

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK

DI KANTOR KECAMATAN SEPUTIH BANYAK

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 LANDASAN TEORI

2.1.1 Konsep Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Kata efektivitas muncul dari Bahasa Inggris yaitu *effective* (efektif) yang memiliki arti berupa berhasil atau bisa juga disebut dengan sesuatu yang pada saat dilakukan berhasil atau mencapai suatu tujuan dengan baik. Kata efektivitas juga dapat didefinisikan menjadi adanya ketetapan dalam penggunaan, untuk mencapai suatu keberhasilan atau juga dapat digunakan sebagai menunjang tujuan. Biasanya kata efektivitas digunakan di dalam suatu organisasi baik formal maupun non formal, penggunaannya ditujukan sebagai unsur pokok dalam pencapaian suatu tujuan atau sasaran yang sudah ditentukan di dalam organisasi tersebut. Setiap organisasi menggunakan kata efektif apabila berhasilnya suatu tujuan ataupun sasaran sebagaimana yang telah ditentukan di dalam organisasi. Dalam hal ini, pada dasarnya efektivitas merupakan tingkat dalam pencapaian keberhasilan suatu kebijakan, program atau cita – cita yang telah ditetapkan. Terdapat juga para ahli yang mengartikan kata efektivitas ini, menurut Gedeian mendefinisikan efektifitas adalah *that is, the grater the extent it which an oraganization's goals are met or surpassed, the grater iss effectiveness* (semakin besar pencapaian tujuan – tujuan semakin besar efektifitas). Sedangkan menurut Dunn berpendapat bahwa efektivitas merupakan kata yang berkenaan dengan sesuatu yang sifatnya alternative dalam pencapaian hasil yang sesuai dengan harapan dari pengeimplementasian suatu tindakan. Dari masing – masing pendapat tersebut dapat dipahami bahwa esensi kata efektivitas memang berkenaan dengan peninjauan suatu keberhasilan dalam perjalanan suatu tindakan yang telah di jalankan. Dengan ini, tidak bisa dipungkiri bahwa

kalimat efektivitas sering digunakan oleh organisasi yang ada baik formal maupun non formal dalam pengukuran kerberhasilannya.

Pengertian efektifitas pada dasarnya mempunyai keterkaitan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Dalam hal ini efektivitas merupakan salah satu tindakan untuk memberikan informasi mengenai sejauh mana berjalannya suatu kebijakan, program ataupun ketetapan yang telah di buat dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam implementasinya, apabila suatu kebijakan ataupun program tidak dapat berjalan dengan tujuan yang diinginkan maka akan dikatakan gagal, tetapi apabila suatu program atau kebijakan dapat berjalan dan mencapai tujuan yang diinginkan bahkan mampu menyelesaikan maka dengan ini dapat dikatan sebagai sesuatu yang efektif. Oleh karnanya, kata efektivitas dapat digunakan sebagai upaya evalusasi dalam melihat atau mengkaji jalannya suatu organisasi pada pencapaian kerhasilan yang telah ditentukan. Organisasi tersebut bisa mencapai kata efektif melalui pengorganisasian mengenai sumber daya yang dimilikinya seacara efisien sesuai dengan pemasukan, proses yang berjalan pada organisasi, bahkan hingga proses keluarnya. Sumber daya yang dimaksud tersebut bisa berupa adanya ketersediaan personel dalam sebuah organisasi, terdapatnya saranan dan prasaranan, terdapatnya metode dan model dalam sebuah organisasi sesuai dengan karakter yang terdapat pada sebuah organisasi, biasanya model dan metode ini dirumuskan secara bersama – sama oleh elemen yang ada di organisasi tersebut. Terdapat beberapa cakupan dalam menggunakan kata efektivitas yaitu tentang seberapa baik pekerjaan atau Tindakan yang dilakukan serta sejauh mana seseorang maupun orgnisasi dapat menghasilkan keluaran (*output*) yang sesuai dengan cita – cita atau hal yang sudah diharapkan. Dengan demikian, dapat diartikan efektif apabila suatu Tindakan yang dilakukan atau yang dikerjakan sudah sesuai dengan hal yang direncanakan sebelum Tindakan atau pekerjaan tersebut berjalan. Adapun tiga tingkatan dalam efektivitas menurut ahli David J. L. I dan Donnely, antara lain:

1. Efektivitas Individu

Dalam tingkatan efektivitas individu ini merupakan jenis yang didasarkan tentang adanya pandangan dari segi individu yang mana

sifatnya lebih menekankan berupa hasil karya yang muncul akibat pekerjaan karyawan ataupun anggota dari sebuah organisasi.

