

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Manajemen Pemerintahan**

###### **2.1.1.1 Pengertian Manajemen Pemerintahan**

Manajemen pemerintahan disebut manajemen public merupakan suatu upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Unsur manajemen menjadi unsur penting dalam penyelenggaraan organisasi, baik organisasi sektor swasta maupun dalam sektor publik seperti organisasi pemerintahan. Manajemen pada sektor publik yang diangkat dari manajemen sektor swasta tidak menjadikan orientasi tujuan dan pelaksanaan pada organisasi sektor publik menjadi sama dengan sektor swasta.

###### **2.1.1.2 Proses, Fungsi dan Peran Manajemen Pemerintahan**

Menurut Untoro dan Halim (2007: 9), dengan menerapkan apa yang ada di dalam Manajemen strategis sektor publik, maka diharapkan sektor publik dapat :

- a. Menjadi instansi reaktif dalam menghadapi perubahan situasi yang dinamis dan kompleks.
- b. Mengelola sumber daya yang dimiliki untuk hasil yang maksimal (managing for result)
- c. Mengubah orientasi instansi menjadi instansi berorientasi masa depan

- d. Mejadikan instansi adaftif dan fleksibel, mengurangi birokrasi yang rumit dan lebih transparan
- e. Menjadikan instansi mampu memenuhi harapan masyarakat (pengguna layanan).

Selanjutnya menurut Untoro dan Halim (2007: 9), tujuan manajemen strategi adalah :

- a. Melaksanakan dan mengevaluasi strategi yang dipilih secara efektif dan efisien.
- b. Mengevaluasi kinerja, meninjau dan mengkaji ulang situasi serta melakukan berbagai penyesuaian dan koreksi jika terdapat penyimpangan di dalam pelaksanaan strategi.
- c. Senantiasa memperbarui strategi yang dirumuskan agar sesuai dengan perkembangan lingkungan eksternal.
- d. Senantiasa meninjau kembali kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman bisnis yang ada.
- e. Senantiasa melakukan inovasi atas produk agar selalu sesuai dengan selera konsumen.

### **2.1.1.3 Masalah dalam Manajemen Pemerintahan**

Kendala dalam melaksanakan manajemen strategis sektor publik di sektor publik, terjadi karena karakteristik sektor publik berbeda dengan sektor swasta, sebagaimana yang disebutkan di paragraf sebelumnya. Kendala tersebut didefinisikan sebagai kondisi tetap (struktural atau prosedural) yang cenderung

ada untuk beberapa periode waktu yang suatu organisasi dan manajemen harus beradaptasi dan mengatasi masalah atas kendala tersebut.

Menurut Untoro dan Halim (2007: 9), kendala yang terjadi di sektor publik dalam penerapan manajemen strategis sektor publik ialah :

- a. Karena adanya perbedaan mendasar dalam undang-undang dasarnya, dimana sektor publik menggunakan konstitusi negara tersebut, sedangkan sektor publik sangat fleksibel dengan Anggaran Dasar/Anggaran Rumah Tangga perusahaan tersebut, menjadikan sektor publik lebih kaku dan ketika membuat suatu program kegiatan, harus melakukan cross check dengan undang-undang yang telah ada sehingga program tersebut tidak melanggar undang-undang dan sesuai prosedur instansi tersebut.
- b. Karena organisasi publik merupakan perpanjangan tangan dari konstituen parlemen yang mengusung aspirasi rakyatnya, maka organisasi publik lebih terbuka untuk lingkungan eksternal dibanding swasta.

## **2.1.2 Kemampuan Aparat**

### **2.1.2.1 Pengertian Kemampuan Aparat**

Sumber daya manusia, sebenarnya dapat dilihat dari dua aspek, yakni aspek kuantitas dan kualitas. Kuantitas menyangkut jumlah sumber daya manusia yang dianggap kurang penting solusinya dalam pembangunan, dibandingkan dengan aspek kualitas. Kualitas SDM ini juga menyangkut dua aspek yaitu aspek fisik (kualitas fisik) dan aspek non fisik (kualitas non fisik) yang menyangkut kemampuan bekerja, berpikir dan keterampilan – keterampilan lainnya. Oleh sebab itu upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia juga dapat diarahkan

kepada kedua aspek tersebut. Ada sejumlah definisi yang akan memberi gambaran mengenai kemampuan, khususnya kemampuan yang dikaitkan dengan aparatur atau pegawai. Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia oleh Poerwadarminta, kemampuan diartikan sebagai kesanggupan, kecakapan, kekuatan kita berusaha dengan diri sendiri (2011: 553).

Definisi kemampuan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan adalah perwujudan dari kesanggupan, kecakapan dan kekuatan yang berasal dari diri manusia dan menampakkan melalui hasil pekerjaannya dalam organisasi. Lebih jelas mengenai pengertian kemampuan, Moenir (2013 : 116) mengenai pengertian kemampuan mengemukakan sebagai berikut : Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungannya dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang dan jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendiriannya kata sifat/keadaan yang ditunjukan kepada seseorang yang dapat melaksanakan jenis/pekerjaan atas dasar ketentuan yang berlaku.

Secara umum, Kemampuan manusia dapat dibagi menjadi tiga bagian pokok, yaitu Robert L. Mathis (Hasibuan, 2014 : 34) mengemukakan ketiga bagian pokok tersebut adalah : *technical skill*, *Conceptual skill*, dan *human skill*. *Technical skill* atau kemampuan manusia yang diperoleh dari lembaga-lembaga pendidikan formal, dan *konseptual skill* adalah kemampuan yang diperoleh dari kursus-kursus dan lembaga pendidikan latihan, sedangkan *human skill* adalah kemampuan yang ditransfer melalui hubungan manusia dengan manusia. Membicarakan tentang kemampuan di Sektor PNS, pada dasarnya adalah

membicarakan kompetensi, sehingga pada pembahasan ini dirasa perlu pula untuk mengemukakan pengertian kompetensi.

Catherine Devrye (2011 : 86) mengemukakan mengenai pengertian kompetensi sebagai berikut : Kompetensi adalah bentuk kesanggupan dan kemampuan seseorang yang dituangkan dalam perilaku dan sifat dalam melaksanakan tugasnya. Kompetensi dengan demikian adalah suatu sifat, karakter dan ciri seseorang yang di perlihatkan melalui kesanggupannya melaksanakan suatu tugas maupun kepercayaan yang diberikan kepadanya.

Selanjutnya Winardi dalam Kamus Ekonomi Inggris-Indonesia (2014 : 217) mengemukakan bahwa : Kompetensi adalah kesanggupan, kemampuan, dan keinginan untuk melakukan sesuatu. Sedangkan Porwadarminta (2006 : 518) mengemukakan bahwa Kompetensi adalah kewenangan atau keleluasan untuk menentukan atau merumuskan sesuatu. Berdasarkan pengertian kompetensi tersebut, maka kompetensi adalah merupakan kemampuan serta kesanggupan seseorang untuk dapat melaksanakan sesuatu kegiatan atau pekerjaan yang dipercayakan kepadanya.

Sedangkan dalam penjelasan atas peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 100 tahun 2014 tentang pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dan jabatan struktural huruf (e), kompetensi diartikan sebagai berikut. Kompetensi adalah kemampuan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai negeri sipil berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap dan perilaku terhadap pelaksanaan tugas jabatan. Mencermati pengertian kompetensi di atas, maka kompetensi pada dasarnya adalah kemampuan pegawai yang dinampakkan melalui pengetahuan,

keterampilan serta sikap dan perilaku terhadap pelaksanaan tugas pokoknya. Alain Mitrani (2013 :21) mengemukakan bahwa kompetensi atau kemampuan adalah suatu sifat dasar yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan secara efektif atau sangat berhasil.

