

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Kajian Pustaka mengkaji mengenai teori kepustakaan yang menjelaskan penelitian agar mendukung beberapa rumusan masalah sebagai landasan yang dipakai selanjutnya dengan analisis yang berkaitan dengan fokus penelitian. Materi yang disajikan dalam rumusan masalah ini yaitu tentang Administrasi Publik, Efektivitas, faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik dan penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai landasan teori untuk menyimpulkan kerangka berpikir dan proposisi.

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Peneliti terdahulu yang digunakan peneliti bertujuan sebagai acuan dasar dalam penyusunan penelitian dan bahan perbandingan. Tujuannya agar dapat mengetahui hasil penelitian yang sejenis menjadi gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian selanjutnya yang sejenis. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu guna mendukung penelitian peneliti. Berikut adalah tabel peneliti terdahulu:

1. Siti Fatimah (2021)

Tabel 2.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik analisis
1	Siti Fatimah (2021)	Efektivitas Dinas Perlindungan Anak Dalam Pengendalian Kekerasan Terhadap Anak di Kabupaten wajo	Duncan (dalam, Zulkarnain 2012;32	Kualitatif	Analisis, deskriptif	Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

Sumber: Siti Fatimah (2021)

Penelitian ini yang dilakukan Siti Fatimah (2021) dengan judul Penelitian yaitu “Efektivitas Dinas Perlindungan Anak Dalam Pengendalian Kekerasan Terhadap Anak di Kabupaten Wajo”

Abstrak: Provinsi Aceh alasan masih tingginya kekerasan terhadap anak disebabkan oleh beberapa faktor pertama masih lemahnya pengetahuan keluarga, dimana ini menjadi penyebab paling dominan terjadi kekerasan terhadap anak. Situasi keluarga, khususnya hubungan orangtua yang kurang harmonis, menyebabkan seorang ayah akan sanggup melakukan kekerasan terhadap anak-anak. Kedua ketiadaan kepastian hukum, ini dikarenakan hukum yang lemah tidak dapat menumbuhkan rasa takut dari para pelaku kekerasan sehingga mereka dapat terus melakukan kekerasan tanpa adanya kekhawatiran. Meskipun Aceh telah

memiliki qanun Aceh dan undang-undang namun belum memberikan kepastian hukum bagi pelaku kekerasan terhadap perempuan dan anak. Hal ini disebabkan oleh tidak konsistennya pemerintah terhadap pelaku. Ketiga normalisasi kekerasan terhadap perempuan dan anak, normalisasi kekerasan terjadi karena masyarakat kurang peka terhadap isu-isu yang alami perempuan sehingga menghambat proses penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran lembaga DP3A dalam penanggulangan kekerasan terhadap anak di Provinsi Aceh dan faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya kekerasan terhadap anak di Provinsi Aceh. Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara mendalam pada informan, pengamatan, Penelusuran secara langsung dan data pendukung berupa buku tahunan tentang kasus kekerasan pada perempuan dan anak dari Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Provinsi Aceh. Hasil Penelitian menunjukkan peran DP3A Aceh terhadap penanggulangan kekerasan anak di Aceh yaitu adanya upaya melibatkan seluruh instansi dalam lembaga yang fokus kepada anak baik pemerintah maupun non pemerintah untuk bekerja sama, melakukan sosialisasi terhadap masyarakat dan anak terkait kekerasan dan dampak kekerasan, melakukan pendampingan dan melakukan pemberdayaan terhadap korban kekerasan.

