

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR, PROPOSISI**

#### **2.1. Kajian Pustaka**

Kajian pustaka ini berisi teori kepustakaan yang melandasi penelitian untuk mendukung pemecahan masalah sebagai dasar analisis yang akan digunakan pada bab selanjutnya yang berhubungan dengan fokus penelitian ini. Adapun materi yang akan di kemukakan untuk pemecahan masalah yaitu Kajian mengenai Administrasi, Manajemen Pelayanan Publik, Pelayanan Publik dan efektivitas pelayanan, serta penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai acuan dasar teori untuk mengembangkan kerangka pemikiran dan proposisi.

##### **2.1.1. Kajian Penelitian Terdahulu**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ridha Idrus dengan judul efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan di dinas pelayanan terpadu satu pintu kabupaten fak fak, menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analisis. Dalam penelitian ini menrangkan bahwa Efektivitas Pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang sederhana diterapkan melalui kegiatan pelayanan yang sesuai prosedur untuk mewujudkan pelayanan yang memuaskan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak dalam proses pemberian Izin Mendirikan Bangunan kepada masyarakat telah secara baik mempertimbangkan aspek keamanan. Sehingga masyarakat yang mengurus Izin mendirikan Bangunan mendapatkan kepastian akan hukum dari

bangunan yang ingin didirikannya. Ketepatan waktu dalam penyelesaian IMB sesuai mekanisme pelayanan IMB. Keterbukaan diterapkan melalui pengenaan biaya untuk menciptakan transparansi pemberian data dan informasi. Tidak diskriminatif dengan pemberian pelayanan IMB yang adil dan merata. Efisiensi pelayanan yaitu melaksanakan pelayanan sesuai jam kerja berdasarkan komitmen pelayanan yang berlaku. Ekonomis dalam hal ini pengenaan biaya yang terjangkau yang tidak membebani masyarakat. Biaya pengurusan izin mendirikan bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak dirasa terjangkau oleh masyarakat dan mempertimbangkan nilai layanan yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kurangnya unsur efisiensi dalam proses pelayanan dan perbedaannya dengan penelitian yang penulis lakukan adalah pada penelitian tersebut disebutkan bahwa sistem pelayanan belum berbasis online sehingga menyebabkan akumulasi data base yang tidak terstruktur.

**Kata Kunci : Pelayanan, Efektivitas, IMB**

2. Penelitian yang dilakukan oleh Achmad Nur Haida, Hairul Saleh, Romula Adiono, dengan judul pelayanan terpadu satu pintu sebagai upaya peningkatan pelayanan perizinan ( studi kasus pada kantor pelayanan perizinan kota Kediri ) dengan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan studi kasus. bahwa KPP Kota Kediri dalam meningkatkan pelayanan perizinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) secara keseluruhan sudah cukup baik dan bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan terbaik ini dapat dilihat dari upaya

yang dilakukan oleh KPP untuk menerbitkan SOP yang ber-isi standar pelayanan minimal yang ha-rus diberikan oleh KPP kepada masya-rakat yang mengurus perizinan, pening-katan sarana dan prasarana untukme-nunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pembinaan sum-ber daya manusia untuk meningkatkan skill dari tiap pegawai di KPP. Awal dibentuknya KPP yaitu pada tahun 2001 KPP Kota Kediri hanya melayani 8 jenis perizinan yaitu SIUP, TDP, IUI, IUJK, HO, IMB, IPKD dan reklame dengan fungsi hanya sebagai penerima berkas perizinan dan kemudian dibe rikan kepada dinas-dinas yang berkaitan (front office) untuk diproses, tetapi sejak tahun 2011 berubah mejadi 11 perizinan dengan fungsi kantor yang sudah sebagai pemroses perizinan (full office) dan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri berwenang untuk menandatangani surat keputusan penerbitan izin. Masyarakat dapat memantau dan mengetahui proses pengesahan dari suatu perizinan yang telah diajukan oleh masyarakat melalui bagan model alur pelayanan satu pintu di KPP Kota Kedi-ri. Adanya beberapa faktor pendukung berupa faktor administrasi, faktor inter-nal dan faktor fasilitas dan sarana prasa-rana kerja.Disamping faktor pendukung juga ada beberapa faktor penghambat, yaitu lambannya tim dari KPP mela-kukan koordinasi dengan SKPD yang termasuk dalam tim lapangan, masih kurangnya minat masyarakat dalam me-ngurus perizinan, kurangnya sosialisasi dari KPP dan kurang kritisnya masyara-kat terhadap kebijakan yang tidak sesuai.Saran yang dapat diberikan adalah Pengawasan terhadap efektifitas model pelayanan satu pintu harus terus dipan-tau secara berkala, meningkatkan

koordinasi dengan tim teknis dari dinas-dinas terkait dan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat. Pada penelitian ini terdapat perbedaan dengan yang dilakukan oleh penulis, bahwa layanan yang diberikan hanya mencakup 8 jenis pelayanan dan belum berbasis online, sedangkan persamaannya adalah sama-sama menggunakan pendekatan studi kasus dimana lebih mengedepankan *gap research*.

**Kata kunci: Keluhan masyarakat, KPP, pelayanan perizinan**

3. Pada penelitian yang ke tiga ini dengan judul efektivitas pelayanan perizinan berbasis online di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten ciamis. Dalam Penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian yang menggambarkan keadaan yang terjadi pada saat penelitian sedang berlangsung yang dilakukan dengan jalan mengumpulkan data dan menyusunnya dalam suatu klasifikasi tertentu kemudian menganalisis data dan menyimpulkan hasil penelitian. Dalam penelitian ini beliau menjelaskan mengenai efektivitas pelayanan perizinan berbasis online di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Ciamis, kesimpulan dari hasil penelitian ini dapat peneliti uraikan sebagai berikut. Efektivitas pelayanan perizinan berbasis online di DPMPTSP Kabupaten Ciamis pada umumnya telah berjalan, namun belum optimal, karena masih terdapat beberapa indikator yang belum terealisasi dalam pelaksanaannya seperti pengadaan prosedur, keterbatasan SDM, sarana prasarana pelayanan, dan tanggung jawab petugas pelayanan. Hambatan-hambatan yang dihadapi diantaranya adalah pengenalan program yang

belum menyeluruh, masih kurangnya sarana prasarana yang menunjang dalam pelayanan dan masih terbatasnya kemampuan SDMnya baik itu dari petugas maupun masyarakat pemohon perizinan. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yaitu dengan pengadaan sosialisasi kepada masyarakat, arahan dari atasan agar semua petugas menjalankan tugasnya sesuai peraturan yang berlaku, pengusulan anggaran di setiap pertemuan kepada pemerintah kabupaten maupun pusat, dan dapat bertanggung jawab terhadap semua tugas yang dikerjakan sehingga menghasilkan kepuasan bagi konsumen.

**Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan Publik, Berbasis Online**

*Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu*

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
		Teori Yang digunakan	Pendekatan	metode	Teknik analisis
Ridha Idrus	Efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Fakfak	Teori Efektivitas Muasaros (2010)	Deskriptif analisis	kualitatif	Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan model analisis data dari milles and huberman (2000) yaitu analisis interaktif
Achmad nur haida, Hairu Isaleh, Romula Adiono	Pelayanan terpadu satu pintu sebagai upaya peningkatan pelayanan perizinan (studi pada kantor pelayanan perizinan kota Kediri)	Teori efektivitas organisasi Siagian dalam tangkilisan (2007)	Deskriptif	kualitatif	analisis data dari milles and huberman (2000)
Efridawati, Arif Nasution	Efektivitas pelayanan izin berbasis online di dinas penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten ciamis	Konsep Efektivitas Mahmudi (2015)	kualitatif	deskriptif	Analisa data menurut Moleong (2007)

*Sumber : penulis, diolah dari berbagai macam jurnal*

## 2.2. Kajian Teori Administrasi

### 2.2.1. Kajian Administrasi

Teori 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 negara kesejahteraan (*welfare state*).

Pengertian administrasi itu sendiri dapat luas tetapi dapat juga sempit. Administrasi dalam arti luas ialah proses penyelenggaraan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumber daya manusia (*human*) dan bukan manusia (*non human*). Mengenai arti sempit administrasi ialah suatu proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan sebagian orang dalam organisasi untuk mencapai bagian sasaran antara yang ditetapkan.

Menurut **Pasolong** dalam **Teori Administrasi Publik (2017:12)** administrasi adalah menerapkan kemampuan dan keterampilan kerja sehingga tercapai tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional. Tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional dapat terwujud bila ada perencanaan yang realistis dan benar-benar tepat, logis dan dapat dikerjakan.

Menurut **Mariane** di dalam bukunya ***Human Relations* (2017:109)** menjelaskan “administrasi secara etimologis berasal dari bahasa latin *ad* yang berarti “intensif” dan *ministrare* yang berarti “melayani”. Jadi, administrasi dapat diartikan “melayani dengan intensif”. Kata sifatnya *administrativus* dan kata bendanya *administratio*. Kata latin *administrate* ini diterjemahkan ke dalam bahasa

inggris menjadi *administrations*. Di Indonesia istilah inggris diterjemahkan menjadi *administrasi* yang berasal dari kata *administratie* yang berarti “setiap penyusunan keterangan-keterangan secara sistematis dan pencatatannya secara tertulis dengan maksud untuk memperoleh suatu ikhtisar mengenai keterangan-keterangan itu dalam keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Pengertian ini menurut hakekatnya sama dengan pengertian “tata usaha” dalam bahasa Indonesia. Oleh karena itu, ada beberapa ahli yang membagi pengertian administrasi menjadi dua, yaitu :

- a. Dalam arti sempit berasal dari bahasa belanda “*administratie*” sama dengan tata usaha kantor, tata usaha warkat, tulis menulis.
- b. Dalam arti luas berasal dari bahasa inggris “*aministrations*” yaitu semua kegiatan sekelompok orang bekerja sama secara rasional untuk mencapai tujuan bersama.

**Siagian** dalam **Filsafat Administrasi (2016:2)** mendefinisikan administrasi sebagai “keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya.”

**Pasolong** dalam **Teori Admibistrasi Publik (2017:5)** mendefinisikan Administrasi adalah “Pekerjaan terencana yang dilakukan sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien, dan rasional. Dari definisi tersebut dapat di pahami bahwa administrasi mempunyai 2 (dua) dimensi yaitu :

- a. Dimensi karakteristik administrasi, terdiri efisien, efektivitas, dan rasional
- b. Dimensi Unsur-unsur administrasi, terdiri adanya tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelum melaksanakan suatu pekerjaan, adanya kerja sama baik sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tujuan yang hendak dicapai.

Administrasi dalam arti sempit menurut **Handyaningrat** dalam **Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen (1990:2)** mengatakan bahwa : “Administrasi secara sempit berasal dari *administratie* (Bahasa Belanda) yaitu meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan-pembukuan ringan, ketik-mengetik agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan”.

Sedangkan dalam arti luas menurut **Siagian** dalam **Manajemen Sumberdaya Manusia (2013:9)** menyatakan bahwa : “Administrasi adalah Administrasi publik sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara dan jugakeseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi mencapai satu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

### **2.2.2. Kajian Administrasi publik**

Secara konseptual, administrasi publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik, dan juga melembagakan praktik-praktik manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien dan rasional

menurut **Siagian** dalam **Filsafat Administrasi (2016:7)** secara singkat dan sederhana mendefinisikan “Administrasi publik sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha



mencapai tujuan negara. Menurutnya ada 7 (tujuh) prinsip, rumus dan dalil administrasi jika diterapkan dalam di bidang kenegaraan,