#### **2.1.2.2 Peran dan fungsi Kemampuan Aparat**

Aparatur Sipil Negara (ASN) di Indonesia memiliki peran strategis sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. ASN terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian untuk bekerja pada instansi pemerintah.

##### **a. Peran Aparatur**

ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional

- ✓ **Pelaksanaan Kebijakan Publik:** ASN menjalankan kebijakan yang ditetapkan oleh instansi pemerintah.
- ✓ **Pelayanan Publik:** ASN memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional dan berkualitas.
- ✓ **Perekat dan Pemersatu Bangsa:** ASN mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

##### **b. Fungsi ASN**

Sesuai dengan UU Nomor 5 Tahun 2014 (dan perubahannya pada UU No. 20 Tahun 2023), ASN memiliki tiga fungsi utama

- **Pelaksana Kebijakan Publik:** Merumuskan dan melaksanakan kebijakan publik dengan penuh tanggung jawab.
- **Pelayan Publik:** Memberikan pelayanan publik yang profesional, berkualitas, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).
- **Perekat dan Pemersatu Bangsa:** Menjadi garda terdepan dalam menjaga persatuan NKRI, memastikan kebijakan tidak memihak pada golongan tertentu, dan menumbuhkan rasa nasionalisme

#### **2.1.2.3 Tujuan dan Faktor yang mempengaruhi Kemampuan Aparat**

Peningkatan kemampuan dan kompetensi aparat bertujuan untuk :

- a. Meningkatkan Kinerja Organisasi : Memastikan aparat mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dengan baik (kuantitas dan kualitas) sesuai standar yang ditetapkan.
- b. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik : Aparat yang kompeten akan menghasilkan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan memuaskan masyarakat.
- c. Mencapai Tujuan Pemerintah : Memastikan misi organisasi pemerintah terlaksana dengan efektif dan efisien.
- d. Akuntabilitas Pengelolaan : Mewujudkan pertanggungjawaban yang baik, terutama dalam hal pengelolaan keuangan dan aset desa/daerah.
- e. Pengembangan Mandiri : Menjadikan aparat lebih profesional, inovatif, dan mampu memecahkan masalah dalam tugas operasional

Kemampuan aparat dipengaruhi oleh faktor internal (dari dalam diri pegawai) dan faktor eksternal (lingkungan kerja), antara lain :

- a. Kompetensi (Pengetahuan dan Keterampilan) : Latar belakang pendidikan formal/non-formal dan pemahaman terhadap bidang tugasnya.
- b. Karakteristik Individu : Meliputi pengalaman kerja, kepribadian, serta motivasi aparat dalam bekerja.
- c. Pelatihan dan Pengembangan : Intensitas program pengembangan kapasitas untuk meningkatkan keahlian.
- d. Pemanfaatan Teknologi Informasi : Kemampuan dan ketersediaan sarana pendukung (software/komputer) dalam melaksanakan pekerjaan.
- e. Sikap (Attitude) : Inisiatif, keramahan, disiplin, dan keseriusan dalam melayani.
- f. Lingkungan Kerja dan Dukungan Organisasi : Kebijakan pimpinan, struktur organisasi, dan sarana prasarana kerja yang memadai.

#### **2.1.2.4 Dimensi atau Indikator Kemampuan Aparat**

Dimensi Kemampuan Menurut Hersey & Blanchard (1994) terdapat tiga dimensi utama kemampuan aparat :

1. Kemampuan Teknis (Technical Skill): Pengetahuan dan keahlian spesifik dalam melakukan pekerjaan.  
*Indikator:* Penguasaan administrasi, pemanfaatan teknologi informasi (TI), kecepatan penyelesaian tugas, dan penyusunan laporan keuangan/pertanggungjawaban.
2. Kemampuan Sosial (Human Skill): Kemampuan berinteraksi, bekerja sama, dan memotivasi orang lain.  
*Indikator:* Komunikasi efektif, koordinasi, kemampuan melayani, dan partisipasi aktif dalam masyarakat.
3. Kemampuan Konseptual (Conceptual Skill): Kemampuan mental untuk menganalisis dan mendiagnosis situasi kompleks.

*Indikator:* Kemampuan menyusun perencanaan strategis, pemecahan masalah (problem solving), dan pengambilan keputusan

Dimensi Kinerja Aparat menurut Dwiyanto, dalam konteks pelayanan publik, kinerja aparatur sering diukur menggunakan dimensi berikut :

1. Produktivitas: Mengukur tingkat pelayanan dan efektivitas hasil kerja.
2. Responsivitas (Daya Tanggap): Kemampuan aparat mengenali kebutuhan masyarakat dan menyusun prioritas pelayanan.
3. Responsibilitas (Tanggung Jawab): Kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan prosedur dan prinsip administrasi.
4. Akuntabilitas: Kesesuaian kebijakan/hasil kerja dengan kepentingan masyarakat (accountability).

Notoatmodjo (2011: 2) mengemukakan bahwa apabila berbicara secara mikro, dalam arti di lingkungan suatu kantor kerja (departemen atau lembaga – lembaga), maka sumber daya manusia yang dimaksudkan adalah tenaga kerja, pegawai atau karyawan (employee). Dengan demikian SDM sangat penting peranannya dalam mencapai keberhasilan lembaga yang dimaksud sehingga perlu terus menerus untuk meningkatkan kemampuannya agar mampu mewujudkan tujuan – tujuan organisasi.

Selanjutnya Handoko (2014 : 5) mengemukakan bahwa : Sumber daya manusia adalah pengakuan terhadap pentingnya satuan tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang vital bagi pencapaian tujuan – tujuan organisasi dan pemanfaatan berbagai fungsi dan kegiatan personalia untuk menjamin bahwa mereka digunakan secara efektif dan bijak agar bermanfaat bagi individu, organisasi dan masyarakat.

Berdasarkan definisi diatas, maka sumber daya manusia, sebenarnya dapat dilihat dari dua aspek, yakni aspek kuantitas dan kualitas. Kuantitas menyangkut

jumlah sumber daya manusia yang dianggap kurang penting solusinya dalam pembangunan, dibandingkan dengan aspek kualitas. Kualitas SDM ini juga menyangkut dua aspek yaitu aspek fisik (kualitas fisik) dan aspek non fisik (kualitas non fisik) yang menyangkut kemampuan bekerja, berpikir dan keterampilan – keterampilan lainnya. Oleh sebab itu upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia juga dapat diarahkan kepada kedua aspek tersebut. Ada sejumlah definisi yang akan memberi gambaran mengenai kemampuan, khususnya kemampuan yang dikaitkan dengan aparatur atau pegawai. Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia oleh Poerwadarminta, kemampuan diartikan sebagai kesanggupan, kecakapan, kekuatan kita berusaha dengan diri sendiri (2011: 553).

### **2.1.3 Prosedur Pelayanan**

#### **2.1.3.1 Pengertian Prosedur Pelayanan**

Pelayanan menyangkut sejumlah informasi yang diinginkan pelanggan, tindakan yang sukar disentuh dan diukur secara eksak ukuran kepuasannya, sangat sensitif dan sukar diprediksikan kedepannya serta sangat tergantung juga pada nilai yang dianggap pantas oleh pelanggan terhadap apa yang diterima dan dibayarnya (Ibrahim, 2008:1).

Dalam Badu (2012:8) dijelaskan bahwa:

Pelayanan adalah kunci keberhasilan berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa dimasyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan. Demikian pula dibidang pemerintahan, peran pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memnuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan system manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum.

Menurut Kolter dalam Sinambela (2014:5) juga dijelaskan :

“Pengertian pelayanan yaitu Setiap yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik”.

Menurut Fandy Tjiptono (2012:4) mengemukakan bahwa :

Pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 2014 adalah : Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah, dan dilingkungan. Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang/jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan yang dimaksud dengan hakekat pelayanan umum adalah :

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya aktivitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau.

Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 2014 mengutarakan bahwa pelayanan umum harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
- c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Mahmudi (2007), Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi.

Pengertian Prosedur menurut Mulyadi (2010), “Prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu department atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang”. Mengenai pengertian pelayanan, menurut Sampara dalam Sinambela (2011), “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau

urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk menyelenggarakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku

### **2.1.3.2 Peran dan Fungsi Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan (SOP) berperan sebagai panduan baku, standar kerja, dan pedoman tertulis yang mengatur alur, persyaratan, waktu, dan tanggung jawab dalam pelayanan publik. Fungsinya mencakup meningkatkan efisiensi, memastikan konsistensi layanan, memberikan kepastian bagi masyarakat, meminimalisir kesalahan petugas, serta sebagai dasar evaluasi kinerja dan akuntabilitas.

#### **1. Peran Utama Prosedur Pelayanan :**

- Sebagai Pedoman Resmi: Menjadi acuan standar bagi petugas dalam melaksanakan tugas sehari-hari agar seragam dan terstruktur.
- Alat Peningkatan Kinerja: Membantu mengurangi kesalahan, duplikasi pekerjaan, dan keraguan petugas saat memberikan pelayanan.
- Instrumen Kepastian Layanan: Menjamin masyarakat mendapatkan perlakuan yang adil, cepat, dan transparan sesuai standar, baik terkait biaya maupun waktu penyelesaian.
- Alat Pelindung: Melindungi pegawai dari malpraktik administrasi dan meminimalisir risiko kesalahan dalam proses pelayanan.

## 2. Fungsi Prosedur Pelayanan (SOP):

- ✓ Standarisasi Kerja: Memastikan setiap unit kerja memiliki alur kerja yang konsisten, sistematis, dan terorganisir.
- ✓ Akuntabilitas & Transparansi: Meningkatkan kejelasan wewenang dan tanggung jawab, serta memudahkan masyarakat mengetahui persyaratan dan mekanisme layanan.
- ✓ Efisiensi & Efektivitas: Memperlancar proses pelayanan dan membantu mendeteksi hambatan lebih cepat.
- ✓ Bahan Evaluasi: Menjadi bahan penilaian kinerja petugas dan dasar untuk perbaikan pelayanan berkelanjutan.
- ✓ Pelatihan Pegawai: Memudahkan staf baru untuk mempelajari dan memahami tugas dengan cepat

### 2.1.3.3 Tujuan dan Faktor Prosedur Pelayanan

Tujuan utama dari prosedur pelayanan, khususnya dalam sektor publik, adalah memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan menciptakan kenyamanan bagi pengguna layanan. Secara lebih rinci, tujuannya meliputi :

1. Memberikan Kepastian: Menyediakan kepastian waktu, biaya, dan prosedur yang jelas bagi masyarakat, sehingga terhindar dari ketidakpastian.
2. Meningkatkan Kualitas & Kinerja: Mengoptimalkan pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kemampuan penyelenggara.
3. Memberikan Kemudahan (Efisiensi): Menyederhanakan alur kerja agar pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah diakses.

4. Meningkatkan Kepuasan Masyarakat: Mewujudkan pelayanan yang memuaskan dan meningkatkan kepercayaan publik.
5. Pedoman Pelaksana: Menjadi dasar acuan bagi petugas dalam memberikan pelayanan secara konsisten (SOP).
6. Transparansi: Mewujudkan keterbukaan dalam persyaratan, mekanisme, dan tarif pelayanan

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Prosedur Pelayanan, di antaranya:

1. Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur: Kompetensi, keterampilan, keramahan, dan sikap (attitude) petugas sangat krusial dalam menentukan kualitas pelayanan.
2. Sistem dan Prosedur (SOP): Kejelasan aturan dan sistem mekanisme pelayanan yang tertulis dan dipatuhi.
3. Sarana dan Prasarana: Ketersediaan fasilitas, teknologi informasi, dan kenyamanan lokasi pelayanan (seperti kantor atau loket).
4. Organisasi Birokrasi: Struktur organisasi dan budaya birokrasi yang mendukung pelayanan prima.
5. Pengawasan dan Akuntabilitas: Adanya penanganan pengaduan, saran, dan sistem *reward & punishment*.
6. Komitmen Pemimpin: Kepemimpinan yang fokus pada peningkatan kualitas pelayanan

#### 2.1.3.4 Dimensi atau Indikator Prosedur Pelayanan

Dimensi dan indikator prosedur pelayanan publik menurut Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988 : 12) pada umumnya diukur melalui lima dimensi :

1. Tangibles (Bukti Fisik): Fasilitas fisik, peralatan, penampilan petugas, dan sarana prasarana yang mendukung.
2. Reliability (Keandalan): Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan terpercaya.
3. Responsiveness (Daya Tanggap): Kemauan petugas membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat (kecepatan penanganan keluhan).
4. Assurance (Jaminan): Pengetahuan, kesopanan petugas, serta kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan (jaminan biaya dan waktu).
5. Empathy (Empati): Kepedulian dan perhatian pribadi kepada pelanggan

Indikator Prosedur Pelayanan Publik (Berdasarkan Kepmenpan) Sesuai Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, indikator prosedur pelayanan meliputi :

1. Prosedur Pelayanan: Kemudahan tahapan untuk mendapatkan pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan: Kejelasan persyaratan teknis dan administratif.
3. Kejelasan Petugas: Petugas yang berwenang dan bertanggung jawab.
4. Kedisiplinan Petugas: Kepatuhan petugas terhadap waktu dan aturan.
5. Tanggung Jawab Petugas: Kejelasan tanggung jawab dalam penyelesaian pelayanan.
6. Kecepatan Pelayanan: Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan.
7. Keadilan Mendapatkan Pelayanan: Tidak membedakan pelanggan.
8. Kesopanan dan Keramahan Petugas: Sikap petugas dalam melayani.
9. Kewajaran Biaya Pelayanan: Biaya yang terjangkau dan sesuai aturan.
10. Kepastian Biaya Pelayanan: Biaya sesuai dengan tarif yang ditetapkan.
11. Kepastian Jadwal Pelayanan: Kejelasan waktu pelaksanaan layanan.
12. Kenyamanan Lingkungan: Tempat pelayanan yang bersih dan nyaman.
13. Keamanan Pelayanan: Rasa aman bagi pengguna jasa

Zeithaml mengemukakan bahwa baik atau tidaknya pelayanan dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti: a) tangible, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; b) reliable, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; c) responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; d) competence, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan; e) courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi; f) credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat; g) security, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko; h) access, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan; i) communication, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; j) understanding the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Soedjadi (2011) mengemukakan bahwa prosedur kerja adalah cara-cara pelaksanaan kerja yang seefisien mungkin atas sesuatu tugas yang diperoleh dari mengingat segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga kerja, waktu, ruang, jarak, dan biaya dan sebagainya. Prosedur pelayanan harus disusun secara optimal dan terpadu sehingga mampu memberikan kontribusi kepada semua unsur yang terlibat langsung didalamnya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan. Untuk itu,

dalam mengelola pelayanan selayaknya memperhatikan upaya untuk menyederhanakan pelayanan dengan berprinsip-prinsip : (a) Deregulasi, yakni upaya untuk menciptakan kepuasan melalui penyederhanaan prosedur sehingga tidak terjadi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan. (b) Debirokratisasi, yakni menyederhanakan birokrasi sehingga masyarakat memahami dan mudah memperoleh pelayanan. (c) Desentralisasi, yakni mengupayakan penyederhanaan pelayanan dengan memusatkan pada suatu daerah/tempat khusus dan tidak terpencar-pencar.