2. Khamila Khoirun Nisa (2023)

Tabel 2.2
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik analisis
1	Khamila Khoirun Nisa (2023)	“Efektivitas Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) DKI Jakarta Dalam Penanganan Anak Korban Kekerasan Seksual”	Robert B. Duncann	Kualitatif	Analisis, deskriptif	Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

Sumber: Khamila Khoirun Nisa (2023)

Penelitian yang dilakukan oleh Khamila Khoirun Nisa (2023). Dengan judul “Efektivitas Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) DKI Jakarta Dalam Penanganan Anak Korban Kekerasan Seksual”

Abstrak: Tingginya angka kekerasan seksual terhadap anak setiap tahunnya menjadi permasalahan yang serius. P2TP2A DKI Jakarta hadir sebagai respon dan komitmen pemerintah dalam menghapus tindak kekerasan. Melalui P2TP2A anak korban kekerasan seksual mendapatkan fasilitas layanan gratis meliputi layanan pengaduan, layanan psikologis layanan bantuan hukum dan layanan pendampingan. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk melihat faktor-faktor penghambat dan pendukung keberhasilan performa P2TP2A dalam memberikan

penanganan terhadap anak korban kekerasan seksual. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Dalam penelitian ini konsep yang digunakan ialah konsep efektivitas Robert B. Duncan yang mengukur efektivitas program melalui 3 indikator: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Subjek penelitian ini terdiri dari 2 kategori dengan jumlah 7 orang informan; 4 petugas layanan P2TP2A sebagai pihak pemberi layanan.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret-Mei 2023 berlokasi di P2TP2A di Provinsi DKI Jakarta, Pulo Gadung, Jakarta Timur. Tekni pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini ditinjau dengan perspektif sosiologi organisasi menggunakan teori sistem umum. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hambatan yang dirasakan oleh petugas layanan maupun penerimaan layanan antara lain fasilitas sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya jumlah sumber daya manusia dan kinerja petugas layanan yang masih belum maksimal. Berdasarkan hasil analisis, efektivitas P2TP2A DKI Jakarta dalam penanganan kekerasan seksual terhadap anak belum sepenuhnya efektif. Hal ini dibuktikan dengan pelaksanaan layanan yang masih kurang optimal dan belum dirasa puas oleh penerimaan layanan, maka dari itu, P2TP2A DKI Jakarta perlu meningkatkan efektivitas organisasinya dengan agar mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dan optimal bagi anak korban kekerasan.

3. Nurhidayah Hayani, Roni Ekha Putera, Hendri Koeswara (2022)

Tabel 2.3
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik analisis
1	Nurhidayah Hayani, Roni Ekha Putera, Hendri Koeswara (2022)	Efektivitas Pemekaran Nagari Sungai AUA Kecamatan Sungai AUR Kabupaten Pesaman Barat	Robert Duncan	Kualitatif	Analisis, deskriptif	Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

Sumber: Nurhidayah Hayani, Roni Ekha Putera, Hendri Koeswara (2022)

Penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayah Hayani, Roni Ekha Putera, Hendri Koeswara (2022). Dengan judul “Efektivitas Pemekaran Nagari Sungai AUA Kecamatan Sungai AUR Kabupaten Pasaman Barat”

Abstrak: Sungai AUA merupakan salah satu Nagari di Kabupaten Pasaman Barat yang melakukan pemekaran Nagari dengan dilatar belakangi permasalahan dalam pelayanan publik dan pembangunan yang belum merata. Pemekaran Nagari Sungai AUA belum begitu terlihat dan dirasakan oleh masyarakat secara keseluruhan, hal ini ditunjukkan dengan fakta bahwa masih ada sebagian kelompok masyarakat yang mengeluhkan pelayanan di Nagari Sungai AUA dan pembangunan yang tidak berubah. Nagari sungai AUA padahal pemekaran Nagari sungai AUA sudah berjalan kurang lebih 5 tahun.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan menggunakan teori efektivitas menurut Robert Duncan yang terdiri dari pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemekaran Nagaru Sungai AUA sudah cukup efektif karena telah memenuhi sebagian besar indikator pada variabel teori efektivitas Robert Duncan. Namun masih terdapat beberapa kendala terkait keterlambatan kode registrasi Desa sehingga indikator jangka waktu pelaksanaan dan pencapaian target pada titik pemerataan pembangunan belum terpenuhi. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kerja sama Pemerintahan Daerah dan Pemerintahan Pusat agar ada kepastian mengenai kode pendaftaran Desa.

