan suatu rangkaian alternative yang siap dipilih berdasarkan prinsip-prinsip tertentu. Sedangkan kebijaksanaan berkenaan dengan suatu keputusan yang memperbolehkan sesuatu yang sebenarnya dilarang berdasarkan alasan-alasan tertentu seperti pertimbangan kemanusiaan, keadaan gawat dan lain-lain.

Dari beberapa definisi diatas dapat dipahami bahwa kebijakan adalah suatu tindakan berbentuk peraturan yang harus ditaati dan berlaku pada suatu kepentingan dalam memecahkan suatu masalah, mewujudkan sasaran dan mencapai tujuan yang diinginkan.

* + 1. **Organisasi**

**Secara eti**mologis kata **organisasi** berasal dari Bahasa [Yunani](https://id.wikipedia.org/wiki/Bahasa_Yunani) yaitu organon yang artinya alat adalah suatu [kelompok](https://id.wikipedia.org/wiki/Kelompok) orang dalam suatu wadah untuk tujuan bersama. Organisasi dapat diartikan sebagai kumpulan beberapa orang yang bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Ciri-ciri organisasi diantaranya adanya orang-orang dalam arti lebih dari satu orang, adanya kerjasama dan adanya tujuan.

Menurut **Sondang P. Siagian (2017:6)** dalam bukunya **“Filsafat Administrasi”** menyatakan bahwa:

“Organisasi adalah suatu bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang berkeja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan”

Menurut **Hasibuan (2011:120)** menyatakan bahwa “Organisasi adalah suatu system perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja”.

Menurut **Pradjudi Atmosudiro** dikutip dalam buku **“Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah”** oleh **Hasibuan (2011:121)** menyebutkan bahwa “Organisasi adalah struktur tata pembagian kerja dan struktur hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerja sama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai suatu tujuan tertentu”.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat dipahami bahwa organisasi adalah suatu sekelompok orang yang memiliki komitmen dengan bekerja sama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara bersama-sama. Hubungan antara administrasi, oraganisasai, dan manajemen adalah. Organisasi dan manajemen merupakan sasaran dari administrasi. Secara terperinci hubungan tersebut adalah kepemimpinan inti dari manajemen. Melalui manajemen semua kegitan di koordinir dan di arahkan menuju tujuan yang telah ditetapkan organisasi. Organisasi adalah merupakan wadah atau tempat dilakukannya kegiatan-kegiatan administrasi.

* + - 1. **Tujuan Organisasi**

Tujuan substantif merupakan tujuan pokok organisasi yang menjadi sebab utama dibentuknya suatu organisasi. Oleh sebab itu kegiatan-kegiatan organisasi diarahkan kepada dua dimensi tujuan, yaitu :

1. Tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Kefektifan *(effectiviness)* adalah yang berhubungan dengan tujuan organisasi baik secara eksplitis maupun implisit. Efisiensi *(efficiency)* adalah berhubungan dengan rasio output dengan input atau keuntungan dengan biaya.

Adakalanya tujuan dapat dicapai tetapi terjadi pemborosan tenaga, bahan, dan waktu. Sebaliknya bisa terjadi tujuan tersebut dicapai secara efisien tetapi tidak efektif.

1. Tercapainya kepuasan dari anggota organisasi. Dalam proses pencapaian tujuan organisasi, setiap orang atau anggota yang bekerja atau terlibat dalam aktivitas organisasi harus diberikan kepuasan, sehingga mereka merasa sebagai anggota organisasi, dan hal tersebut akan mendorong orang tersebut untuk bekerja dalam kondisi dan motivasi yang produktif.
   * + 1. **Prinsip-prinsip Organisasi**
   1. Prinsip Tujuan

Prinsip tujuan ini memiliki makna bahwa terbentuknya sebuah organisasi haruslah didasari oleh adanya sebuah tujuan. Bukanlah sebuah organisasi apabila organisasi tersebut tidak memilki tujuan.

* 1. Prinsip Skala Hirarkhi

Skala hirarkhi memiliki makna berupa tingkatan kepemimpinan. Dengan adanya tingkatan dalam sistem kepemimpinan maka akan mempermudah pembagian wewenang dan tanggung jawab akan menunjang efektivitas jalannya organisasi secara keseluruhan, sehingga dapat mempermudah kerja organisasi dalam upaya pencapaian tujuan.