#### **2.1.4 Sarana Prasarana**

##### **2.1.4.1 Pengertian Sarana Prasarana**

Pengertian sarana dan prasarana menurut Robbins (2011:155) adalah Fasilitas yang diperlukan untuk membantu pegawai agar lebih mudah menyelesaikan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan kinerjanya. Fasilitas kerja yang dimaksud dalam hal ini adalah suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap pegawai agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan pegawai, sehingga dapat meningkatkan kinerja kerja pegawai. Sarana prasarana pelayanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana kesehatan secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan kesehatan yang efisien pula.

Menurut Mulyasa, (2012:49) menyatakan sarana adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses kerja, khususnya proses kinerja, seperti gedung, ruangan, meja kursi, serta alat-alat

dan media kerja. Adapun yang dimaksud dengan prasarana adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pelayanan.

Menurut Waharsono (2010:8), yang dimaksud dengan sarana adalah “semua alat kegiatan”. Sedangkan prasarana adalah “segala sesuatu guna memperlancar jalannya proses kegiatan”. Sarana dan prasarana yang tersedia lengkap akan merangsang semua pihak agar memanfaatkan sarana dan prasarana tersebut. Sarana prasarana secara umum banyak diartikan menurut beberapa sumber. Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai makna dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Moenir (2013 : 119) mengemukakan bahwa sarana ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Pengertian yang dikemukakan oleh Moenir, jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

#### **2.1.4.2 Peran dan Fungsi Sarana Prasarana**

Sarana dan prasarana (sarpras) berperan krusial dalam menunjang kelancaran, efektivitas, dan efisiensi suatu kegiatan (seperti pendidikan atau perkantoran) dengan menyediakan peralatan langsung (sarana) dan fasilitas dasar (prasarana). Fungsinya meliputi memfasilitasi operasional, meningkatkan

kualitas/produktivitas, menjamin kenyamanan, dan mendukung pencapaian tujuan bersama.

#### Peran Utama Sarana dan Prasarana :

1. Penyokong Kegiatan Utama : Menjadi alat bantu langsung dalam proses belajar mengajar, produksi, atau layanan.
2. Meningkatkan Efisiensi dan Produktivitas : Dengan sarpras yang memadai, proses kerja menjadi lebih cepat dan teratur.
3. Meningkatkan Kenyamanan dan Keamanan : Menciptakan lingkungan yang kondusif (aman dan nyaman) bagi penggunanya.
4. Mendukung Pembangunan dan Peningkatan Kualitas : Infrastruktur yang baik mendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan mutu pendidikan atau pelayanan.

#### Fungsi Spesifik Sarana dan Prasarana :

1. Fungsi Operasional : Sebagai sarana utama untuk melaksanakan tugas, seperti papan tulis dan komputer di sekolah.
2. Fungsi Pendukung (Prasarana) : Sebagai penunjang utama yang tidak langsung, seperti gedung sekolah, jaringan listrik, dan jalan raya.
3. Fungsi Motivasi : Fasilitas yang nyaman dan lengkap meningkatkan semangat kerja atau belajar.
4. Fungsi Pengaturan dan Pengawasan : Alat seperti CCTV atau sistem inventarisasi untuk mengawasi penggunaan aset.

### **2.1.4.3 Tujuan dan Faktor yang mempengaruhi Sarana Prasarana**

Sarana dan prasarana (sarpras) merupakan komponen vital dalam mendukung operasional suatu organisasi, terutama lembaga pendidikan, agar berjalan efektif dan efisien. Tujuan dan faktor-faktor yang mempengaruhi sarana prasarana berdasarkan hasil pencarian :

#### **1. Tujuan Sarana dan Prasarana**

- a. Menciptakan Kenyamanan dan Kepuasan : Menyediakan lingkungan yang rapi, bersih, dan nyaman bagi pengguna, seperti murid dan guru di sekolah atau karyawan di kantor.
- b. Mempercepat Proses Kerja/Pembelajaran : Memudahkan dan mempercepat penyelesaian tugas kantor atau proses belajar mengajar.
- c. Menunjang Efektivitas & Efisiensi: Memenuhi kebutuhan perlengkapan yang mendukung agar kegiatan berlangsung efektif dan efisien.
- d. Meningkatkan Motivasi Belajar : Sarana yang memadai dapat meningkatkan minat dan memotivasi siswa dalam mengikuti pembelajaran.
- e. Pemerataan Kualitas : Menjadi sarana untuk pemerataan mutu pendidikan dan menstandarisasi fasilitas di sekolah.
- f. Pengelolaan yang Baik : Memastikan sarana dan prasarana selalu dalam keadaan siap pakai dan terawat.

## 2. Faktor yang Mempengaruhi Perencanaan Sarana Prasarana

- a. Kebutuhan Pengguna : Jenis, kuantitas, dan kualitas sarana harus disesuaikan dengan kebutuhan nyata pengguna (peserta didik, staf, atau pegawai).
- b. Anggaran (Biaya yang Tersedia) : Keterbatasan anggaran dari pemerintah atau lembaga sangat mempengaruhi perencanaan pengadaan sarana dan prasarana.
- c. Standar yang Berlaku : Pemenuhan sarpras seringkali harus mengikuti standar nasional pendidikan atau standar operasional prosedur (SOP) perusahaan.
- d. Tingkat Pemeliharaan : Keterlibatan *stakeholder* (pemangku kepentingan) dan perawatan rutin sangat mempengaruhi keberlanjutan sarana prasarana.
- e. Pemanfaatan Sesuai Fungsi : Efektivitas sarana dipengaruhi oleh seberapa tepat alat peraga, media pembelajaran, atau fasilitas kantor digunakan.
- f. Lokasi dan Kondisi Lingkungan : Kondisi geografis atau perbedaan lokasi (daerah terpencil vs perkotaan) seringkali menyebabkan ketimpangan dalam ketersediaan sarana

### 2.1.4.4 Dimensi atau Indikator Sarana Prasarana

Dimensi dan indikator sarana prasarana umumnya mencakup ketersediaan, kelayakan, dan pengelolaan fasilitas untuk mendukung aktivitas (seperti pembelajaran atau kerja). Indikator utamanya meliputi kecukupan jumlah, kualitas/kondisi fisik, pemeliharaan, kesesuaian dengan standar, dan fungsionalitas media.

### 1. Dimensi Manajemen Sarana Prasarana

Manajemen yang baik memastikan sarana prasarana berdaya guna melalui tahapan berikut:

- a. Perencanaan : Analisis kebutuhan alat/fasilitas.
- b. Pengadaan : Proses penyediaan sarana prasarana.
- c. Inventarisasi : Pencatatan dan pengkodean aset.
- d. Penyimpanan : Pengamanan sarana yang belum digunakan.
- e. Pendayagunaan/Penggunaan : Pemanfaatan dalam kegiatan (pembelajaran).
- f. Pemeliharaan : Perawatan rutin agar alat tetap berfungsi.
- g. Penghapusan : Pengeluaran barang dari daftar inventaris (karena rusak/usang).

### 2. Indikator Ketersediaan Sarana

- a. Media : Tersedianya alat bantu ajar (komputer, proyektor, alat peraga) yang cukup.
- b. Sarana : Meja, kursi, papan tulis, dan alat tulis yang layak.
- c. Bahan : Buku paket, buku catatan, dan bahan pendukung lainnya.
- d. Ruang : Pengaturan kelas yang fleksibel untuk diskusi/kerja kelompok.

### 3. Indikator Kondisi/Fungsi Prasarana

- a. Kualitas fisik : Kondisi sarana terawat, bersih, dan aman.
- b. Fungsionalitas : Alat dapat digunakan dengan baik saat dibutuhkan.
- c. Kelayakan/Standar: Sarana memenuhi kriteria yang ditetapkan (seperti Standar kesehatan lingkungan).