2. Efektivitas Kelompok

Tingkatan efektivitas kelompok ini merupakan tingkatan yang mana pandangnya lebih mengerah kepada kenyataan terhadap individu untuk saling bekerja sama dalam suatu kelompok tersebut. Dengan demikian, efektivitas kelompok dapat dinilai melalui tinjauan jumlah seberapa besar kontribusi yang dilakukan atau dikerjakan dari semua anggota suatu kelompok tersebut.

3. Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi terdiri dari seluruh bagian efektivitas sebelumnya yaitu antara efektivitas individu dan efektivitas kelompok. Sinergitas antara individu dan kelompok dapat membuat pengaruh terhadap penghasilan karya yang lebih tinggi tingkatannya daripada jumlah hasil karya tiap – tiap bagian di dalam suatu kelompok tersebut.

Dengan demikian, suatu organisasi dapat melihat ukuran sejauh mana keberhasilan dari apa yang dilakukannya atau tindakannya sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan dalam suatu organisasi melalui tingkatan – tingkatan tersebut.

2. Konsep Efektivitas

Menurut Harbani Pasolong dapat digunakan istilah efektifitas apabila adanya hubungan sebab akibat yang menghasilkan suatu keinginan atau keberhasilan dari pekerjaan atau tindakan yang dilakukan. Pendapat ini didasarkan pada kata efisiensi yang berarti mampu dalam hal mencapai tujuan yang memang sudah ditentukan, atau dengan kata lain, yaitu berupa terdapatnya perjalanan dari suatu Tindakan untuk mencapai tujuan tersebut. Penggunaan istilah efisiensi untuk menilai tentang penghasilan kinerja yang maksimal dalam suatu organisasi. Dengan demikian, konsep yang digunakan dalam kata efektivitas untuk menjelaskan mengenai pencapaian tujuan. Pencapaian tujuan tersebut diartikan sebagai sasaran yang memang diinginkan untuk dapat tercapai sesuai dengan rencana awal dan efektif bila mempengaruhi harapan. Namun, pengukuran atau penilaian sejauh mana

keberhasilan terhadap pencapaian tujuan juga dilakukan untuk adanya evaluasi efektivitas suatu organisasi. Dengan hal ini, kita mampu menggunakan efektivitas dalam menilai pencapaian tujuan tersebut dan juga bisa pula untuk melakukan evaluasi dalam pencapaian tersebut. Evaluasi ini bisa dilakukan apabila Tindakan atau pekerjaan yang ada belum mampu dalam mencapai tujuan yang diharapkan oleh suatu kelompok.

Penilaian atau keberhasilan dalam pencapaian tujuan tersebut dapat dilihat dari visi suatu kelompok. Dan untuk adanya kontrol dalam Tindakan atau pekerjaan yang dilakukan biasanya suatu kelompok akan membuat misi organisasi. Sebagaimana menurut pandangan Rusli Isla, terdapat kriteria yang berbeda dalam mengevaluasi dan mengukur tentang kinerja, yaitu sejauh mana kemampuan beradaptasi, berapa hal yang dihasilkan dalam produktivitas, apakah kinerja yang dilakukan dapat memengaruhi kepuasan kerja, terdapatnya profitabilitas, dan yang terakhir terdapat penelitian dan pekerjaan. Namun harus digaris bawahi bahwa, tidak semua kriteria ini dapat tersedia pada saat yang sama saat digunakannya kriteria tersebut, tetapi mungkin saja bisa terjadi apabila dalam suatu organisasi membutuhkan ketepatan dalam pengukuran dan evaluasi yang dilakukan. Kata efektivitas biasanya mengacu kepada suatu pencapaian hasil kinerja atau Tindakan yang dilakukan sebagaimana telah ditetapkan oleh setiap organisasi tersebut. Pencapaian tersebut dapat dinilai atau diukur dengan melihat bagaimana suatu tujuan tersebut berhasil untuk dicapai. Dengan demikian, pengukuran kinerja merupakan Langkah yang memang dinilai cukup efektif dalam memastikan sejauh mana adanya perkembangan tentang tujuan organisasi tersebut, apakah tujuan tersebut mengarah kepada keberhasilan atau kegagalan. Menurut ahli, terdapat pendekatan yang bisa dilakukan dalam mengukur kinerja suatu organisasi tersebut. Ronald O' Reilly mengemukakan tentang beberapa tingkatan tersebut, antara lain:

a. Pendekatan objektif

Pendekatan ini lebih berfokus kepada kegiatan yang memang sifatnya mengukur mengenai keberhasilan atau pencapaian hasil dalam tujuan yang telah ditentukan suatu organisasi sesuai dengan rencana organisasi tersebut.