2.1.2 Kajian Administrasi

Menurut Irra Chrisyanti Dewi (2011:3) dalam buku pengantar administrasi mengatakan bahwa “administrasi memiliki pengertian dalam arti yaitu sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarisan” yaitu meliputi kegiatan menerima, mencatat, menghimpun, mengelola, mengadakan, mengirim, menyimpan.

Menurut Siagian (2004:2) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas, untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan sebelumnya.

Stephens P.Robins (1983) Administrasi adalah keseluruhan proses dari aktivitas-aktivitas pencapaian tujuan secara efisien dengan dan melalui orang lain.

Berdasarkan uraian para ahli di atas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa administrasi merupakan suatu proses kerja sama antara kelompok secara bersama-sama untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif.

Administrasi secara sempit dapat diartikan sebagai bentuk aktivitas yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan sederhana, ketik mengetik dan kegiatan lain yang sifatnya teknis ketatausahaan. Sedangkan pengertian administrasi secara luas adalah semua proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

2.1.2.1 Kajian Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano dalam Harbani Pasolong (2010:7) Administrasi publik adalah proses dimana sumber daya personal publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Menurut Harbani Pasolong (2010:8) administrasi publik Kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Menurut Nicholas Harbani Pasolong (2010:8) administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan

mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan sosial.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan kerja sama yang dilakukan sekelompok atau Lembaga yang mengkaji sistem suatu negara yang mencakup salah satunya yaitu dalam kebijakan publik. Administrasi public ialah salah satu dari ilmu sosial yang mengkaji sistem pengelolaan negara yang mengaitkan dengan kebijakan, organisasi, manajemen, dan pelayanan. Administrasi publik selalu berhubungan dengan Legislatif, Yudikatif, Eksekutif.

2.1.3 Kajian Organisasi

Organisasi menurut Waldo (1971) adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi. Hal senada dikemukakan oleh Herbert G. Hicks (1972) bahwa “*an organization is structured process which persons interact for objectives*” atau yang diartikan bahwa organisasi adalah proses terstruktur dimana orang berinteraksi untuk suatu tujuan. Masih senafas dengan kedua definisi di atas, siagian dalam Rahayu (2016) memberikan pemahaman lebih luas mengenai organisasi, yaitu:

“Setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu hierarki dimana selalu terdapat hubungan antara seorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seseorang atau sekelompok yang disebut bawahan”.

Merujuk pada beberapa pengertian dari para ahli mengenai organisasi yang telah dipaparkan di atas, maka dapat di tarik sebuah pemahaman bahwa organisasi itu merupakan suatu tempat atau wadah berkumpulnya sekelompok orang secara terstruktur untuk melaksanakan administrasi.

2.1.4 Kajian Efektivitas

Kata efektivitas berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan dengan baik. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Apabila tujuan atau sasaran tercapai seperti yang telah ditemukan, maka disebut efektif. Dalam bahasa Indonesia, kata efektif memiliki arti berdaya guna.

Etziomi dikutip oleh Steers (1985:10) berpendapat:

“Suatu organisasi dapat dibentuk agar menjadi unit sosial yang paling efektif dan efisien, dimana efektivitas organisasi di ukur dari sejauh mana organisasi tersebut berhasil mencapai tujuannya. Sedangkan efisiensi organisasi dikaji dari segi sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan suatu unit pengeluaran (output). Selain itu, efektivitas organisasi dijabarkan berdasarkan keputusan organisasi untuk memperoleh dan memanfaatkan sumber daya yang langka dan berharga dengan sependai mungkin dalam usahanya mengejar tujuan operasi dan operasionalnya”.

Menurut Pasolong (2007:4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai dengan kata lain sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Sedangkan, menurut James L. Gibson dkk dalam pasolong (2007:4), mengatakan bahwa efektivitas adalah pencapaian sasaran upaya

bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas. Keban dalam Pasolong (2007:4), mengatakan bahwa suatu organisasi dapat dikatakan efektif jika tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai. Nilai-nilai yang disepakati bersama antara para stakeholder dari organisasi yang berangkutan.

Menurut Miller dikutip oleh Tangkilisan (2005:138), mendefinisikan bahwa efektivitas sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Efektivitas harus dibedakan dengan efisiensi terutama mengandung pengertian perbandingan antara biaya dengan pencapaian tujuan.

Berdasarkan pemaparan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas lebih menekankan pada tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya.

2.1.4.1 Ukuran Efektivitas

Indikator dari efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak dari keluaran program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu organisasi. Budiani (2007:53), menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yaitu sebagai berikut:

a. Ketepatan sasaran program

Yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.

b. Sosialisasi program

Sosialisasi kemampuan penyelenggaraan program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.

c. Tujuan program

Yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya

d. Pemantauan program

Yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program. Setiap organisasi yang ingin maju harus melibatkan anggota dalam rangka meningkatkan mutu kerja.

Duncan yang dikutip Steers (1985:53), dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” mengatakan sebagai berikut:

a. Pencapaian Tujuan

Keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin diperlukan pentahapan baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit

b. Integrasi

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

c. Adaptasi

Yaitu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Dari sepenggal pemaparan tersebut diketahui bahwa bagaimana terjadi kesesuaian antara rencana awal yang telah di rumuskan dengan dampak output. Dikatakan efektif apabila usaha yang dilakukan menimbulkan dampak bagi sasaran yang sudah di tetapkan. Sedangkan dikatakan tidak efektif jika usaha yang dilakukan tidak menimbulkan atau tidak mengenai sasaran yang sudah di tetapkan. Indikator penilaian efektivitas kerja meliputi:

a. Etos Kerja

Menurut Geertz dikutip oleh Kumorotomo (2005:23-25), etos diartikan sebagai sikap mendasar terhadap diri dan dunia yang di pancarkan hidup, Etos juga disebut sebagai kemungkinan-kemungkinan yang menjadi sumber motivasi seseorang dalam berbuat dan merupakan landasan ide, cita, atau pikiran yang akan menentukan sistem tindakan. Apabila dikaitkan dengan situasi kehidupan manusia maka etos kerja yang tinggi akan menjadi syarat mutlak yang harus ditumbuhkan dalam kehidupan itu. Hal tersebut akan membuka pandangan dan sikap kepada manusianya

untuk menilai tinggi kerja keras dan sungguh-sungguh sehingga dapat mengikis sikap kerja yang asal-asalan karena untuk mencapai tujuan organisasi.

b. Disiplin Kerja

Kata “disiplin” berasal dari bahasa Latin “diciplina” yang berarti latihan atau pendidikan kesopanan dan kerohanian serta pengembangan tabiat. Menurut Nitisemito (1996:118), disiplin adalah suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan baik yang tertulis maupun tidak. Kedisiplinan kerja merupakan masalah yang perlu diperhatikan, sebab dengan adanya kedisiplinan dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan organisasi. Dilihat dari sisi manajemen, terjadinya disiplin kerja akan melibatkan dua kegiatan pendisiplinan yaitu sebagai berikut:

1. Preventif, kegiatan ini bertujuan untuk mendorong disiplin diri diantara para karyawan agar mengikuti berbagai standar atau aturan sehingga penyelewengan kerja dapat dicegah;
2. Korektif, kegiatan ini ditujukan untuk menangani pelanggaran terhadap aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut.

Tujuan dari suatu organisasi dapat dicapai kegiatannya berjalan secara efektif dan didukung oleh faktor-faktor pendukungnya, menurut Steers (1985:209-211), yaitu sebagai berikut:

1. Ciri organisasi

Dapat dilihat dari struktur dan teknologi organisasi. Apabila dilihat dari strukturnya, peningkatan produktivitas dan efisiensi merupakan hasil dari meningkatnya spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan, dan formasi. Sedangkan dari teknologi, jika struktur dan teknologi tersebut digabungkan, maka pegawai akan menghadapi masalah dengan mudah sehingga usaha untuk mencapai tujuan pun dapat diwujudkan;

2. Lingkungan

Keberhasilan hubungan organisasi dan lingkungan bergantung pada tiga hal, yaitu keadaan lingkungan, ketetapan persepsi, dan tingkat rasionalitas. Ketiga faktor tersebut berpengaruh kepada perubahan lingkungan;

3. Pekerja dan pegawai

Kesadaran akan perbedaan sifat pegawai sangat penting karena pegawai yang berbeda bisa menjadikan organisasi dapat menyesuaikan kemampuan dan kepribadian para pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan pemaparan beberapa indikator efektivitas diatas, peneliti memilih menggunakan teori menurut Duncan dalam Steers karena lebih langsung terfokus pada efektivitas sesuai dengan topik yang peneliti angkat yaitu efektivitas Pelayanan Publik pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA). Indikator-indikator efektivitas yang terdiri dari pencapaian

tujuan, integrasi, dan adaptasi ini digunakan peneliti sebagai alat analisis data untuk data yang peneliti dapatkan. Hal ini di karenakan peneliti ingin mengetahui apakah UPTD PPA ini berjalan efektif atau sebaliknya.

2.1.5 Kajian Pelayanan Publik

Dalam kamus Bahasa Indonesia (1990), Pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut:

- a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
- b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
- c. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pencegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
- d. Publik berarti orang banyak (umum)

Pengertian publik menurut Inu Kencana Syafi'e. dkk (1999:18) yaitu:

“Sejumlahah manusia yang memiliki kerbersamaan berifikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.”

Pengertian lain berasal dari pendapat A.S. Moenir (1995:7) menyatakan bahwa:

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

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun bersifat non komersial. Namun

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

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

2.2 Kerangka Berpikir

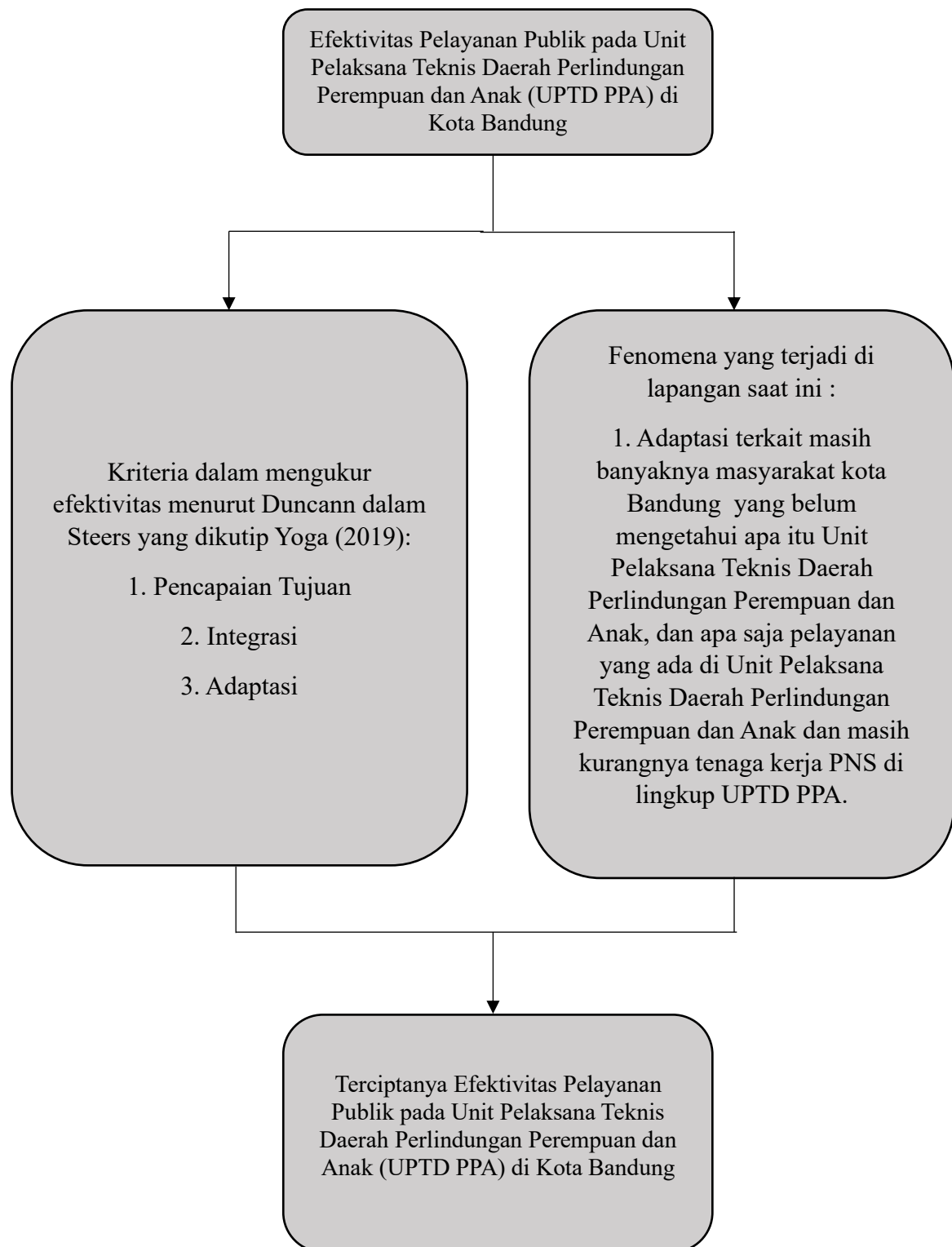
Kerangka pemikiran atau berpikir merupakan kerangka untuk menggambarkan alur pikir yang logis (logical construct). Dengan kata lain, kerangka berpikir ini disusun untuk menjawab secara rasional atau masalah yang telah dirumuskan. Oleh karena itu, pada bagian kerangka berpikir ini harus merefleksikan hubungan antar variabel yang diteliti (Satibi 2011).

Fenomena permasalahan yang terjadi pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak yaitu:

1. Kurangnya adaptasi, terkait masih banyaknya masyarakat kota Bandung yang belum mengetahui apa itu Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak, dan apa saja pelayanan yang ada di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak dan masih kurangnya tenaga kerja PNS di lingkup UPTD PPA.

Untuk mempermudah pemecahan masalah yang dihadapi, peneliti memerlukan kerangka pemikiran sebagai acuan dalam memecahkan masalah tersebut, peneliti dalam penelitian ini memakai teori efektivitas dari Duncan dalam Steers yang terdapat 3 indikator yaitu:

1. **Pencapaian Tujuan**, adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan yang harus di pandang sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri dari faktor-faktor, yaitu (1) kurun waktu pencapaiannya di tentukan, (2) sasaran merupakan terget yang kongkrit (dasar hukum)
2. **Integrasi**, adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu efektivitas untuk mengadakan sosialisasi, agar pelayanan dapat di ketahui oleh masyarakat yang membutuhkannya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor yaitu, (1) prosedur, (2) proses sosialisasi
3. **Adaptasi**, adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.3 Proposisi

Efektivitas Pelayanan Publik Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak di Kota Bandung dapat tercapai dengan optimal dan berkualitas apabila dapat mengikuti Parameter-parameter Efektivitas yang di kemukakan oleh Duncan dalam Steers yang di kutip Yoga (2019) yaitu: (1) Pencapaian Tujuan, (2) Integrasi, (3) Adaptasi