#### 4. Dimensi Dampak (Sarana Prasarana)

- a. Efektivitas: Kemudahan dalam menunjang pencapaian tujuan pembelajaran atau kerja.
- b. Motivasi: Peningkatan semangat pengguna (siswa/karyawan) karena fasilitas yang memadai.

Moenir (2013 : 119) mengemukakan bahwa sarana ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Pengertian yang dikemukakan oleh Moenir, jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

### **2.1.5 Pelayanan Publik**

#### **2.1.5.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat.

Inu (dalam Sinambela, 2014:5) mengemukakan bahwa:

Pelayanan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik

berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan 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 terikat pada suatu produk secara fisik.

Pengertian umum pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Surjadi, 2019:8).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam buku Lukman, (2013: 16) menyebutkan bahwa: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

S.Lukman (2014:6) berpendapat bahwa, “Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau uraian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Menurut Rasyid dalam (Hardiansyah 2011: 14) bahwa :

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayanimasyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, dkk, 2010:6).

Menurut Dwiyanto (2008:136) “Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna”.

Dari pengertian tersebut, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana mengimplementasikan rencana, mengordinasikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.

#### **2.1.5.2 Peran dan Fungsi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik berperan krusial dalam memenuhi kebutuhan dasar warga, meningkatkan kepercayaan kepada pemerintah, dan mendorong pembangunan ekonomi. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009, perannya mencakup penyediaan barang/jasa secara adil, transparan, cepat, dan akuntabel guna mewujudkan *welfare state* (negara kesejahteraan) serta memberikan kepastian hukum.

Berikut adalah poin-poin penting peran pelayanan publik:

1. Pemberdayaan Masyarakat : Pelayanan prima berfokus pada kepuasan masyarakat dan bertindak sebagai sarana pemberdayaan.
2. Keadilan dan Kesetaraan : Menjamin akses yang sama bagi seluruh warga negara untuk mendapatkan pelayanan tanpa diskriminasi.
3. Meningkatkan Kepercayaan Publik : Layanan yang cepat, adil, dan transparan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.
4. Efisiensi Birokrasi : Menyederhanakan prosedur untuk mempercepat proses pelayanan dan mengurangi hambatan administratif.
5. Pendorong Ekonomi : Pelayanan yang baik mendukung pertumbuhan ekonomi dan kemudahan berusaha, terutama dengan adanya Mal Pelayanan Publik (MPP).
6. Pengawasan dan Partisipasi: Melibatkan masyarakat dalam pengawasan (seperti LAPOR! SP4N) untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

Fungsi utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan dasar warga negara, menjamin hak-hak sipil, dan memberikan pelayanan berkualitas (cepat, mudah, terjangkau) sesuai perundang-undangan. Pelayanan publik berfungsi sebagai perwujudan aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan penggerak pembangunan, dengan tujuan meningkatkan kepuasan masyarakat.

1. Penyediaan Jasa dan Layanan: Memberikan pelayanan administratif, barang, atau jasa yang dibutuhkan masyarakat secara maksimal, seperti dokumen kependudukan, izin usaha, dan layanan kesehatan.
2. Perwujudan Keadilan dan Hak Warga Negara:

3. Memastikan seluruh warga negara mendapatkan akses pelayanan yang adil dan sesuai dengan haknya.
4. Penggerak Pembangunan & Daya Saing: Meningkatkan kualitas hidup, memfasilitasi aktivitas ekonomi, dan meningkatkan daya saing bangsa melalui kemudahan berusaha.
5. Fungsi Birokrasi (Pemberdayaan): Mengubah paradigma birokrasi dari penguasa menjadi pelayan yang profesional, serta mengelola pengaduan dan informasi masyarakat secara transparan.
6. Stabilator Sosial: Memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dengan memberikan pelayanan yang jujur, aman, dan nyaman, sejalan dengan yang disampaikan dalam 3 Fungsi ASN

#### **2.1.5.3 Tujuan dan Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik**

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat, menciptakan kepuasan pengguna layanan, serta meningkatkan kepercayaan kepada pemerintah melalui pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan. Faktor yang mempengaruhinya meliputi kesadaran pegawai, aturan/landasan hukum, organisasi/sistem, sarana prasarana, keterampilan petugas, dan lingkungan kerja.

1. Tujuan Pelayanan Publik
  - a. Kepuasan Pelanggan/Masyarakat : Memenuhi keinginan dan kebutuhan warga pengguna layanan.
  - b. Pemberdayaan : Pelayanan prima merupakan bentuk pemberdayaan masyarakat.

- c. Kepastian Layanan : Memberikan kepastian hukum dan prosedur bagi penerima layanan.
- d. Meningkatkan Kepercayaan : Membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah melalui pelayanan yang transparan dan akuntabel.
- e. Perbaikan Berkesinambungan : Menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana perbaikan kualitas layanan terus menerus.

## 2. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

- a. Faktor Kesadaran (SDM) : Kesadaran para pejabat dan petugas mengenai tugas dan tanggung jawabnya untuk melayani.
- b. Faktor Aturan/Landasan Hukum : Aturan yang jelas dan terstruktur yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- c. Faktor Organisasi/Sistem : Sistem dan mekanisme pelayanan yang mempermudah kegiatan (prosedur tidak berbelit).
- d. Faktor Sarana dan Prasarana : Ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelaksanaan tugas pelayanan.
- e. Keterampilan Petugas : Kompetensi, etika, moral, dan kesopanan petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat.
- f. Faktor Lingkungan Kerja : Suasana kerja yang memadai bagi petugas.
- g. Transparansi & Akuntabilitas : Pelayanan yang terbuka, mudah diakses, dan dapat dipertanggungjawabkan

### 2.1.5.4 Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas sering diistilahkan dengan kata “berhasil guna”. Efektif berarti berhasilnya sasaran yang telah ditentukan. Efektivitas berasal dari kata efektif,

apabila seseorang melaksanakan suatu maksud tertentu yang memang dikehendaki bahwa perbuatan tersebut dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau maksud tertentu yang dikehendakinya.

Menurut Siagian (2018:27) mengemukakan bahwa efektivitas adalah sebagai berikut : “Efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama dimana tingkat sasaran tersebut memajukan tingkat efektivitas.”

Lanjut Siagian (2014:151), mengemukakan tentang efektivitas yaitu bahwa:

Efektivitas adalah penyelesaian pekerjaan tepat waktu yang telah ditetapkan, artinya apakah pelaksanaan sesuatu tugas dinilai lebih baik atau tidak, itu sangat tergantung pada tugas itu yang diselesaikan atau tidak terutama menjawab pertanyaan, cara melaksanakannya dan beberapa biaya yang dikeluarkan untuk itu.

Handyaningrat (2014:16) mengemukakan pengertian efektif sebagai berikut : “Yang dimaksud dengan efektif adalah bila suatu tujuan telah dicapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. Jadi kalau sasaran atau tujuan itu yang telah ditetapkan maka pekerjaan itu tidak efektif”.

Pengertian lain menurut Susanto, “Efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi” (Susanto, 2015:156). Menurut pengertian Susanto di atas, efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang. Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat dicapai. Setiap organisasi atau lembaga di dalam kegiatannya menginginkan

adanya pencapaian yang maksimal. Pencapaian tersebut dapat dicapai bila dalam kegiatannya berjalan secara efektif dan dengan didukung oleh faktor-faktor pendukung efektivitas.

Menurut Syamsi (2014:4) mendefinisikan efektivitas adalah :

Efektivitas adalah usaha mencapai prestasi yang sebesar-besarnya dengan menggunakan kemungkinan-kemungkinan yang tersedia (material, mesin, dan manusia) dalam tempo yang sependek-pendeknya, di dalam keadaan yang nyata (sepanjang, keadaan itu bisa berubah) tanpa mengganggu keseimbangan antara faktor-faktor tujuan, alat, tenaga, dan waktu.