b. Pendekatan sumber

Pada pendekatan ini lebih mengukur kearah sifat tentang keabsahan suatu transaksi. Selain itu juga, pada pendekatan ini lebih memprioritaskan mengenai keberhasilan organisasi dalam memperoleh bebrgai sumber daya yang mana nantinya akan memenuhi kebutuhan suatu organisasi baik fisik maupun yang tidak terwujud.

c. Pendekatan Proses

Pendekatan ini adalah sebagai penentuan dalam hal efektivitas pelayanan dari semua kegiatan yang dilakukan pada proses internal organisasi atau mekanisme yang ada di dalam organisasi tersebut.

d. Pendekatan Terpadu

Pendekatan terpadu merupakan kombinasi antara pendekatan lainnya yang memang mencakup semua proses kegiatan dalam organisasi tersebut.

Setelah mengukur dilakukannya pengukuran kinerja dengan menggunakan pendekatan dari para ahli, maka akan dapat sebagaimana yang dijelaskan menurut pendapat David Krech, Ricald S. Chruthfied, dan Egerton L. Ballachey dalam *“Individuals and Society”*, terdapat beberapa hal yang dihasilkan setelah mengukur kinerja dalam suatu organisasi, sebagai berikut:

1. Terdapatnya jumlah hasil yang memungkinkan untuk dipublikasikan

Dalam hasil ini dimasukkan tentang seberapa jumlah yang ada pada derajat relevansi suatu organisasi, program organisasi, dan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi. Yang nantinya hasil tersebut dapat dipastikan setelah adanya perbandingan anantara masukan (*input*) dan keluaran (*output*).

2. Adanya tingkat kepuasan yang diperoleh

Ukuran kinerja dapat bersifat kuantitatif (berdasarkan tentang kuantitas suatu hasil yang diperoleh) dan bersifat kualitatif (berdasarkan dengan kualitas yang dihasilkan).

3. Produk yang sifatnya inovatif

Artinya adanya usaha dalam membangun hubungan yang sifatnya lebih ditekankan untuk produktif dengan sesuatu yang berhubungan pada dunia kerja, yang dalam ini dapat menumbuhkan kreativitas dan keterampilan.

4. Berkelanjutan

Hasil ini memiliki makna berupa lebih terus berjalan atau berlanjut untuk diangkat kepada intensitas dan termasuk kedalam berita besar.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa konsep efektivitas dapat digunakan dalam pengukuran pencapaian suatu hasil yang ditentukan oleh organisasi.

2.1.2 Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Kata pelayanan pada dasarnya memiliki arti yaitu adanya cara dalam melayani, membantu dalam hal pelayanan, mengurus, menyelesaikan keperluan seseorang, menangani kebutuhan seseorang atau kelompok. Sedangkan kata publik berarti umum, masyarakat, negara, kata publik ini berasal dari Bahasa Inggris yaitu *public*. Selain itu juga terdapat ahli yang menjelaskan tentang arti kata publik, menurut Inu publik merupakan Kumpulan sejumlah manusia yang biasanya memiliki kebersamaan berpikir, hal perasaan, harapan, sikap tindakan yang benar dan baik berdasarkan dengan nilai – nilai norma yang merasa memiliki. Dengan demikian, apabila digabungkan kata pelayanan dan publik maka akan memiliki definisi yang dapat diartikan dengan setiap kegiatan atau Tindakan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap seluruh Masyarakat publik atau luas yang kegiatan tersebut biasanya bersifat menguntungkan kepada Masyarakat dalam melayani masalah – masalah yang timbul di suatu negara, dan kegiatan tersebut menawarkan kepuasan meskipun terkadang tidak selalu terikat dengan hasil keluar (output) berbentuk suatu produk secara fisik. Pelayanan publik diartikan juga sebagai kegiatan yang memberikan pelayanan keperluan orang atau Masyarakat yang dalam hal ini memiliki kepentingan atau masalah pada kehidupannya sesuai dengan ketentuan aturan pokok atau tata cara yang memang sudah ditentukan. Dalam adanya pelayanan publik, Masyarakat akan merasakan kemudahan untuk melakukan kegiatan rutinitas pada kehidupannya sehari – hari, karena dari pelayanan publik ini, kebutuhan hidup masyarakat akan terpenuhi oleh lembaga pemerintahan yang memang berorientasi kepada