- a. Faktor Tujuan : Administrasi negara bertujuan untuk meningkatkan kemamkuran seluruh rakyat karena terlepas dari sistem politik dan perekonomian yang dianut oleh suatu negara, semua negara mengatakan bahwa negara itu adalah *welfare state*.
- b. Faktor motif : Administrasi negara dalam pelaksanaan kegiatannya bermotifkan pemberian *service* seefisien, seekonomis, dan seefektif mungkin kepada setiap warga yang negara yang harus dilayaninya. Pemberian *service* yang efisien, ekonomis, dan efektif itu merupakan *conditio sine quanon* administrasi, seperti telah dikatakan tujuan yang hendak dicapai oleh negara tidak terbatas, sedangkan alat-alat pemuasannya terbatas. Karenanya, *input* (sumber-sumber) yang dipergunakan harus diusahakan supaya sedikit mungkin dengan menghasilkan *output* (hasil) yang sebesar mungkin.
- c. Sifat pelayanannya : administrasi negara dalam hal ini aparaturnya berkewajiban melayani semua warga negara dengan perlakuan yang sama karena warga negara itu di mata hukum berkedudukan yang sama, oleh karenanya harus diberi pula pelayanan yang sama. Hal ini sangat penting karena dalam abad modern sekarang ini pemerintah beserta seluruh personalia aparaturnya adalah abdi seluruh rakyat.
- d. Wilayah yurisdiksi : administrasi negara mempunyai wilayah kekuasaan yang sama luasnya dengan wilayah kekuasaan negara
- e. Kekuasaan : administrasi negara memperoleh kekuasaannya dari rakyat melalui lembaga perwakilan karena dalam suatu negara yang demokratis rakyatlah yang merupakan sumber dari kekuasaan.
- f. Orientasi publik : administrasi negara dan seluruh aparatnya sebagai abdi dari rakyat yang berorientasi politik netral. Artinya sebagai alat pelaksanaan kebijaksanaannya demi kepentingan rakyat ia tidak memihak tetapi berdiri di atas semua golongan, aliran, dan lapisan yang ada di dalam masyarakat.
- g. Cara bekerja : pada umumnya jalannya proses administrasi negara lebih lamban dibandingkan dengan administrasi niaga. Kelambanan ini adalah akibat dari *approach* legalitas yang dipergunakan administrasi negara yang sifatnya lebih menonjol.

**Chandler & Plano** dikutip **Pasolong** dalam **Teori Administrasi Publik**

(2017:8) 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. Kemudian menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan

seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan.”

Menurut **Pasolong** dalam **Teori Administrasi Publik (2013:19)** bahwa :  
“Administrasi Publik merupakan bentuk Kerjasama yang dilakukan oleh kelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif”.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa administrasi public merupakan ilmu yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam organisasi public bekerjasama untuk mencapai tujuan public. Administrasi public secara luas yaitu suatu proses Kerjasama yang dilakukan oleh individu dengan kelompok yang bergabung dalam organisasi publik yang melakukan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan terhadap orang dan sarana prasarana untuk mencapai tujuan publik yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Sumber daya manusia, penggunaan potensi SDM yang dimaksud adalah sejauh mana pimpinan dan organisasi mampu menampilkan sumber daya yang kompeten dan Profesional sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan organisasi. Pada sisi lain, pengelolaan potensi SDM juga harus mempertimbangkan aspek kuantitas dan kualitas sumber daya manusia. Dan juga dana atau anggaran, penggunaan sumber daya anggaran yang dimaksud adalah sejauh mana pimpinan dan organisasi secara kelembagaan mampu menciptakan pengelolaan sumber daya anggaran yang

professional, sehingga mendukung terhadap kelancaran pencapaian tujuan organisasi. Pimpinan dituntut untuk memiliki kemampuan dan kompetensi dalam melakukan perencanaan anggaran termasuk dalamnya memperhatikan aspek pemasukan dan pengeluaran anggaran. Orientasi pengelolaan anggaran sejatinya juga menekankan pada prinsip efisiensi, efektivitas dan akuntabilitas.

Perlengkapan, manajemen juga membutuhkan dukungan fasilitas. Seorang pimpinan dan organisasi juga dituntut untuk melakukan pengelolaan terhadap fasilitas organisasi, sehingga fasilitas tersedia dapat memberikan dukungan secara signifikan terhadap proses pelaksanaan manajemen. Pimpinan juga harus memikirkan bagaimana efektivitas dan efisiensi pemeliharaan dan penambahan fasilitas sesuai dengan dinamika dan perkembangan organisasi. Metode, keberhasilan pelaksanaan manajemen juga tidak bisa mengabaikan factor metode. Dalam konteks ini, pimpinan dituntut untuk memiliki kemampuan dalam memilih tata cara atau metode apa yang paling tepat digunakan dalam melaksanakan proses manajemen. Hal ini dipandang penting, agar metode yang diiterapkan memiliki adaptabilitas yang tinggi terhadap perkembangan dan percepatan kebutuhan organisasi yang semakin dinamis.

Selain sumber daya manusia dan anggaran Teknologi juga tidak kalah penting pada era yang serba kompetitif seperti sekarang ini, teknologi boleh jadi merupakan salah satu factor penting yang tidak bisa diabaikan. Tanpa kehadiran sarana teknologi yang adaptif, suatu organisasi tampaknya akan menghadapi kesulitan yang serius. System yang terintegrasi serta kecepatan dalam melakukan proses pekerjaan merupakan salah satu kontribusi yang signifikan dalam memberikan penguatan terhadap keberhasilan proses manajemen.

## **2.3. Kajian Tori Manajemen Pelayanan Publik**

### **2.3.1. Manajemen**

Manajemen merupakan unsur kedua administrasi ini, mempunyai pengertian sebagai aktivitas menggerakkan segenap orang dan mengarahkan semua fasilitas yang dimiliki oleh sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan.

dikemukakan oleh **Hasibuan** dalam **bukunya Manajemen Dasar (2001:2)**, yaitu: “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

**Mariane** dalam **Azas-azas Manajemen (2018:1)** Menjelaskan “Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Peraturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Perlu dihayati bahwa manajemen dan organisasi bukan tujuan, tetapi hanya alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, karena tujuan yang ingin dicapai itu adalah pelayanan dan atau laba (provit). Kemudian dijelaskan bahwa manajemen adalah proses kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan dengan menggunakan sumber-sumber yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.”

**G.R. Terry** dikutip **Mariane** dalam **Azas-azas Manajemen (2018:3)** mengartikan “Manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang

dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.”

*Koontz & Weihrich* dikutip **Satibi** dalam **Manajemen Publik (2012:3)** mengartikan “Manajemen adalah berhubungan dengan pencapaian sesuatu tujuan yang dilakukan melalui dan dengan orang-orang lain.”

Hal senada dikemukakan oleh **Makharita** dalam **Handayani** dikutip **Satibi** dalam **Manajemen Publik (2012:3)** yang menterjemahkan manajemen sebagai “Pemanfaatan sumber-sumber yang tersedia atau yang berpotensi dalam pencapaian tujuan. Kedua pengertian tersebut menunjukkan bahwa manajemen pada intinya merupakan upaya untuk mencapai tujuan organisasi yang dilakukan dengan memanfaatkan atau menggunakan sumber daya organisasi.”