Sukarno (2015:43) mengemukakan pengertian efektivitas adalah :

“Efektivitas ialah pencapaian tujuan atau hasil yang dikehendaki tanpa menghiraukan faktor-faktor tenaga, pikiran, alat-alat, dan lain-lain yang telah dikeluarkan atau digunakan”.

Kinerja badan publik sering kali disamakan nilai pengukurannya dengan kinerja pemerintah. Pendapat tersebut juga ada benarnya karena pada dasarnya pelayanan publik memang menjadi tanggungjawab pemerintah. Maka, ukuran kinerja pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Sehingga apabila organisasi tersebut menyelenggarakan pelayanan dengan baik, maka kinerja organisasinya dapat dianggap baik. Dengan demikian kinerja organisasi dan kinerja pelayanan merupakan suatu hal yang tidak terpisahkan dalam organisasi ibarat dua sisi dari satu mata uang logam yang sama.

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Istilah pelayanan publik menurut Mansyur (2013) disebut juga dengan istilah Pelayanan kepada orang banyak (masyarakat), pelayanan sosial, pelayanan umum dan pelayanan prima.

Standar pelayanan publik harus memuat hal antara lain yaitu: 1) Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; 2) Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan-peraturan perundang-undangan; 3) Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; dan 4) Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka diperlukan efektivitas pelayanan di dalam pelayanan publik. Efektivitas pelayanan publik menurut Siagian adalah Penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan (Ningrum, D.W.N., 2019).

Wahyudi, Y.T. (2019) mengemukakan bahwa kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan, yaitu :

1. Pendekatan sumber (resource approach) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

2. Pendekatan proses (process approach) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi
3. Pendekatan sasaran (goals approach) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

#### **2.1.5.5 Dimensi atau indikator Pelayanan Publik**

Dimensi pelayanan publik utama menurut konsep *Service Quality* (Servqual) terdiri dari lima indikator : Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (dayatanggap), Assurance (jaminan/kepastian), dan Empathy (empati). Dimensi ini mengukur kualitas layanan berdasarkan fasilitas, ketepatan, kecepatan, kompetensi, dan perhatian petugas kepada masyarakat.

#### **5 Dimensi Utama Kualitas Pelayanan Publik (Parasuraman, et al.):**

1. Tangibles (Bukti Fisik/Berwujud): Meliputi sarana fisik, ruang tunggu, komputerisasi, penampilan petugas, dan kenyamanan lingkungan pelayanan.
2. Reliability (Keandalan): Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan terpercaya.
3. Responsiveness (Daya Tanggap): Kemauan petugas untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan dengan cepat, serta sigap menanggapi keluhan.

4. Assurance (Jaminan/Kepastian): Pengetahuan, kesopanan petugas, dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan, termasuk keamanan dari praktek pungli.
5. Empathy (Empati): Perhatian individual yang tulus dan ramah kepada pengguna layanan, memahami kebutuhan, dan tidak diskriminatif.

Efektivitas pelayanan publik menurut Siagian (2014) adalah Penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan (Ningrum, D.W.N., 2019)

Kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan (Sondang P. Siagian, 1996:60) antara lain:

1. Faktor waktu

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

2. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi

pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

### 3. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu yang Relevan**

| No. | Judul dan Penulis                                                                                                                            | Hasil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Efektivitas Pelayanan Aspirasi Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang, Ramli, dkk. (2020). | Pengaruh terbesar terjadi pada variabel kemampuan aparat yaitu 46,7%, prosedur pelayanan sebesar 33,8%, dan variabel sarana dan prasarana sebesar 21,8%. Secara simultan, terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara kemampuan aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana terhadap efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang sebesar 62,8% sedangkan sisanya |

|    |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                          | sebesar 37,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi objek penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2. | Kinerja Staf Dan Efektivitas Kerja Aparat Pemerintah Desa Kramat Jegu Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo Terhadap Kepuasan Masyarakat, Diah Ayu Sanggarwati, dkk. (2017) | Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa kinerja staf dan efektivitas kerja secara simultan maupun parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Desa Kramat Jegu Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah Desa Kramat Jegu Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo harus terus mempertahankan kinerja dan efektivitas dari aparatnya untuk menciptakan pelayanan terhadap masyarakat desa yang memuaskan. |
| 3. | Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Sespim Lemdiklat Kepolisian Republik Indonesia, Ani Surtiani (2022)                                         | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Sespim Lemdiklat Polri                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4. | Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai, Acim, SE.MM                                                                                             | Kompetensi dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5. | Pengaruh Penggunaan Digital Payment Terhadap Kinerja Pelaku UMKM di Parepare, Abidin, Ilham Mansis (2024)                                                                | Penggunaan digital payment memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t$ hitung $> t$ tabel ( $4,235 > 1,984$ ) yang berarti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|    |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                            | digital Payment berpengaruh terhadap kinerja Pelaku UMKM                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6. | Understanding the Implementation of Good Government Governance (GGG) on The Quality of Public Services, Febrilda Putri Budiawan & Tutty Nuryati (2022)                                     | The results of the study show that 1) Public Transparency has a positive and significant effect on the quality of public services; 2) Public Accountability has a positive effect on the quality of public services; 3) Community participation has a positive and significant effect on the quality of public services. |
| 7. | Determinasi Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik: Analisis Kompetensi Digital, Partisipasi Masyarakat dan Kinerja Pegawai, Imam Munandar & Hapzi Ali (2025)                       | Hasil artikel ini: 1) Kompetensi Digital berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik; 2) Partisipasi Masyarakat berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik; dan 3) Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik.                    |
| 8. | Effectiveness of public services at the population and Civil registry office in soppeng regency, Risma Niswaty, A.Muhammad Fajar Mauvalana, Jamaluddin, Muhammad Darwis, Rudi Salam (2020) | The public service in Disdukcapil has been effective even though there are some suggestions for improvement. Public services at Disdukcapil "have been carried out effectively but with some recommendations for improvement".                                                                                           |
| 9. | Iklim Kerja Berpengaruh Terhadap Motivasi Dan Kinerja Pegawai : Studi Pada                                                                                                                 | Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|     |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | Perbankan Di Wilayah Kabupaten Ciamis<br>Apri Budiant (2017)                                                                                 | Iklim kerja<br>berpengaruh positif dan<br>signifikan terhadap<br>motivasi kerja pegawai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 10. | Pengaruh Pelatihan Dan Peningkatan Prestasi<br>Kerja Terhadap Kepuasan Pegawai Di<br>Universitas Galuh Ciamis, Ari Kusumah<br>wardani (2022) | 1) Terdapat pengaruh<br>pelatihan terhadap<br>kepuasan kerja<br>pegawai artinya bahwa<br>semakin sesuai<br>pelatihan yang<br>diselenggarakan<br>dengan kebutuhan<br>pegawai maka tingkat<br>kepuasan pegawai<br>dalam bekerja akan<br>meningkat. Sebaliknya<br>jika pelatihan yang<br>dilaksanakan kurang<br>memberikan manfaat<br>bagi kebutuhan<br>pegawai maka<br>kepuasan kerja<br>pegawai akan<br>menurun. 2) Terdapat<br>pengaruh prestasi kerja<br>terhadap kepuasan<br>kerja pegawai artinya<br>semakin baik prestasi<br>kerja pegawai<br>menunjukkan kepuasan<br>kerja pegawai<br>meningkat. Sehingga<br>semakin puas pegawai<br>dalam bekerja maka<br>prestasi kerja pegawai<br>meningkat. 3) Terdapat<br>pengaruh pelatihan dan<br>prestasi kerja terhadap<br>kepuasan kerja<br>pegawai, artinya bahwa<br>semakin baik<br>pelaksanaan pelatihan<br>dan semakin baik<br>prestasi kerja pegawai<br>maka akan<br>meningkatkan |

|  |  |                                   |
|--|--|-----------------------------------|
|  |  | kepuasan pegawai<br>dalam bekerja |
|--|--|-----------------------------------|

## 2.3 Kerangka Pemikiran

### 2.3.1 Hubungan Kemampuan Aparat dan Prosedur Pelayanan

Hubungan antara kemampuan aparat dan prosedur pelayanan sangat erat dan bersifat kausalitas (sebab-akibat), di mana kedua faktor ini secara bersama-sama menentukan kualitas pelayanan publik. Kemampuan aparat (kompetensi, keterampilan, sikap) yang tinggi akan mengoptimalkan prosedur pelayanan yang ada, sementara prosedur pelayanan yang jelas dan terstruktur memerlukan aparat yang cakap untuk menjalankannya secara efektif.