terwujudnya kesejahteraan Masyarakat. Selain itu pengertian pelayan publik juga terdapat pada ketentuan yang termuat dalam Kementrian Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, yang mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan yang sifatnya memberikan pelayanan dan biasanya kegiatan ini dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang menerima layanan sesuai dengan pelaksanaan ketentuan menurut peraturan perundang – undangan. Dari pengertian di atas tersebut, pelayanan publik merupakan hal pokok yang memang sudah seharusnya menjadi sorotan utama dalam penyelenggran pemerintahan. Karena pada dasarnya, pelayanan publik ini tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia di suatu negara. Hal ini senada dengan pendapat yang dikemukakan oleh Budiman Rusli, menurutnya pelayanan sesuai dengan *life cycle theory of leadership* (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia pelayanan pun sudah diberikan yaitu berupa pelayanan fisik yang tinggi, namun seiring umur manusia bertambah maka pelayanan yang diberikan pun akan semakin menurun. Pendapat ini sesuai dengan batasan pemerintah memberikan pelayanan, apabila di suatu negara tersebut masih memiliki banyak sekali masalah yang timbul pada kehidupan masyarakat maka pelayanan publik pun tinggi, namun sebaliknya jika di suatu negara memiliki masalah yang rendah pada kehidupan masyarakatnya maka pelayanan publik yang dilayani pun menurun. Dengan demikian, pelayanan publik diberikan tidak hanya menjalankan sebagai kewenangan tugas pemerintah saja, namun pemerintah harus melihat bagaimana Masyarakat tersebut memiliki berbagai kemajemukan masalah pada kehidupannya, sehingga pelayanan publik yang diberikan dapat sesuai dengan sasaran untuk memecahkan masalah yang ada. Selain pelayanan publik memiliki tujuan untuk melayani menjawab permasalahan kehidupan Masyarakat, pelayanan publik juga harus memiliki standar layanannya, sebagaimana yang dikemukakan oleh Ridwan dan sudrajat. Menurutny standar layanan adalah sarana yang memang diterapkan oleh penyedia yang bertanggung jawab atas pelayanan yang mana pelayanan tersebut harus memenuhi beberapa hal. Standar pelayanan tersebut, antara lain:

1. Prosedur pelayanan

Dalam hal ini harus dipenuhi oleh pihak yang mengurus tentang penyedia pelayanan publik yaitu pemerintah. Adanya prosedur pelayanan dijadikan sebagai acuan dalam melayani dengan penuh tanggung jawab dan orang atau masyarakat yang dilayani akan mendapatkan kepuasan karena pelayanan yang diberikan sesuai, tidak semena – mana.

2. Waktu eksekusi

Standar ini dapat ditentukan pada saat sejak terdapatnya permintaan pelayanan sampai dengan terselesaikannya proses pelayanan, pengaduan dalam hal ini pun termasuk ke dalamnya.

3. Biaya layanan

Biaya layanan ini mencakup tentang rincian yang memang sudah ditentukan dalam proses penyediaan pelayanan bagi Masyarakat luas atau publik.

4. Struktur dan infrastruktur

Standar ini akan menyediakan rangkaian lengkap mengenai proses layanan dan memastikan adanya infrastruktur yang menunjang layanan publik tersebut.

5. Kemampuan pegawai

Pegawai yang bertugas dalam memberikan layanan pun harus benar – benar memiliki pengetahuan, keterampilan, kemampuan, sikap dan perilaku yang memang kompeten dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat luas atau publik.

6. Produk atau jasa

Dalam memberikan pelayanan harus menghasilkan jasa sesuai dengan spesifikasi pelayanan yang sudah ditetapkan oleh pihak penyedia pelayanan publik.

Menurut peraturan Menteri yang mengesahkan Lembaga Nasional nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik juga membagi kelompok pelayanan publik ke dalam 3 bagian yaitu kelompok pelayanan administrasi, kelompok pelayanan yang menghasilkan barang dan jasa, dan kelompok layanan. Dengan demikian, pihak yang bertugas memberikan pelayanan saling terbagi sehingga pelayanan yang diberikan pun akan lebih terwujud dalam menjawab permasalahan Masyarakat dan masalah tumpang tindih antar Lembaga pun akan terhapuskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. (2018). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BABAKAN KALANGANYAR KECAMATAN PANDEGLANG. *Jurnal KAppend*, 40.
- Hamzan. (2021). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA SUKADAMAI KECAMATAN JUROWARU KAPUPATEN LOMBOK TIMUR. 27-30.
- Lijan. (2010). *REFORMASI PELAYANAN PUBLIK*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Musyarrifah. (2021). EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM PENDIDIKAN GRATIS DI SMP AISIYAH SUNGGUMINASI KABUPATEN GOWA. 12-14.
- Ones. (2015). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PENGASIH KABUPATEN KULON PROGO. 12-15.
- Parawansa. (2021). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MARISO KOTA MAKASSAR. 26-28.