**Satibi** dalam **Manajemen Publik (2012:3)** berpendapat bahwa “Manajemen merupakan proses pengelolaan yang dilakukan oleh seorang pimpinan, dengan menggunakan seluruh potensi sumber daya organisasi, yang menyangkut;

- a. Sumber daya manusia, penggunaan potensi SDM yang dimaksud adalah sejauh mana pimpinan dan organisasi mampu menampilkan sumber daya yang kompeten dan Profesional sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan organisasi. Pada sisi lain, pengelolaan potensi SDM juga harus mempertimbangkan aspek kuantitas dan kualitas sumber daya manusia.
- b. Dana, penggunaan sumber daya anggaran yang dimaksud adalah sejauh mana pimpinan dan organisasi secara kelembagaan mampu menciptakan pengelolaan sumber daya anggaran yang profesional, sehingga mendukung terhadap kelancaran pencapaian tujuan organisasi. Pimpinan dituntut untuk memiliki kemampuan dan kompetensi dalam melakukan perencanaan anggaran termasuk dalamnya memperhatikan aspek pemasukan dan pengeluaran anggaran. Orientasi pengelolaan anggaran sejatinya juga menekankan pada prinsip efisiensi, efektivitas dan akuntabilitas.
- c. Perlengkapan, manajemen juga membutuhkan dukungan fasilitas. Seorang pimpinan dan organisasi juga dituntut untuk melakukan pengelolaan terhadap fasilitas organisasi, sehingga fasilitas tersedia dapat memberikan dukungan secara signifikan terhadap proses pelaksanaan manajemen. Pimpinan juga harus memikirkan bagaimana efektivitas dan efisiensi

pemeliharaan dan penambahan fasilitas sesuai dengan dinamika dan perkembangan organisasi.

- d. Metode, keberhasilan pelaksanaan manajemen juga tidak bisa mengabaikan factor metode. Dalam konteks ini, pimpinan dituntut untuk memiliki kemampuan dalam memilih tata cara atau metode apa yang paling tepat digunakan dalam melaksanakan proses manajemen. Hal ini dipandang penting, agar metode yang diterapkan memiliki adaptabilitas yang tinggi terhadap perkembangan dan percepatan kebutuhan organisasi yang semakin dinamis.

Teknologi, pada era yang serba kompetitif seperti sekarang ini, teknologi boleh jadi merupakan salah satu factor penting yang tidak bisa diabaikan. Tanpa kehadiran sarana teknologi yang adaptif, suatu organisasi tampaknya akan menghadapi kesulitan yang serius. System yang terintegrasi serta kecepatan dalam melakukan proses pekerjaan merupakan salah satu kontribusi yang signifikan dalam memberikan penguatan terhadap keberhasilan proses manajemen terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan.”

### **2.3.2. Manajemen Pelayanan Publik**

menurut **Pasolong** dikutip **Satibi** dalam **Manajemen Publik (2012:12)** menterjemahkan “Manajemen publik secara sederhana sebagai manajemen instansi pemerintah.” Kendatipun pengertian semacam ini mengandung makna yang sangat umum, namun esensinya menyentuh kepada bagaimana upaya untuk mengelola suatu institusi pemerintah.

**Satibi** dalam **Manajemen Publik (2012:13)** menjelaskan “Manajemen public adalah pengelolaan sector-sektor public yang dilakukan oleh instansi public (pemerintah), baik terkait perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, strategi maupun evaluasi terhadap SDM, anggaran, sarana dan prasarana, teknologi serta sumber daya lainnya yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Konsep manajemen public belakangan ini semakin mendapatkan perhatian yang serius dari berbagai kalangan. Kondisi tersebut mengisyaratkan bahwa kehadiran manajemen public diyakini telah ikut mewarnai keberhasilan pengelolaan sector public, yang pada akhirnya diharapkan mampu memberikan manfaat yang signifikan bagi pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Itulah sebabnya,

**Satibi dalam Manajemen Publik (2012:26)** ada beberapa alasan mengapa kemudian manajemen public terasa urgen dalam mendukung pengelolaan sector public.

- a. Ditengah menguatnya pergeseran dan percepatan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi, tuntutan dan expetasi masyarakat atas pelayanan sector public yang ditampilkan oleh aparatur pun semakin tinggi. Dalam konteks ini, masyarakat cenderung lebih terbuka dan berani dalam menyampaikan aspirasi serta keinginannya sementara pada posisi lain, kualitas pelayanan kepada masyarakat belakangan ini justru menunjukkan kenyataan yang berbanding terbalik dengan harapan masyarakat.
- b. Sejak dicanangkan otonomi daerah secara riil, pemerintah local semakin memiliki peluang yang lebih besar untuk melakukan pengelolaan terhadap seluruh potensi daerah yang sebelumnya banyak dikuasai oleh pemerintah pusat. Dalam konteks ini, pengelolaan atas potensi daerah sejatinya dapat dilakukan secara professional, rasional, dan proporsional.
- c. Semakin menguatnya dampak globalisasi dan demokratis serta penguatan terhadap hak asasi manusia, secara langsung maupun tidak telah mendorong pentingnya menempatkan aspek keadilan, keterbukaan, kesamaan hak. Dalam konteks ini, pemerintah dituntut untuk mengadaptasikan diri terhadap berbagai perubahan tersebut, termasuk dalam hal pengelolaan masalah-masalah public.
- d. Semakin tingginya persaingan antar sector kelembagaan, secara substansi telah mendorong terjadinya pergeseran paradigma dalam pengelolaan berbagai sector pemerintahan. Pada posisi inilah kemudian, pemerintah sebagai leading sector dalam pengelolaan sector public dituntut untuk mampu mengantisipasi serta mengadaptasikan diri dengan kondisi serba kompetitif tersebut.

**Moenir dalam Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia (2017 : 186)** yang menyatakan bahwa manajemen pelayanan umum adalah “Manajemen proses

yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum/kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani”.

**Moenir** dalam **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (20017:12)** menjelaskan bahwa, Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang yang orang lain itu tidak ada kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukannya, merupakan suatu hal yang perlu dikaji sendiri dari segi kemanusiaan. Pelayanan itu timbul karena ada faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan bersifat material. Faktor yang bersifat ideal mendasar ada 3

menurut **Pasolong** dikutip **Satibi** dalam **Manajemen Publik (2012:12)** menterjemahkan “Manajemen publik secara sederhana sebagai manajemen instansi pemerintah.” Kendatipun pengertian semacam ini mengandung makna yang sangat umum, namun esensinya menyentuh kepada bagaimana upaya untuk mengelola suatu institusi pemerintah.

**Satibi** dalam **Manajemen Publik (2012:13)** menjelaskan “Manajemen public adalah pengelolaan sector-sektor public yang dilakukan oleh instansi public (pemerintah), baik terkait perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, strategi maupun evaluasi terhadap SDM, anggaran, sarana dan prasarana, teknologi serta sumber daya lainnya yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Konsep manajemen public belakangan ini semakin mendapatkan perhatian yang serius dari berbagai kalangan. Kondisi tersebut mengisyaratkan bahwa kehadiran manajemen public diyakini telah ikut mewarnai keberhasilan



pengelolaan sector public, yang pada akhirnya diharapkan mampu memberikan manfaat yang signifikan bagi pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

**Satibi** dalam **Manajemen Publik (2012:21)** ada beberapa alasan mengapa kemudian manajemen public terasa urgen dalam mendukung pengelolaan sector public.

- a. Ditengah menguatnya pergeseran dan percepatan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi, tuntutan dan expetasi masyarakat atas pelayanan sector public yang ditampilkan oleh aparatur pun semakin tinggi. Dalam konteks ini, masyarakat cenderung lebih terbuka dan berani dalam menyampaikan aspirasi serta keinginannya sementara pada posisi lain, kualitas pelayanan kepada masyarakat belakangan ini justru menunjukkan kenyataan yang berbanding terbalik dengan harapan masyarakat.
- b. Sejak dicanangkan otonomi daerah secara riil, pemerintah local semakin memiliki peluang yang lebih besar untuk melakukan pengelolaan terhadap seluruh potensi daerah yang sebelumnya banyak dikuasai oleh pemerintah pusat. Dalam konteks ini, pengelolaan atas potensi daerah sejatinya dapat dilakukan secara professional, rasional, dan proporsional.
- c. Semakin menguatnya dampak globalisasi dan demokratis serta penguatan terhadap hak asasi manusia, secara langsung maupun tidak telah mendorong pentingnya menempatkan aspek keadilan, keterbukaan, kesamaan hak. Dalam konteks ini, pemerintah dituntut untuk mengadaptasikan diri terhadap berbagai perubahan tersebut, termasuk dalam hal pengelolaan masalah-masalah public.
- d. Semakin tingginya persaingan antar sector kelembagaan, secara substansi telah mendorong terjadinya pergeseran paradigma dalam pengelolaan berbagai sector pemerintahan. Pada posisi inilah kemudian, pemerintah sebagai leading sector dalam pengelolaan sector public dituntut untuk mampu mengantisipasi serta mengadaptasikan diri dengan kondisi serba kompetitif tersebut.

**Moenir** dalam **Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia (2017: 186)**

mengatakan manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Sedangkan menurut

Begitu juga dengan **Ratminto** dan **Atiksepti Winarsih** dalam **Manajemen Pelayanan (2005: 4)** mengatakan bahwa manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Dari pengertian-pengertian yang dikemukakan di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan/organisasi, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen juga daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat- syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur secara pasti tetapi relatif.

Mengenai sasaran dari kegiatan pelayanan umum, **Moenir** dalam **Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia (2017: 165)** mengemukakan sasaran utama pelayanan umum, yaitu:

- a. Agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok yakni tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan keramah tamahan.
- b. Produk Yang dimaksud dengan produk dalam hubungan dengan sasaran pelayanan umumnya itu kepuasan dapat berbentuk Barang, yaitu sesuatu yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya barang elektronik dan kendaraan. Jasa, produk jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tetapi dapat dinikmati oleh pancaindera dan atau perasaan (gerak, suatu, keindahan, kenyamanan, rupa) disamping memang ada yang bentuk fisiknya dituju. Surat-surat berharga, kepuasan

berikut ini menyangkut keabsahan atas surat-surat yang diterima oleh yang bersangkutan. Keabsahan surat sangat ditentukan oleh proses pembuatannya berdasarkan prosedur yang berlaku dalam tatalaksana surat pada instansi yang bersangkutan.

Adapun manajemen pelayanan yang baik akan dapat diciptakan apabila terdapat beberapa faktor yang mendukung keberlangsungan organisasi baik eksternal maupun internal, menurut **Ratminto** dan **Winarsih** dalam bukunya **Manajemen Pelayanan (2005:54)**,

- a. Sumber daya manusia, yaitu Manajemen pelayanan yang baik akan dihasilkan dari para petugas pelaksana yang memiliki kompetensi dan kredibilitas dalam menjalankan tugas, maka dibutuhkan pemberdayaan dalam manajemen sumber daya manusia, karena manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan Organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya organisasi terutama dalam pemberian pelayanan.
- b. Sistem Pelayanan Salah satu faktor yang harus terdapat dalam manajemen pelayanan yang berkualitas adalah sistem pelayanan yang diarahkan kepada kepentingan pelanggan (masyarakat) yang terkait dengan sistem pengembangan pelayanan berdasarkan tujuan yang dihasilkan, dengan sistem pelayanan yang baik akan menentukan keberhasilan pelayanan.
- c. Kultur Organisasi dalam pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam manajemen pelayanan karena organisasi merupakan pelaksana dalam berbagai proses dan kegiatan dalam sebuah program dan berhasil atau tidaknya sebuah manajemen dalam pelayanan tergantung pada budaya organisasi didalamnya. Penciptaan budaya organisasi ini penting untuk mengetahui dukungannya terhadap budaya pelayanan yang memungkinkan para petugas melaksanakan semua pekerjaan secara baik sesuai nilai yang dianut, yang akan memberikan kontribusi yang besar dalam peningkatan kinerja pegawai. Organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya organisasi terutama dalam pemberian pelayanan.

Berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan (A.S.Moenir, 2008:164). Ditinjau dari segi aktivitas manajemen umum yang menonjol diantara aktivitas-aktivitas

yang dilakukan, menurut **Moenir** dalam **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2017: 164)** antara lain ialah:

- a. Menetapkan sasaran Aktivitas yang menonjol dalam manajemen pelayanan umum adalah menetapkan sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasi dimana organisasi dimaksudkan sebagai wadah kerjasama bagi orang-orang yang memiliki kepentingan bersama dan sebagai alat untuk mencapai tujuan tersebut.
- b. Menetapkan cara yang tepat, aktivitasnya manajemen yang kedua adalah menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode. Khusus dalam tugas-tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen, karena hal ini akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan. Adapun teknik manajemen yang digunakan, yaitu teknik manajemen dengan sasaran, teknik manajemen dengan hasil, teknik manajemen dengan sistem, teknik manajemen dengan motivasi, dan teknik manajemen dengan pengecualian.
- c. Melaksanakan pekerjaan menyelesaikan masalah dalam pelaksanaan kegiatan ini penting yang harus diperhatikan ialah bahwa manajemen harus senantiasa siap memecahkan setiap masalah yang timbul dan sekaligus memutuskan keputusan, diambil manajemen hendaknya benar-benar memecahkan persoalan dan dapat dilaksanakan, serta memenuhi maksud yang terkandung dalam inti masalah.
- d. Mengendalikan kegiatan dan proses pelayanan Pengendalian agak berbeda dengan pengawasan, meskipun keduanya masuk dalam jaringan kegiatan manajemen. Perbedaan itu terletak pada unsur tanggung jawab. Pada pengendalian, unsur ini jelas kelihatan sehingga pengendalian menjadi dinamis, disamping unsur-unsur tujuan, rencana kegiatan dan standar. Dalam pengendalian memang termasuk kegiatan pemantauan sebagai salah satu fungsi manajemen, tetapi tidak membawa misi tanggung jawab sebagaimana kegiatan pengendalian.
- e. Mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan kegiatan manajemen untuk mengevaluasi pelaksanaan tugas bukanlah kegiatan terakhir di dalam rangkaian kegiatan manajemen, karena kegiatan (aktivitas) manajemen merupakan suatu lingkaran yang selalu bergerak dari suatu kegiatan ke kegiatan lainnya tanpa ada kesempatan terhenti. Gerakan-gerakan tersebut antara satu dan lainnya saling mempengaruhi sehingga menjadi suatu kesatuan. Tidak salahlah kalau dikatakan bahwa aktivitas itu juga merupakan sistem dalam penyelenggaraan manajemen. Hasil evaluasi akan kembali ke kegiatan pertama, kedua, ketiga, keempat baik secara terpisah maupun tergabung sebagai umpan balik yang akan berguna untuk peninjauan kembali dan atau perbaikan terhadap penjabaran objek, carapen capaian sasaran, pelaksanaannya, pengendalian kegiatan, bahkan cara evaluasi itu sendiri

## 2.4. Kajian Teori Efektivitas Pelayanan Publik

### 2.4.1. Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris *Effective* artinya berhasil, sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Dan pada dasarnya definisi Efektivitas yang umum menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun memiliki perbedaan di antara keduanya. Sedangkan dalam Kamus Besar Indonesia, efektivitas ialah sebagai berikut :

“Efektivitas identik dengan terminologi prestasi yang secara hasil dari suatu yang dilakukan grammatical didefinisikan sebagai hasil yang telah diraih sesuatu yang berhasil dicapai dengan baik dari hasil suatu pekerjaan”.

Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. Kamus Ilmiah Populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Sebuah organisasi yang berhasil dalam melakukan pekerjaannya dapat diukur dengan melihat sejauh mana organisasi tersebut.

Konsep efektivitas ini telah dikemukakan oleh beberapa para ahli organisasi dan manajemen yang memiliki makna berbeda-beda, tergantung pada kerangka acuan yang dipergunakan. Menurut **Stoner** dikutip **Tangkilisan** dalam

**Manajemen Publik (2005:138)**, menekankan bahwa pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi, dan efektivitas adalah sebuah kunci dari kesuksesan suatu organisasi.

Sedangkan menurut **Miller** dikutip **Tangkilisan** dalam **Manajemen publik (2005:138)** mengemukakan bahwa: “Efektivitas dimaksud sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Efektivitas ini harus dibedakan dengan efisiensi. Efisiensi terutama mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian suatu tujuan”.

Menurut **Tangkilisan** dalam **Manajemen Publik (2005:139)**, mengemukakan bahwa: “Efektivitas Organisasi adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan dan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya. Maka, secara umum pandangan mengenai efektivitas dapat didefinisikan dalam sebuah batas-batas ukuran atau tingkat pencapaian tujuan suatu ”.

**Satibi** dalam **Manajemen Publik (2012:22)** mengatakan dalam bukunya bahwa “Pelaksanaan manajemen public harus memperhatikan prinsip efektivitas yang tercermin dari pencapaian target atau sasaran serta tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas pelaksanaan manajemen public tersebut dapat dicermati dari manfaat atau *output* yang dihasilkan”

**Sedarmayanti** dalam **SDM dan Produktivitas Kerja (2009:50)** mengatakan bahwa “Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan

gambaran seberapa jauh target yang telah dicapai. Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan melihat kriteria input, proses produksi, hasil (*output*) dan produktivitas”

**Mahmudi** dalam **Manajemen Kinerja Sektor Publik (2015:92)** menyatakan bahwa “Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”

Dalam konteks administrasi, efektivitas merupakan hal yang ingin dicapai dalam suatu proses manajemen dan organisasi. Karena ini adalah hal yang sangat fundamental dalam sebuah pelayanan yang diberik Setiap tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya akan selalu diupayakan untuk pencapaian yang seefektif mungkin. Setiap organisasi dalam pelaksanaan pekerjaannya selalu mengharapkan para pegawai melaksanakan tugasnya sesuai dengan program yang telah ditentukan sebelumnya.

#### **2.4.2. Tolak Ukur Efektivitas**

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan **Siagian** dalam **Manajemen Sumberdaya Manusia (2008:77)**, yaitu. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik, tersedianya sarana dan prasarana kerja, pelaksanaan yang efektif dan efisien, sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

**Steers** dalam bukunya **Efektivitas Organisasi (1985:46)**. Beliau menyebutkan ada beberapa ukuran dari pada efektivitas, antara lain :

- a. Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi
- b. Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan
- c. Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik
- d. Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut
- e. Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi
- f. Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalunya
- g. Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu
- h. Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu
- i. Semangat Kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki
- j. Motivasi artinya adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan;
- k. Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan.
- l. Keluwesan Adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan;

Adapun tolak ukur efektivitas menurut **Sedarmayanti** dalam **Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja (2005:37)** antara lain yaitu:



- a. Input adalah segala sesuatu yang masuk ke dalam sistem. Input dapat diartikan sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil. Input yang ada dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh instansi terkait seperti ruang server, material (bahan buku) berupa data - data yang diperlukan yang akan diolah menjadi sebuah informasi.
- b. Proses produksi dapat dilihat dari adanya komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat, seperti pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan merupakan pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasi cara untuk mencapai tujuan.
- c. Hasil (output) adalah komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan. Hasil yang dimaksud merupakan perbandingan antara masukan (input) dan keluaran (output), hasil dapat dilihat dari produk yang dihasilkan dan jasa yang dihasilkan berupa pelayanan prima yang diberikan oleh instansi terkait.
- d. Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan. Produktivitas dapat dilihat dari pendidikan dianggap penting karena untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia dalam hal ini diperlukan suatu motivasi sebagai pendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan masyarakat dan perlu adanya teknologi serta sarana produksi yang tepat dan maju sehingga dapat meningkatkan produktivitas.

Berkaitan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka ukuran efektivitas merupakan suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai. Selain itu, menunjukkan pada tingkat sejauh mana organisasi, program/ kegiatan melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal

### **2.4.3. Pendekatan Efektivitas**

**Mahmudin** dalam **Membangun Organisasi Berbudaya (2012:47)** mengatakan Pendekatan dapat mencapai efektivitas dilakukan sebagai suatu acuan untuk menentukan efektivitas yang berbeda yang mana dalam pendekatan ini dilakukan untuk mendapatkan sebuah masukan yang berupa sumber dari

lingkungan yang ada. Untuk melakukan pendekatan terhadap efektivitas, perlu menekankan beberapa pendekatan yakni :

- a. Pendekatan sumber (*resource approach*) Pendekatan sumber 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.
- b. Pendekatan proses (*proses approach*) Pendekatan proses 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 (prosedur pelayanan dan responsivitas).
- c. Pendekatan sasaran (*goals approach*) Pada pendekatan sasaran dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Sedangkan menurut **Steers** dalam **Efektivitas Organisasi (1980:4)** mengemukakan bahwa pada dasarnya cara yang terbaik untuk meneliti efektivitas ialah dengan memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan yaitu :

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

Mengukur efektivitas suatu organisasi bukanlah hal yang mudah dan sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan suatu rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang ditetapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidaknya layanan yang di berikan, menurut **Siagain** dalam **Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja (2002:17)** yaitu:

- a. Kejelasan dari tujuan yang ingin dicapai. dimaksudkan agar karyawan dalam melaksanakan tugas tugasnya dapat mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai sesuai rencana
- b. Kejelasan dari strategi pencapaian tujuan, strategi adalah usaha dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi
- c. Proses analisa dan perumusan kebijakan yang mantap, berhubungan dengan kejelasan tujuan yang ingin dicapai dan kejelasan strategi yang telah di tetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan –tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, perencanaan yang matang berarti memutuskan sekarang apa yang direncanakan ingin di capai oleh organisasi di masa yang akan datang
- e. Penyusunan program yang tepat, dalam penyusunan program yang tepat, suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dan dijelaskan dalam program-program pelaksanaan yang tepat, karena bila tidak dilakukan, maka para pelaksana kurang memiliki pedoman dalam bertindak dan bekerja
- f. Tersedianya sarana dan prasarana Salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien Efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. Sedangkan efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik Mengingat bahwa sifat manusia yang tidak sempurna, maka efektivitas organisasi menuntut adanya sistem pengawasan dan pengendalian.

#### **2.4.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas**

**Steers** dikutip **Tangkilisan** dalam **Manajemen Publik (2005:151)** ada 4

(empat) faktor yang mempengaruhi efektivitas diantaranya :

- a. Karakteristik organisasi dari struktur dan teknologi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. Struktur yang dimaksud adalah hubungan yang relatif tetap sifatnya, seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan susunan sumber daya manusia. Struktur meliputi bagaimana cara organisasi menyusun orang-orang atau mengelompokan orang-orang didalam menyelesaikan pekerjaan. Sedangkan, yang dimaksud teknologi adalah mekanisme suatu perusahaan untuk mengubah bahan baku menjadi barang

jadi. dengan teknologi yang tepat akan menunjang kelancaran organisasi didalam mencapai sasaran, disamping itu juga dituntut adanya penempatan orang yang tepat pada tempatnya pula.

- b. Karakteristik Organisasi dari hubungan perihal ekstern, karakteristik organisasi berpengaruh terhadap efektivitas disamping lingkungan luar dan dalam yang telah dinyatakan berpengaruh terhadap efektivitas. Lingkungan luar yang dimaksud adalah luar perusahaan misalnya hubungan dengan masyarakat sekitar, sedangkan lingkungan dalam lingkup perusahaan misalnya pegawai di perusahaan tersebut. Keberhasilan hubungan organisasi lingkungan tampaknya amat tergantung pada tiga variabel, diantaranya yaitu Tingkat keterdugaan keadaan lingkungan, Ketepatan persepsi atas keadaan lingkungan, Tingkat rasionalitas organisasi. Ketiga faktor ini mempengaruhi ketepatan tanggapan organisasi terhadap perubahan lingkungan makin tepat tanggapannya, makin berhasil adaptasi yang dilakukan oleh organisasi
- c. Karakteristik pekerja pada kenyataannya, para pegawai perusahaan merupakan faktor pengaruh yang paling penting atas efektivitas karena perilaku merekalah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau merintangi tercapainya tujuan organisasi. Pegawai merupakan sumberdaya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan sumber daya yang ada didalam organisasi, oleh sebab itu perilaku pegawai sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi.
- d. Kebijakan dan praktek manajemen Dengan makin rumitnya proses teknologi serta makin rumit dan kejamnya lingkungan, maka peranan manajemen dalam mengkoordinasi orang dan proses demi keberhasilan organisasi semakin sulit. Kebijaksanaan dan praktek manajemen dapat mempengaruhi atau dapat merintangi pencapaian tujuan, ini tergantung bagaimana kebijaksanaan dan praktek manajemen dalam tanggung jawab terhadap para pegawai dan organisasi.

#### **2.4.5. Pelayanan Publik**

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak

dibidang jasa tersebut. Dilihat dari konteks administrasi public pelayanan mengandung makna melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Pelayanan publik pada prinsipnya merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh institusi publik sesuai dengan jenis layanan yang diberikan, baik menyangkut pelayanan barang, jasa dan administratif. Itulah sebabnya institusi publik berkewajiban untuk menyediakan layanan publik secara optimal, sejalan dengan dinamika, tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

**Moenir** dalam **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2017:109)** mengemukakan bahwa “Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. pelayanan publik dibagi menjadi tiga macam, yaitu:

- a. Layanan dengan lisan, yaitu layanan yang dilakukan oleh petugaspetugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- b. Layanan dengan tulisan, pada dasarnya layanan dengan tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh. Layanan ini berupa reaksi tulisan atau permohonan, laporan, keluhan, pemberian pemberitahuan dan lain sebagainya.
- c. Layanan dengan perbuatan, jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan tulisan, jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering bergabung karena berhubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum.”

Dilihat dari perspektif administrasi publik, **Sedarmayanti** dikutip **Satibi** dalam **Manajemen Publik (2012:26)** menandakan bahwa “Pelayanan mengandung makna melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas

dan fungsi administrasi negara” Hal ini mencerminkan bahwa aparatur sebagai bagian penting dalam menjalankan fungsi administrasi negara memiliki posisi yang sangat strategis dalam menterjemahkan konsep pelayanan publik.

Pandangan yang menyentuh pada institusi publik di kemukakan oleh **Sinambela** dikutip **Satibi** dalam **Manajemen Publik (2014:30)** yang menterjemahkan pelayanan publik sebagai “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terlihat’

Dari pendapat tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan publik esensinya tidak hanya melakukan proses layanan semata, tetapi juga tercermin adanya kepuasan bagi pihak yang di layani. maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemberi layanan (melayani) untuk keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

#### **2.4.6. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima layanan. Menurut **Ratminto dan Atik** dalam **manajmen pelayanan (2005:24)** menyebutkan bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. **Prosedur Pelayanan.** Prosedur pelayanan yang jelas bagi pemberi dan penerimapelayanan.
- b. **Waktu Penyelesaian.** Waktu penyelesaian yang jelas saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. **Biaya Pelayanan** atau tarif pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam proses pelayanan.
- d. **Produk Pelayanan,** Hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. **Saranan dan Prasaranasarana** dan prasarana pelayanan yang memadai oleh pelayanan publik.
- f. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan** Kompetensi Petugas ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, dan perilaku yang dibutuhkan

**Mahmudi** dikutip **Satibi** dalam **Manajemen Publik (2012:44)** Standar pelayanan public dapat diterjemahkan sebagai “Ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan public dan wajib ditaati oleh pemberi layanan”. Adapun standar pelayanan public yang harus diterapkan dalam setiap proses pelayanan ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 yang esesnsinya menyebutkan bahwa komponen standar pelayanan public, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya/Tarif
- f. Produk layanan
- g. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memeberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dan bahaya dari resiko keragu-raguan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana

#### 2.4.7. Asas-asas pelayanan publik

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak. Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh **Ridwan dan Sudrajat** dalam **Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan pelayanan publik (2009:254)** yakni yang terdiri dari 12 asas:

- a. Asas kepentingan umum
- b. Asas kepastian hukum
- c. Asas kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Asas keprofesionalan
- f. Asas partisipasif
- g. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif
- h. Asas keterbukaan
- i. Asas akuntabilitas
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Asas ketepatan waktu
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Penyelenggara pelayanan pelayanan public harus memperhatikan asas-asas pelayanan sebagai pedoman dalam menjalankan proses pelayanan public. menurut **Winarsih** dikutip **Satibi** dalam bukunya **Manajemen Publik (2012:47)** mengemukakan asas-asas pelayanan public yang harus dipahami, baik oleh penyelenggrara maupun penerima pelayanan sebagai berikut :

- a. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.



- e. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, golongan, agama, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

#### **2.4.8. Prinsip-prinsip pelayanan public**

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara atau pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha atau badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan public yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu

- a. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,
- b. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
- c. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator/pembuat peraturan (rule government/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberi otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat Untuk terwujudnya good governance, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas

kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

Buruknya citra pelayanan public biasanya juga bersentuhan dengan prinsip pelayanan public yang tidak bias diterjemahkan oleh pemangku dan penyelenggara pelayanan secara optimal. Kelemahan atau ketidakmampuan inilah yang kemudian berimplikasi kepada rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh karena itu **Mahmudi** dikutip **Satibi** dalam **Manajemen Publik (2012:49)** mengemukakan prinsip-prinsip pelayanan public sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, dalam proses pelayanan unit kerja/pejabat harus bertanggungjawab memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Kelengkapan sarana dan prasarana
- f. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- g. Tanggung jawab
- h. Kedisiplinan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- i. Kemudahan akses, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, bersih, nyaman, rapih serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

## **2.5. Kerangka Berpikir**

Kerangka pemikiran merupakan teori yang digunakan oleh peneliti yang sesuai dengan topik penelitian yang disusun untuk memecahkan suatu permasalahan -permasalahan yang peneliti temui maka peneliti akan mengemukakan teori yang digunakan oleh peneliti dan selanjutnya akan menjadi kerangka pemikiran

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah /pemberi jasa sebagai abdi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan atau produk pelayanannya berkualitas, penyelenggara pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip efektivitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung sebagai salah satu organisasi pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan sektor publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat,

penyedia jasa pelayanan publik harus memberikan layanan sebaik mungkin dan sesuai yang diharapkan masyarakat sebagai penerima layanan. Guna mengetahui sejauh mana pelayanan izin praktik apoteker bisa dikatakan berjalan secara efektif, maka pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu perlu melakukan analisis menggunakan pengukuran dimensi Efektivitas yaitu Pendekatan Sumber (Input), Pendekatan Proses (Efisien, prosedur pelayanan dan responsif), dan Pendekatan sasaran.



**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**

*Sumber : peneliti*

## **2.6. Proposisi**

Efektivitas pelayanan izin praktik apoteker di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten bandung dapat dikatakan berjalan dengan efektif apabila memenuhi ukuran efektifitas pelayanan melalui Pendekatan Sumber (Input), Pendekatan Proses (Efisien, prosedur pelayanan dan responsif), dan Pendekatan sasaran.