#### 1. Kemampuan Aparat Mengoptimalkan Prosedur (Operasional)

- a. Pemahaman Teknis : Aparat yang memiliki kemampuan baik (kompetensi teknis dan manajerial) memahami prosedur pelayanan secara mendalam, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit.
- b. Responsivitas : Aparat yang kompeten mampu merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat meskipun dihadapkan pada situasi yang kompleks, dengan tetap mematuhi mekanisme peraturan yang berlaku.
- c. Penyelesaian Masalah : Aparat yang terampil mampu memberikan solusi yang bijak terhadap kendala teknis dalam prosedur pelayanan, sehingga masyarakat merasa puas.

## 2. Prosedur Pelayanan sebagai Alat Ukur Kemampuan

- a. Standar Kinerja : Prosedur pelayanan yang baku menetapkan standar bagi aparat. Jika aparat tidak disiplin atau tidak mampu, prosedur yang baik sekalipun akan menghasilkan pelayanan yang lambat.
- b. Transparansi dan Kepatuhan : Prosedur pelayanan yang jelas (kejelasan, persyaratan) meminimalisir peluang aparat untuk melakukan pungli atau penundaan berlarut (malaadministrasi).

## 3. Dampak Kombinasi Keduanya terhadap Kualitas Layanan

- a. Pelayanan Prima : Jika prosedur pelayanan sudah terstruktur dengan baik (sederhana, cepat, transparan) dan didukung oleh kemampuan aparat yang profesional (kompeten, jujur, ramah), maka kepuasan masyarakat akan tinggi.
- b. Kualitas Rendah : Sebaliknya, jika prosedur rumit *atau* kemampuan aparat rendah, maka akan terjadi penurunan kualitas pelayanan publik, sering kali ditandai dengan keluhan masyarakat mengenai lambatnya proses administrasi.

Kemampuan aparat adalah variabel penggerak (SDM), sedangkan prosedur adalah jalur operasional (sistem). Keduanya saling memengaruhi: kemampuan aparat yang mumpuni dapat menutupi kekurangan prosedur, namun prosedur yang baik tidak dapat berjalan maksimal tanpa didukung aparat yang kompeten.

### 2.3.2 Hubungan Prosedur Pelayanan dan Sarana Prasarana

Prosedur pelayanan (SOP) dan sarana prasarana memiliki hubungan komplementer yang signifikan, di mana sarana prasarana bertindak

sebagai *enabler* (pendukung) yang memungkinkan prosedur dijalankan secara efisien dan konsisten. Sinergi keduanya berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan, produktivitas, serta kepuasan pengguna jasa.

1. Sarana Prasarana sebagai Pendukung SOP : Prosedur pelayanan yang baik tidak dapat berjalan optimal tanpa didukung sarana fisik (komputer, ruang tunggu, sistem teknologi) yang memadai.
2. Peningkatan Kualitas dan Kecepatan : Sarana prasarana yang lengkap dan modern mempermudah aparat atau staf dalam menerapkan SOP, sehingga layanan menjadi lebih cepat, teratur, dan profesional.
3. Dampak pada Kepuasan : Hubungan positif antara sarana yang memadai dan kepuasan pasien/pengguna layanan telah terbukti, di mana sarana fisik (tangibles) memengaruhi persepsi kualitas pelayanan.
4. Efisiensi Organisasi : Kombinasi SOP yang jelas dan sarana yang mumpuni akan meminimalkan hambatan teknis, meningkatkan efektivitas kinerja organisasi secara keseluruhan.

Sarana dan prasarana yang buruk dapat menghambat prosedur pelayanan, sehingga menurunkan kualitas layanan meskipun prosedurnya sudah diatur dengan baik

### **2.3.3 Hubungan Sarana Prasarana dan Kemampuan Aparat**

Hubungan antara sarana prasarana dan kemampuan aparat adalah positif dan signifikan, di mana sarana prasarana yang memadai bertindak sebagai faktor pendukung (*enabler*) yang memungkinkan aparat memaksimalkan kemampuan, kompetensi, dan kinerjanya dalam pelayanan publik.

1. Faktor Pendukung Utama : Sarana dan prasarana merupakan pendukung utama dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Tanpa sarana yang memadai, kemampuan aparat yang tinggi tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal.
2. Pengaruh terhadap Kinerja : Penelitian menunjukkan bahwa sarana/prasarana secara bersama-sama dengan kemampuan aparat berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Perubahan pada pemanfaatan sarana kerja berbanding lurus dengan perubahan kualitas kinerja aparat.
3. Optimalisasi Fungsi : Sarana prasarana yang baik (kantor, alat kerja, teknologi) mempermudah aparat untuk bekerja lebih efektif, efisien, dan memberikan kenyamanan serta kepuasan kepada masyarakat.
4. Dampak Kurangnya Sarana : Kekurangan sarana dan prasarana menyebabkan terhambatnya proses kerja, menurunkan produktivitas, dan menghambat pelayanan yang seharusnya diberikan oleh aparat kepada masyarakat.

Sarana prasarana adalah alat bantu fisik, sedangkan kemampuan aparat adalah penggerakannya. Kedua komponen ini saling ketergantungan untuk mencapai tujuan organisasi

#### **2.3.4 Pengaruh Kemampuan Aparat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik**

Kemampuan aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik, di mana kompetensi, profesionalisme, dan pemahaman aturan yang tinggi meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan kepuasan masyarakat. Aparat yang terampil memastikan prosedur berjalan lancar, mengurangi keluhan, serta meningkatkan efisiensi.

Pengaruh Kemampuan Aparat terhadap Efektivitas Pelayanan Publik:

1. Peningkatan Kompetensi (Skill & Knowledge) : Aparat yang memiliki kemampuan teknis dan pemahaman mendalam tentang tugasnya mampu menyelesaikan pelayanan secara cepat, akurat, dan sesuai prosedur, yang pada akhirnya meningkatkan efektivitas.
2. Profesionalisme dan Sikap : Aparat yang profesional menunjukkan sikap responsif, transparan, dan komunikatif, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan.
3. Ketaatan pada Aturan : Kemampuan aparat dalam memahami dan mentaati aturan sistem kerja (SOP) meminimalisir kesalahan prosedur dan mempercepat waktu pelayanan.
4. Penyelesaian Tugas (Efektivitas Kerja) : Kinerja aparat secara langsung berkaitan dengan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan. Semakin baik kemampuan aparat, semakin tinggi tingkat efektivitas pelayanan publik yang dicapai.
5. Adaptasi Teknologi : Aparat yang mampu mengoperasikan teknologi terkini meningkatkan efisiensi dan transparansi, khususnya melalui sistem berbasis *online*.

Peningkatan kemampuan aparatur merupakan faktor kunci dalam menciptakan sistem pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan masyarakat yang prima.