* 1. Prinsip Kesatuan Perintah

Kesatuan perintah memiliki makna yaitu seorang anggota organisasi hanya menerima perintah atau bertanggung jawab kepada seorang atasan saja. Sehingga dalam prinsip ini pimpinan berperan penting karena pemimpin memiliki kewajiban untuk mengawasi setiap kebijakan yang muncul di bawah kepemimpinannya.

* 1. Prinsip Pendelegasian Wewenang

Setiap orang memiliki sebuah keterbatasan, begitu juga dengan seorang pemimpin yang memiliki kemampuan terbatas dalam menjalankan pekerjaannya, sehingga perlu dilakukan pendelegasian wewenang kepada bawahannya. Pejabat yang diberi wewenang harus dapat menjamin tercapainya hasil yang diharapkan. Dalam pendelegasian wewenang, wewenang yang dilimpahkan meliputi kewenangan dalam pengambilan keputusan, melakukan hubungan dengan orang lain, dan mengadakan tindakan tanpa minta persetujuan lebih dahulu kepada atasannya lagi. Meski begitu atasan-lah yang tetap harus bertanggung jawab atas pengambilan keputusan tersebut.

* 1. Prinsip Pertanggungjawaban

Dalam prinsip ini dijelaskan bahwa setiap pegawai memiliki kewajibannya untuk menjalankan tugasnya dan dalam menjalankan tugasnya pegawai harus bertanggung jawab sepenuhnya pada atasan.

* 1. Prinsip Pembagian Pekerjaan

Untuk mencapai tujuannya, sebuah organisasi melakukan berbagai aktivitas atau kegiatan. Agar kegiatan tersebut dapat berjalan optimal maka dilakukan pembagian tugas / pekerjaan (job description) yang didasarkan kepada kemampuan dan keahlian dari masing-masing pegawai. Kejelasan dalam pembagian tugas juga akan menimbulkan kejelasan dalam pendelegasian wewenang, pertanggungjawaban, serta menunjang efektivitas jalannya organisasi. Dalam pembagian kerja seorang pimpinan mempunyai kewenangan untuk memberikan perintah / tugas terhadap pegawai.

* 1. Prinsip Rentang Pengendalian

Prinsip rentang pengendalian memiliki makna bahwa jumlah bawahan atau staf yang harus dikendalikan oleh seorang atasan perlu dibatasi secara rasional. Rentang kendali ini sesuai dengan bentuk dan tipe organisasi, semakin besar suatu organisasi dengan jumlah pegawai yang cukup banyak, semakin kompleks rentang pengendaliannya. Dalam menentukan banyaknya jumlah bawahan maka dituntut adanya batasan proposional suatu organisasi yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi tersebut. Apabila jumlanya bawahan atau staf yang harus dikendalikan berjumlah banyak maka semakin besar juga pengendalian yang harus dilakukan.

* 1. Prinsip Fungsional

Prinsip Fungsional ini menjelaskan bahwa seorang pegawai dalam suatu organisasi secara harus memiliki kejelasan dalam tugas, wewenang, kegiatan, hubungan kerja, serta tanggung jawab dari pekerjaannya.

Hal ini juga berhubungan dengan prinsip pembagian kerja. Dan prinsip fungsional juga memiliki kekuatan penting dalam mengontrol dan mengatur pembagian tugasnya secara fungsional .

* 1. Prinsip Pemisahan

Prinsip ini menekankan bahwa beban tugas pekerjaan seseorang tidak dapat dibebankan tanggung jawabnya kepada orang lain. Prinsip pemisahan juga menjelaskan bahwa telah ada bagian tugas bagi setiap pegawai / staf dan akan dipertanggung jawabkan kepada pemimpin.

* 1. Prinsip Keseimbangan

Keseimbangan yang dimaksud dalam prinsip ini adalah keseimbangan antara struktur organisasi yang efektif dengan tujuan organisasi. Dalam hal ini, penyusunan struktur organisasi harus sesuai dengan tujuan dari organisasi tersebut. Tentunya tujuan organisasi akan lebih mudah dicapai apabila segala aktifitas organisasi dapat berjalan dengan baik, dan itu hanya akan didapat apabila terdapat struktur organisasi yang baik.

* 1. Prinsip Fleksibilitas

Prinsip Fleksibilitas ini menerangkan bahwa fleksibilitas dari suatu organisasi akan mempengaruhi eksistensi organisasi tersebut dalam menghadapi perkembangan. Organisasi harus senantiasa melakukan pertumbuhan dan perkembangan sesuai dengan dinamika organisasi sendiri *(internal factor*) dan juga karena adanya pengaruh dari luar organisasi *(external factor),* sehingga organisasi mampu menjalankan fungsi-fungsinya dalam upaya mencapai mencapai tujuannya.

Organisasi yang mampu berkembang dan menyesuaikan terhadap pertumbuhan sosial akan mampu terus tumbuh dan membuat organsasi tersebut menjadi lebih baik.

* 1. Prinsip Kepemimpinan

Memiliki sebuah sistem yang baik tidaklah cukup bagi sebuah organisasi untuk meraih tujuan yang dicita-citakan, ini disebabkan organisasi membutuhkan sebuah kepemimpinan yang baik. Pimpinan akan dijadikan panutan oleh para bawahannya. Apabila seorang pemimpin menunjukkan sikap dan etos kerja yang baik, maka ini akan berdampak positif bagi perkembangan organisasi tersebut karena menjadi motivasi bagi para bawahannya untuk turut memberikan kontribusi maksimal dalam mewujudkan tujuan organisasi, atau dengan kata lain organisasi mampu menjalankan aktivitasnya karena adanya proses kepemimpinan yang digerakan oleh pemimpin organisasi tersebut.

* + 1. **Efektivitas**

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata efektif mempunyai arti ada efek, pengaruh atau akibat, selain ituefektif juga dapat diartikan dapat membawa hasil, atau berhasil guna.

Menurut **Sondang P. Siagian (2017:24)** dalam bukunya **“Filsafat Administrasi”** memberikan definisi “Efektivitas sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya”.

Menurut **Mulyasa (2014:82)** menyebutkan bahwa “Efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan adanya partisipasi aktif dari anggota”.

Menurut **James L. Gibson dkk** dikutip dalam buku **Teori Administrasi Publik** oleh **Pasolong (2016:4)** mengatakan bahwa *“*Efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama”.

Menurut **Richard M. Steers (2011:7)** dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” menyebutkan bahwa:

“Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”.

Hal ini senada dengan apa yang dikemukakan lebih lanjut oleh **Richard M. Steers (2011:73)** bahwa “efektivitas organisasi sebagai kemampuan organisasi tersebut memperoleh dan menggunakan secara efisien sumber-sumber yang tersedia untuk mencapai tujuannya.

Menurut **Komariah dan Triatna** dikutip dalam **Syamsu dan Novianty (2017: 125)** menyebutkan “Efektivitas organisasi merupakan kemampuan organisasi untuk merealisasikan berbagai tujuan dan kemampuannya beradaptasi dengan lingkungan dan mampu bertahan untuk hidup”.

Menurut **Argris** dikutip dalam **Sutrisno (2011:11**) menyatakan bahwa “efektivitas organisasi adalah keseimbangan atau pendekatan secara optimal pada pencapaian tujuan, kemampuan dan pemanfaatan tenaga manusia”.

Menurut **Robbins** dikutip dalam buku “**Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi”** oleh **Syamsu dan Novianty (2017:126)** menyebutkan bahwa “Efektivitas organisasi adalah sebagai kemampuan untuk memperoleh masukan, memproses masukan tersebut, menyalurkan keluaran, dan mempertahankan stabilitas dan keseimbangan di dalam system”.

Menurut **Richard M. Steers (2011:4),** mengemukakan bahwa pada dasarnya cara yang terbaik untuk meneliti efektivitas ialah dengan memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan yaitu :

1. Paham mengenai optimasi tujuan : efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai.
2. Perspektif sistematika : tujuan mengikuti suatu daur dalam organisasi.
3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi : bagaimana tingkah laku individu dan kelompok akhirnya dapat menyokong atau menghalangi tercapainya tujuan organisasi.

**Menurut James L. Gibson** dalam **Syamsu dan Novianty (2017:127)**, memandang konsep efektivitas organisasi dari tiga perpektif, yaitu:

1. Efektivitas Individu

Pandangan efektivitas individu berada pada tingkatan dasar dalam konteks keefektifan organisasi.

Hal ini karena asumsi bila tiap anggota organisasi melaksanakan tugasnya dengan efektif, maka kinerja organisasi akan efektif secara keseluruhan. Tiap individu memiliki pandangan dalam menekan kinerja karyawan suatu organisasi. Kinerja yang telah ditetapkan merupakan bagian dari tanggung jawab individu tersebut. Kinerja individu dinilai secara rutin lewat proses evaluasi hasil karya yang merupakan dasar bagi kenaikan gaji, promosi, dan imbalan lain yang tersedia dalam organisasi. Penyebabnya ditentukan berbagai faktor, antara lain: keterampilan, pengetahuan, kecakapan, sikap, motivasi, dan stres.

1. Efektivitas Kelompok

Dalam suatu organisasi, sangat jarang ditemukan inividu yang bekerja sendirian. Kerja kelompok lebih ditekankan dalam organisasi sehingga melahirkan pandangan keefektifan kelompok selain dari keefektifan individu. Keefektifan kelompok adalah jumlah kontribusi dari semua anggotanya. Namun, tidak menutup kemungkinan bahwa keefektifan individu lebih besar dari jumlah kontribusi tiap orang secara keseluruhan. Penyebabnya antara lain: kekompakan, kepemimpinan, struktur, status, peran dan norma.

1. Efektivitas Organisasi

Organisasi terdiri dari individu-individu dan kelompok-kelompok. Efektivitas organisasi adalah lebih banyak dari jumlah keefektifan individu dan kelompok kerja sama organisasi mampu mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatnya daripada jumlah hasil karya tiap-tiap bagiannya. Faktor penyebabnya: lingkungan, teknologi, strategi, struktur, proses dan budaya.

* + - 1. **Pendekatan-Pendekatan Efektivitas Organisasi**

Ada beberapa pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas organisasi menyebutkan ada tiga pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas, yaitu :

1. Pendekatan sumber (*resource approach*) yaitu mengukur efektivitas dari input. Pendekatan ini mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pendekatan ini didasarkan paa teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dengan lingkungannya dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang merupakan input lembaga tersebut dan output yang dihasilkan juga dilemparkan pada lingkungannya. Sementara itu, sumber-sumber yang terdapat pada linkungan seringkali bersifat langka dan bernilai tinggi.
2. Pendekatan proses *(proses approach)* adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Pendekatan proses mengukur efektivitas dengan efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal.

Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki oleh lembaga yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.

1. Pendekatan sasaran *(goals approach)* dimana pusat perhatain pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil *(output)* yang sesuai dengan rencana. Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran hendak dicapai. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi *official goal.*
   * + 1. **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ukuran Efektivitas Organisasi**

Menurut **Richard M. Steers (2011:9-11)** menyebutkan terdapat empat faktor yang mempengaruhi efektivitas suatu organisasi yaitu:

1. Karakteristik Organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam 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 serta teknologi sebagai alat dan fasilitas dalam membantu SDM dalam menyelesai suatu pekerjaan agar lebih mudah.
2. Karakteristik Lingkungan, mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar 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 mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu rganisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.
4. Kebijakan dan Karakteristik Manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan.

Sedangakan **Duncan** yang dikutip oleh **Richard M. Steers (2011:53)** dalam buku efektivitas organisasi mengatakan mengenai ukuran efektivitasnya, sebagai berikut :

1. Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan tahap, baik dalam arti tahap pencapaian bagian-bagiannya maupun tahap dalam waktu tertentu. Pencapain tujuan terdiri dari berbagai faktor yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target.

1. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

1. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk mnyesuaikan diri dengan lingkungannya, untuk itu gunakannya tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan, menurut **Sondang P. Siagian, (1996:60**) antara lain:

1. Faktor Waktu

Ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Hanya saja pengunaan ukuran tentang epat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain.

1. Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi layanan apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan meskipun diberikan dalam waktu singkat.

1. Faktor Gaya Pemberian Layanan

Faktor ini melihat cara dan kebiasaan pemberi layanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan.

* + 1. **Pelayanan Publik**

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan pelayanan sebagai perihal cara melayani, servis/jasa cara atau hasil pekerjaan melayani.

Menurut **Moenir (2003:16)** dikutip dalam buku **“Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik”** oleh **Iwan Satibi (2012)**, mengatakan bahwa “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut **Sampara (2000:6)** dikutip dalam buku **“Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik”** oleh **Iwan Satibi (2012)**, menterjemahkan pelayanan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009** mendefinisikan pelayanan publik sebagai “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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut **Agung Kurniawan (2005:6)** dikutip dalam buku **“Teori Administrasi Publik”** oleh **Pasolong (2016),** mengatakan bahwa “Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Berdasarkan uraian-uraian definisi diatas dapat dipahami bahwa pelayanan publik berupa kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila selama proses kegiatan pelayanan dapat dilakukan dengan benar dan baik sesuai prosedur yang ada serta memberi daya guna bagi yang menerimanya (masyarakat).

* + - 1. **Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Berdasarkan **Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003** telah membedakan jenis pelayanan menjadi 3 kelompok yaitu:

1. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan tehadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini diantara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte pernikahan, akte kelahiran, akte kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/barang yang digunakan oleh publik yang dianggap dapat memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya, misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos, pelayanan kesehatan dan sebagainya.
   * + 1. **Asas-Asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan. Menurut **Mahmudi (2007:220),** asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan. Dalam hal ini harus ditetapkan standar pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk prosedur pengaduan..
2. Waktu penyelesaian. Hal ini mengandung arti bahwa harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan selesi pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan. Dalam konteks ini, harus ditetapkan standar biaya atau tarif pelayanan, termasuk rinciannya yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif atau biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
4. Produk pelayanan. Dalam hal ini harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja produk pelayanan ini harus distandarkan.

1. Sarana dan prasarana. Dalam konteks ini, harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Perlu ditetapkan pula standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.
   * 1. **Layanan Sertifikasi Produk Pangan**

Menurut Peraturan BPOM No. 34 Tahun 2019 Tentang Kategori Pangan, menyebutkan bahwa Pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati produk pertanian, perkebunan, kehutanan, perikanan, peternakan, perairan, dan air, baik yang diolah maupun tidak diolah yang diperuntukkan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia, termasuk bahan tambahan pangan, bahan baku pangan, dan bahan lainnya yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan/atau pembuatan makanan atau minuman.

Sedangkan, Pangan Olahan adalah makanan dan/atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan. Sertifikasi bermakna adanya jaminan tertulis berupa sertifikat yang menjelaskan bahwa suatu produk beserta proses produksinya telah memenuhi persyaratan standar tertentu.

Layanan sertifikasi produk pangan adalah tata cara mendapatkan sertifikasi Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB) dalam rangka mendapatkan sertifikat dan nomor izin edar dari BPOM. Sertifikat CPPOB atau CPPB-IRT untuk industri produk pangan rumah tangga, yang selanjutnya disebut sertifikat adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa sarana produksi pangan telah memenuhi persayaratan CPPOB dalam kegiatan produksi pangan.

Pelaku UMKM harus mampu menunjukan pemenuhan persyaratan CPPOB tersebut sebagai salah satu tujuan dan sebagai bukti pelaku usaha komitmen penyediaan produk yang aman. Pangan harus senantiasa tersedia secara cukup, aman, bermutu, bergizi, dan beragam dengan harga yang terjangkau oleh daya beli masyarakat merupakan prasyarat utama yang harus dipenuhi dalam upaya terselenggaranya status sistem pangan yang memberikan perlindungan bagi kepentingan kesehatan serta makin berperan dalam meningkatkan kemakmuran kesejahteraan masyarakat.

* + - 1. **Tata Cara Memperoleh Sertifikat**

Pelaku usaha harus memenuhi dokumen persyaratan untuk memperoleh sertifikat. Berdasarkan PKBPOM No 11 Tahun 2014 tentang tata cara sertifikasi produksi pangan olahan yang baik, bahwa sertifikasi CPPOB dilakukan berdasarkan permohonan tertulis kepada Kepala Badan. Mekanisme atau tata cara mendapatkan sertifikasi produk pangan (CPPOB) sebagai berikut:

1. Pelaku usaha/perusahaan/perdagangan mendaftarkan usahanya ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) secara online maupun datang langsung ditempat untuk mendapatkan Nomor Izin Usaha (NIU).
2. Pendaftaran Pangan Olahan yang dilakukan secara daring (*online*) dengan memanfaatkan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi. Pendaftaran produk pangan dapat dilakukan melalui *e-Registration*. Pangan olahan yang ada di sub menu Layanan Publik Layanan Online *e-Registration* pangan olahan pada website Badan POM yaitu [**www.pom.go.id**](http://www.pom.go.id).
3. Pelaku usaha/Perusahaan yang akan mengajukan e-*Registration* pangan olahan harus melakukan pendaftaran akun perusahaan terlebih dahulu untuk mendapatkan nama pengguna (*user ID*) dan kata sandi (*password*). Perusahaan mengisi data secara elektronik dengan mengunggah data pendaftaran.
4. Perusahaan yang telah mendapatkan nama pengguna (*user ID*) dan kata sandi (*password*) dapat melakukan Pendaftaran Baru melalui aplikasi *e-Registration* pangan olahan dengan alamat *http://e-reg.pom.go.id.* Perusahaan akan mendapatkan surat perintah bayar yang harus dibayar sebagai penerimaan negara bukan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Sebelum melakukan Pendaftaran Pangan Olahan, Pendaftar wajib mengajukan permohonan audit sarana produksi atau sarana distribusi kepada Balai POM untuk mendapatkan surat rekomendasi dari Balai POM.
6. Hasil audit sarana produksi atau sarana diterbitkan oleh Kepala Balai kepada Pendaftar dengan tembusan kepada Direktur Inspeksi dan Sertifikasi Pangan.
7. Perusahaan/pelaku usaha bertanggung jawab terhadap kelengkapan, kebenaran, dan keabsahan dokumen yang diajukan saat Pendaftaran Pangan Olahan.

Produk pangan olahan yang tidak wajib daftar badan pom atau daftar sertifikasi berdasarkan Perka BPOM No 27 Tahun 2017 Tentang Pendaftaran Pangan Olahan yaitu :

* + - * 1. Masa simpan yang kurang dari tujuh hari.
        2. Diimpor dalam jumlah kecil.
        3. Digunakan lebih lanjut sebagai bahan baku.
        4. Pangan olahan dalam jumlah besar dan tidak dijual secara langsung pada konsumen akhir.
        5. Diolah dan dikemas dihadapan pembeli.
        6. Pangan siap saji.
        7. Mengalami pengolahan minimal (pasca panen yaitu meliputi pencucian, pengupasan, pengeringan, penggilingan, pencampuran, dan/atau blansir serta tanpa penambahan BTP, kecuali BTP untuk pelilinan sama dengan pangan segar, pendaftaran dilakukan dikementerian terkait).

Dokumen permohonan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha sebagai berikut :

1. Peta lokasi sarana produksi.
2. Denah bangunan (*lay out*) sarana produksi.
3. Panduan mutu, yaitu uraian lengkap tentang langkah-langkah dan prosedur tetap untuk menjamin mutu dan keamanan Pangan Olahan yang dihasilkan.
4. Skema proses produksi Pangan Olahan beserta penjelasannya.
5. Daftar bahan pangan dan BTP yang digunakan.
6. Surat pernyataan keterangan produksi.
7. Bukti pembayaran biaya sertifikasi CPPOB.

Persyaratan dalam mengajukan permohonan audit sarana pendaftaran produk pangan sebagai berikut:

1. Memiliki Nomor Izin Usaha (NIU).
2. Alur proses produksi.
3. Peta lokasi menuju pabrik.
4. Denah bangunan/*lay out* sarana.
5. Hasil analisa pengujian produk dari laboratorium (jika ada).
6. Daftar bahan pangan dan BTP yang digunakan (jika perlu).
7. Daftar peralatan produksi dan peralatan laboratorium (untuk produk AMDK).
8. Sertifikat SNI (untuk produk wajib SNI).
9. NPWP.
10. Panduan mutu/Prosedural Operasional Baku (POB) (jika perlu).
11. Surat perjanjian kontrak/lisensi/repacking (jika pemohon melakukan produksi dengan kontrak/lisensi/repacking).

Pemohon bertanggung jawab atas kebenaran informasi yang tercantum dalam dokumen permohonan serta kebenaran dan keabsahan dokumen persyaratan yang dilampirkan. Terhadap permohonan sertifikasi CPPOB dikenai biaya sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan. Dalam hal permohonan sertifikasi CPPOB ditolak*,* biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.

Pelaksanaan Audit dilakukan paling lama dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja sejak tanggal diterimanya permohonan. Paling lama dalam waktu 30 (tiga puluh) hari sejak dilaksanakan Audit, Kepala Badan dapat memberikan sertifikat atau penundaan pemberian sertifikat dengan perbaikan. Apabila terdapat ketidaksesuaian Dalam hal ini Kepala Badan memberikan penundaan pemberian Sertifikat dengan perbaikan, paling lama dalam jangka waktu 6 (enam) bulan sejak tanggal surat penundaan pemberian Sertifikat dengan perbaikan, Pemohon harus menyampaikan CAPA.

CAPA harus disampaikan dengan menggunakan format laporan CAPA. Apabila dalam jangka waktu yang sudah ditetapkan Pemohon tidak menyampaikan CAPA, maka permohonan sertifikasi dianggap ditarik kembali. Dalam hal ini Pemohon akan mengajukan permohonan Sertifikasi kembali, maka Pemohon harus mengajukan permohonan baru dengan membayar biaya.

Sertifikat berlaku untuk jangka waktu 5 (lima) tahun sepanjang sarana produksi Pangan Olahan yang bersangkutan masih berproduksi dan memenuhi persyaratan sesuai ketentuan peraturan perundangan-undangan. Sertifikat yang telah habis masa berlakunya dilakukan resertifikasi.

Pemegang Sertifikat dapat mengajukan permohonan resertifikasi dalam waktu 6 (enam) bulan sebelum tanggal masa berlaku Sertifikat berakhir. Permohonan resertifikasi diajukan kepada Kepala Badan. Permohonan resertifikasi diproses sesuai mekanisme. Resertifikasi dapat dilakukan melalui penilaian terhadap pemenuhan CPPOB berdasarkan hasil audit surveilan, inspeksi rutin, riwayat produk yang diedarkan, dan/atau audit.

Sertifikat hanya dapat dilakukan perubahan jika terjadi perubahan atas nama pemegang sertifikat. Pemegang sertifikat wajib melaporkan kepada Kepala Badan jika terjadi perubahan bermakna yang meliputi:

1. Perubahan proses produksi produk yang telah disertifikasi.
2. Penambahan fasilitas baru.
3. Perubahan denah bangunan/*lay out.*

Permohonan persetujuan perubahan bermakna diajukan kepada Kepala Badan dengan menggunakan format permohonan yang sudah ditetapkan. Persetujuan atau penolakan atas perubahan bermakna akan diterbitkan setelah dilakukan Audit. Persetujuan atau penolakan perubahan bermakna menggunakan format yang sudah ditetapkan. Terhadap Sertifikat dapat dilakukan penilaian kembali apabila di sarana produksi ditemukan hal-hal yang sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Masa berlaku sertifikat yang diubah mengikuti masa berlaku sertifikat sebelumnya. Permohonan perubahan dikenai biaya sebagai PNBP sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pembatalan diberitahukan oleh Kepala Badan kepada pemegang Sertifikat secara tertulis. Sertifikat dapat dibatalkan dalam hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pemeriksaan terjadi perubahan yang mengakibatkan tidak terlaksananya CPPOB.
2. Izin untuk memproduksi Pangan Olahan dicabut oleh instansi yang berwenang.
   1. **Kerangka Berpikir**

Pentingnya fungsi pangan dalam kehidupan manusia yang pemenuhannya menjadi hak asasi setiap rakyat Indonesia dalam mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk melaksanakan pembangunan nasional. Sesuai dengan topik yang diajukan dalam penyusunan usulan penelitian skripsi ini, selanjutnya sebagai landasan berpijak dalam menentukan pemecahan masalah. Berikut teori yang diambil dari beberapa para ahli sebagai suatu kerangka pemikiran sebagai dasar teoritis sebagai berikut.

Menuurt **Sondang P. Siagian (2017:24)** memberikan definisi Efektivitas sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya.

Menurut **Richard M. Steers (2011:73)** bahwa efektivitas organisasi sebagai kemampuan organisasi tersebut memperoleh dan menggunakan secara efisien sumber-sumber yang tersedia untuk mencapai tujuannya.

Menurut **Agung Kurniawan (2005:6)** dikutip dalam buku **“Teori Administrasi Publik”** oleh **Pasolong (2016),** mengatakan bahwa “Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan proses (*process approach*), adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas layanan sertifikasi produk pangan dari kegiatan proses internal organisasi, berdasarkan teori menurut Richard M. Steers (2011: 9-11), menyebutkan terdapat empat faktor yang mempengaruhi efektivitas suatu organisasi,yaitu:

1. **Karakteristik Organisasi**

Organisasi merupakan wadah dalam penyusunan struktur organisasi sesuai dengan tujuan organisasi dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi itu sendiri. Penekanan dalam karakteristik organisasi memfokuskan pada bagaimana pemberian layanan dilakukan dengan memperhatikan penempatan pegawai sesuai tugasnya dan pemanfaatan teknologi dalam mempermudah dalam pencapaian tujuan organisasi.

1. **Karakteristik Lingkungan**

Dalam karakteristik lingkungan mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan.

Pada aspek ini memperhatikan bagaimana bentuk kerjasama dan hubungan kerja dengan organisasi lainnya. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu memperhatikan secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi seperti budaya kerja/organisasi terkait dalam memberikan pelayanan.

1. **Karakteristik Pekerja**

Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan. Pentingya akan kesadaran individu yang berbeda dapat berpengaruh secara nyata terhadap efektivitas organisasi dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Pada faktor pekerja memfokuskan rasa kemantapan dan ketetarikan dalam organisasi saat bekerja dengan memperhatikan kemampuan, keterampilan, sikap dan perilaku pegawai.

1. **Kebijakan dan Praktik Manajemen**

Kebijakan dan praktik manajemen dikaitkan dengan kepemimpinan dalam organisasi. Pemimpin atau manajer menjadi faktor penting dalam sebuah organisasi yang memperhatikan koordinasi dan tanggung jawab dalam setiap pengambilan keputusan. Apabila seorang pemimpin menunjukkan sikap dan etos kerja yang baik, maka ini akan berdampak positif bagi perkembangan organisasi tersebut karena menjadi motivasi bagi para bawahannya untuk turut memberikan kontribusi maksimal dalam mewujudkan tujuan organisasi, atau dengan kata lain organisasi mampu menjalankan aktivitasnya karena adanya proses kepemimpinan yang digerakan oleh pemimpin organisasi tersebut.

Efektivitas Layanan Sertifikasi Produk Pangan

Metode pendekatan proses (*process approach*).

Menurut Richard M. Steers (2011:9), menyebutkan terdapat empat faktor yang mempengaruhi efektivitas yaitu:

1. Karakteristik Organisasi
2. Karakteristik Lingkungan
3. Karakteristik Pekerja
4. Kebijakan dan Praktik Manajemen

Tujuan Organisasi

**Gambar 2.1**

**Kerangka Berpikir**

Sumber : Menurut Richard M. Steers (2011:9) diolah peneliti.

* 1. **Proposisi**

Proposisi adalah suatu pernyataan yang mempunyai hubungan logis penelitian terhadap fenomena yang terjadi. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti memfokuskan proposisi penelitian efektivitas layanan sertifikasi produk pangan pada Balai Besar POM Bandung (Studi Kasus UMKM Kecamatan Lengkong Kota Bandung) yaitu adanya kesesuaian dengan teori Richard M. Steers (2011) dengan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi yaitu karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, kebijakan dan praktek manajemen melalui pendekatan proses (*process approach*).