### **2.3.5 Pengaruh Prosedur Pelayanan Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik**

Prosedur pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap efektivitas pelayanan publik, di mana prosedur yang jelas, sederhana, dan konsisten (SOP) akan meningkatkan kecepatan, kepastian biaya, dan kepuasan masyarakat. Sebaliknya, prosedur yang rumit/berbelit, tidak disosialisasikan, atau inkonsisten dapat menghambat efektivitas.

Berikut adalah poin-poin utama pengaruh prosedur terhadap efektivitas pelayanan publik :

1. Peningkatan Efisiensi dan Kecepatan : Prosedur yang sistematis (SOP) meminimalkan birokrasi berbelit, mempercepat waktu penyelesaian, dan mengurangi biaya, yang secara langsung meningkatkan efektivitas pelayanan.
2. Kepastian dan Transparansi : Standar pelayanan yang jelas memberikan keterbukaan akses informasi, membantu masyarakat memahami persyaratan, prosedur, dan waktu penyelesaian, sehingga mengurangi kebingungan.
3. Akurasi dan Kualitas Produk : Penerapan SOP yang konsisten memastikan hasil pelayanan lebih berkualitas, terstandar, dan terhindar dari ketidakpastian administratif.
4. Kepuasan Masyarakat : Prosedur yang mudah diakses dan dipahami akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah, yang merupakan indikator utama efektivitas pelayanan.
5. Hambatan dalam Implementasi : Efektivitas terhambat jika prosedur tidak kontekstual (kurang sesuai kebutuhan), minim sosialisasi, atau aparat kurang disiplin dalam menjalankan SOP.

Prosedur yang baik bukan hanya formalitas administratif, melainkan alat manajemen yang wajib diterapkan secara konsisten untuk memastikan pelayanan publik berjalan secara efektif dan memuaskan

### **2.3.6 Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik**

Sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik, karena fasilitas yang memadai mempermudah pekerjaan aparatur dan meningkatkan kenyamanan masyarakat. Ketersediaan infrastruktur pendukung, seperti teknologi dan sarana fisik, secara langsung meningkatkan kecepatan, kualitas layanan, serta kepuasan masyarakat.

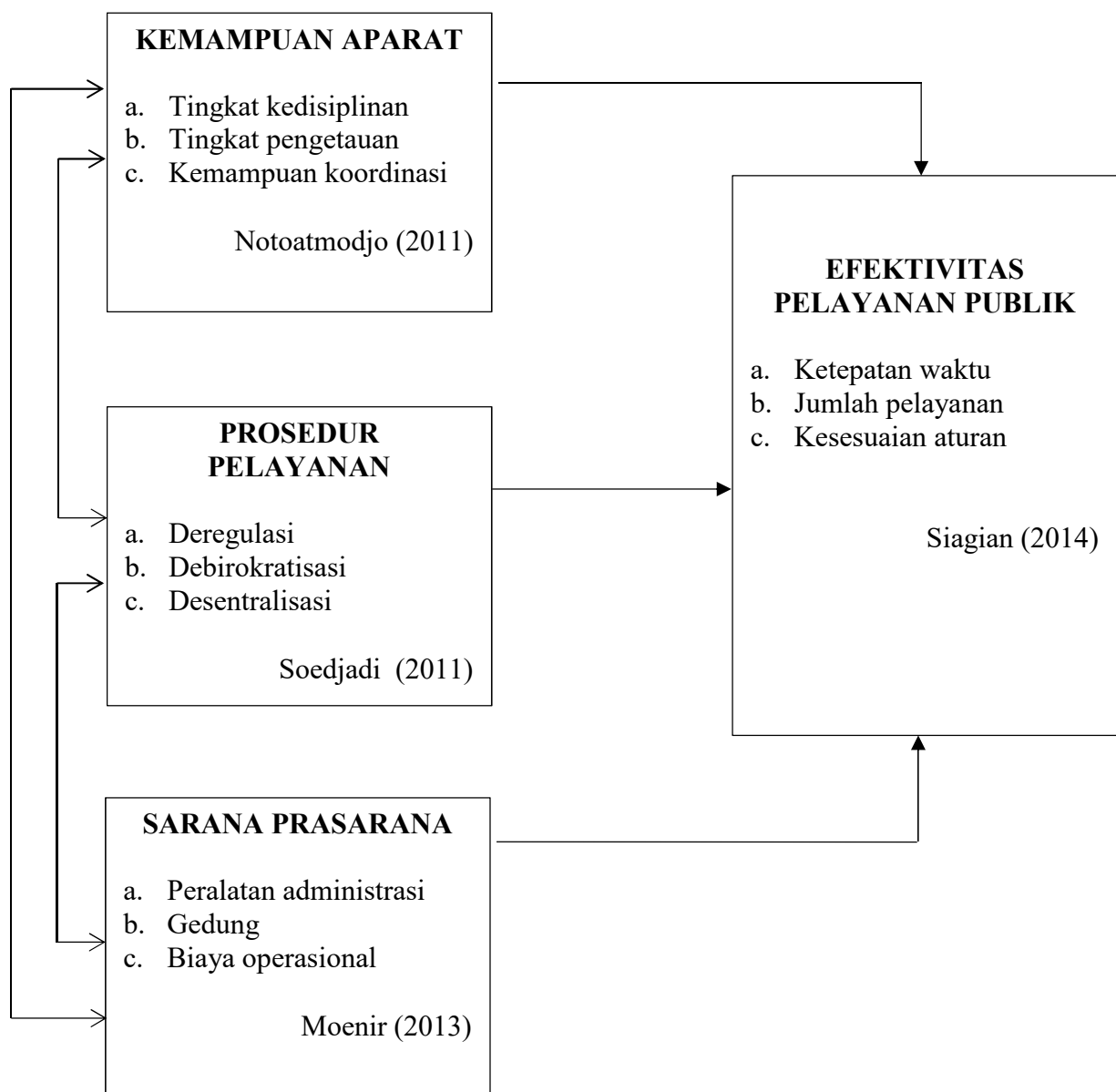
Pengaruh Sarana Prasarana pada Efektivitas Pelayanan Publik :

1. Peningkatan Kinerja Pegawai : Sarana dan prasarana yang memadai (infrastruktur kantor) secara signifikan mempermudah pegawai dalam menjalankan tugas, yang berdampak pada peningkatan kinerja.
2. Kecepatan dan Ketepatan Layanan : Fasilitas teknis memungkinkan prosedur pelayanan (SOP) berjalan lebih efisien, terukur, dan cepat.
3. Kepuasan Masyarakat (Tangible) : Sarana fisik yang nyaman, bersih, dan modern meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan.
4. Digitalisasi dan Efisiensi : Sarana berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memudahkan masyarakat mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor.
5. Komplementer dengan SOP : Sarana prasarana bertindak sebagai *enabler* yang memungkinkan prosedur kerja yang ditetapkan dapat berjalan optimal.

Sarana prasarana bukan sekadar fasilitas fisik, melainkan elemen krusial yang mempengaruhi kecepatan dan transparansi dalam pelayanan publik.

Berdasarkan pada uraian diatas maka penelitian ini disusun melalui konsep kerangka pemikiran yang dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 2.1**  
**Paradigma Penelitian**



## **2.4 Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan paradigma penelitian di atas, maka hipotesis penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat Pengaruh dari Kemampuan Aparat terhadap Efektivitas Pelayanan Publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis.
2. Terdapat Pengaruh dari Prosedur Pelayanan terhadap Efektivitas Pelayanan Publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis.
3. Terdapat Pengaruh dari Sarana Prasarana terhadap Efektivitas Pelayanan Publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis.
4. Terdapat Pengaruh dari Kemampuan Aparat, Prosedur Pelayanan dan Sarana terhadap Efektivitas Pelayanan Publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis.