



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong, menyediakan segala apa saja yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Sementara itu, 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.

Menurut J.R.G Sianipar (1999:5), pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyesuaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok. Artinya yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi (sekelompok organisasi) atau pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu cara atau teknik mematuhi, menanggapi kepentingan kebutuhan atau keluhan orang lain.

Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Milik Daerah, dalam rangkapnya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangkap pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan publik.

Sedangkan menurut Widodo Joko (2001:131) pelayanan publik dapat dimaknai sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Adapun menurut KEPMEN Nomor 63 Tahun 2004, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun peksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keanekaragaman kepentingan dan tujuan oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah.

Pelayanan Pemerintah menurut Fitzsimmons (dalam Inu kencana Syafiie,2003:116) adalah rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan.

Jadi,dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Ketika masyarakat menghendaki pembuatan kartu tanda penduduk ,izin mengemudi, izin mendirikan bangunan, dan lain- lain dikerjakan dalam waktu yang singkat, dengan biaya relatif murah serta mutu yang baik. Jadi, bila yang mereka terima adalah pembuatannya dikerjakan berlarut-larut, biaya yang dikeluarkan cukup tinggi dan tidak transparan, serta kemudian mutu surat izin tersebut buruk, tidak bisa dibaca, salah tanggal dan nama, atau keliru lokasi maka masyarakat tidak puas.

Pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut :

- a. Biaya relatif harus lebih rendah
- b. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat
- c. Mutu yang diberikan relatif lebih bagus

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 3 dan 4 tentang tujuan dan penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Tujuan Undang-Undang tentang pelayanan publik, adalah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan kewenangan seluruh pihak yang terbaik dengan penyelenggaraan pelayanan publik, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- b. Penyelenggaraan pelayanan publik bedasarkan yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif , persamaan perlakuan/ diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai adanya kepastian bagi penerima pelayanan standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Kep.MENPAN Nomor 63 tahun 2004 meliputi prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan

Sehingga adanya pola-pola pelayanan publik, dalam penjelasan mengenai “pola pelayanan” dan seterusnya sebgian besar mengutip

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keputusan menpan, dengan maksud bahwa dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan memberikan dan menyediakan “pelayanan publik”, agar lebih relevan jika konsep yang digunakan bersumber dari kebijakan pemerintah itu sendiri, namun tidak menutup kemungkinan penjelasan tambahan yang bersifat teks *book*.

Pola atau model penyelenggaraan pelayanan umum adalah kesatuan bentuk tata penyelenggaraan pelayanan yang didasarkan pada suatu prosedur dan tata kerja atau rangkaian kegiatan tertentu yang dilaksanakan secara sistematis dengan memperhatikan sendi atau prinsip-prinsip pelayanan umum. Sesuai dengan jenis dan sifat pelayanan, serta dengan pertimbangan agar dapat melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan publik secara efektif, maka dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sesuai dengan kepmempan nomor 63 tahun 2004 dapat dilaksanakan dengan pola-pola pelayanan sebagai berikut :

a. Pola pelayanan fungsional

Pola pelayanan berdasarkan landasan teoritis akan tetapi lebih banyak bersumber dari peraturan yang ditetapkan oleh menpan, karena pada pelayanan publik tersebut sudah diterapkan di Indonesia sehingga lebih memudahkan dalam menjelaskan dan memberikan pemahaman kepada para pembacanya.

b. Pola Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pertimpahan wewenang dari penyelenggaraan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan. Pola pelayanan ini sesungguhnya merupakan kewenangannya kepada pemerintah daerah atau BUMN dan badan hukum swasta. Misalnya pelayanan yang bersifat nasional atau antar regional maka pelayanan tersebut cenderung terpusat.

c. Pola Terpadu

a. Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam suatu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

b. Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada suatu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Pola Gugusan Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemeberian pelayanan tertentu. Pemberian pelayanan publik dengan menggunakan pola “gugus tugas” merupakan pola pelayanan yang bersifat terintegrasi dengan instansi atau unit kerja lain yang memiliki keahlian masing-masing dalam rangka mendukung terhadap suatu pemberian pelayanan tertentu.

Sendi-sendi tatalaksana pelayanan umum, pada hakekatnya merupakan prinsip-prinsip pokok sebagai dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tatalaksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan umum.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sesuai dengan pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang ditetapkan dengan Keputusan Menpan Nomor: 81 Tahun 1993, maka sendi-sendi atau prinsip-prinsip tersebut dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut:

A. Kesederhanaan

Prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur atau tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan. Prinsip kesederhanaan ini hakekatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan umum, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional. Prosedur pelayanan umum dimaksudkan ialah tata urutan pelaksanaan kerja atau tindakan yang dilewati atau dijalankan dalam proses penyelenggaraan.

B. Kejelasan dan Kepastian

Sendi atau prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

- a. Prosedur tata cara pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif
- c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Keamanan

Sendi atau prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Dalam prinsip ini, memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan agar diciptakan kondisi dan mutu.

D. Keterbukaan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur atau tatacara, persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu pemyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diberitahukan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

E. Efisien

Sendi atau prinsip efisien ini mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan, dan dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan memasyarakatkan adanya kelengkapan persyaratan dan satuan kerja/ instansi pemerintah lain yang terkait.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Ekonomis

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayana masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajiban, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

G. Keadilan yang Merata

Prinsip ini mengandung arti cangkupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Dalam prinsip ini menekankan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan umum hendaknya perlu memperhatikan hal-hal yaitu cakupan golongan masyarakat yang menerima pelayanan, hendak meliputi semua kias sosial yang merata, dan tidak membeda-bedakan perlakuan pemberian pelayanan.

H. Ketetapan Waktu

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pelaksana pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam penerapan prinsip ketetapan waktu ini hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberi pelayanan dan mengefektifkan pelaksanaan pengawasan dan pengedalian oleh pimpinan atau atasan langsung.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

- 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2 Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu effective yang berarti atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif berarti dapat membawa hasil, mulai berlaku, ada pengaruh/akibat/efeknya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan.

Konsep efisiensi dan efektivitas mempunyai pengertian yang berbeda. Efisiensi lebih menitik beratkan dalam pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin, sedangkan pengertian efektif lebih terarah pada tujuan yang dicapai, tanpa mementingkan pengorbanan yang dikeluarkan.

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan.(Sondang P. Siagian, 1987:60)

Menurut Pasolong (2007:4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan istilah ini digunakan sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau sasaran dapat tercapai karena adanya proses kegiatan.

Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Kata efektif berarti berhasil, tepat, manjur. (S.Wojowisodo, 2009) jadi efektivitas adalah sesuatu keadaan yang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengandung penhertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif. Efektif dalam kamus besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil.

Menurut Handoko (2007:7) efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Menurut Effendy (2008:14) mendefinisikan efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditemukan.

Lebih lanjut menurut Kurniawan Agung (2005:109) efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Dapat dikatakan efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Efektifitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan tujuan hasil yang dicapai, sehingga efektivitas memberikan kontribusi terhadap kegiatan yang dicapai.

Menurut Mahmudi (2005:92) didalam skripsi Katrina (2017) efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil) suatu organisasi, program atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu konsep yang dapat dipakai sebagai sarana untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi yang dapat diwujudkan.

Dari bermacam-macam pendapat diatas terlihat bahwa efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dan suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektivitas. Dengan demikian efektivitas pada hakikatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari berbagai konsep efektivitas diatas, maka dalam penelitian ini mengacu pada pendekatan proses, karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan pengurusan.

2.3 Ukuran Efektifitas

Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Adapun ukuran efektivitas menurut Sedarmayanti (2009:60) antara lain yaitu:

- a. Input dapat diartikan sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada hasil. Input yang ada dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh instansi terkait seperti ruang server , material (bahan buku) berupa data-data yang diperlukan yang akan diolah menjadi sebuah informasi.

- b. Proses produksi dapat dilihat dari adanya komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat, seperti pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan merupakan pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasi cara untuk mencapai tujuan.
- c. Hasil (output) adalah komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan. Hasil yang dimaksud merupakan perbandingan antara masukan (input) dan keluaran (output), hasil dapat dilihat dari produk yang dihasilkan dan jasa yang dihasilkan berupa pelayanan prima yang diberikan oleh instansi terkait.
- d. Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan (Sedarmayanti, 2009:58). Produktivitas dapat dilihat dari pendidikan dianggap penting karena untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia dalam hal ini diperlukan suatu motivasi sebagai pendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan masyarakat dan perlu adanya teknologi serta sarana produksi yang tepat dan maju sehingga dapat meningkatkan produktivitas.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Secara nyata *Stoner* (dalam Kurniawan, 2005:106) di dalam skripsi Katrina (2017) menekankan pentingnya efektivitas dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Sementara itu, *Sharma* (dalam Tangkilisan, 2005:64) memberikan kriteria atau ukuran efektivitas organisasi yang menyangkut faktor internal organisasi dan faktor eksternal organisasi antara lain:

- a. Produktivitas organisasi atau *output*
- b. Efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi.

Adam I Indrawijaya (1989:226)mengemukakan pula bahwa untuk menilai efektivitas suatu organisasi ada 3 hal yaitu :

- a. Efektivitas organisasi sama dengan prestasi organisasi secara keseluruhan. Menurut pandangan ini efektivitas organisasi dapat diukur berdasarkan berapa besar hasil / keuntungan yang didapatkan oleh organisasi tersebut.
- b. Efektivitas organisasi dihubungkan dengan tingkat kepuasan anggota organisasi.
- c. Efektivitas organisasi mencakup aspek intern organisasi dan ekstern organisasi yaitu kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan keadaan sekeliling.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapai tujuan secara efektif atau tidak, sebagaimana yang dikemukakan oleh Siagian (1987:77) yaitu :

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap
- d. Penyusunan program yang matang
- e. Penyusunan program yang mantap
- f. Tersedianya sarana dan prasarana
- g. Pelaksanaan efektif dan efisien
- h. Sistem pengawasan yang bersifat mendidik.

Dalam mencapai tujuan yang efektif belum tentu dapat dikatakan efisien karena efisien merupakan hasil perbandingan *input* dan *output*. namun apabila tercapainya suatu tujuan dengan efisien maka dengan sendirinya juga adalah efektif. Jadi efektifnya sesuatu tergantung kepada pencapaian tujuan tepat pada waktunya, tanpa memperbandingkan dengan faktor yang mendukung sesuatu usaha atau pekerjaan.

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan (Sondang P. Siagian, 1987:60)antara lain :

a. Faktor waktu

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu 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.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. 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.

c. 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 seperti sikap pemberi pelayanan , keramahan dan kesopanan dalam melayani masyarakat Bisa saja pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang akan dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Menurut Ducan (dalam Streers, 1986:53) menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

- a. Pencapaian tujuan, adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan yang dipandang sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu pencapaiannya ditemukan, sasaran dan dasar hukum.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Integrasi, yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor yaitu prosedur, proses sosialisasi.
- c. Adaptasi, adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyerlaskan suatu individu terhadap perubahan- perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor yaitu peningkatan kemampuan dan sarana prasarana

Menurut Lubis dan Martini huseini (2004:65) mengemukakan bahwa terdapat beberapa pendekatan dalam mengukur efektivitas organisasi, yaitu :

- a. Pendekatan sasaran (*goals approach*), dimana pusat perhatian pada output adalah mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana.
- b. Pendekatan sumber (*recourse approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan ini mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh SDM, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- c. Pendekatan proses (*proces approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
- d. Pendekatan integratif (*integrative approach*) yakni pendekatan gabungan yang mencakup input, proses dan output.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut pendapat David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey (2004:119:120) yang dikutip Sudarwan Danim dalam bukunya “Motivasi Kepemimpina dan Efektivitas Kelompok” menyebut ukuran efektivitas, sebagai berikut:

- a. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil yang dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (*ratio*) antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*).
- b. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
- c. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungan kerja yang kondusif, yang dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan
- d. Intensitas yang akan dicapai, artinya adanya rasa saling memiliki dengan tingkatan yang tinggi.

2.4 Konsep Efektivitas Pelayanan

Efektivitas pelayanan adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, waktu) telah dicapainya. Dari definisi tersebut terlihat adanya dua faktor utama yang terkandung di dalamnya, yakni adanya hasil atau akibat dan adanya tujuan yang dicapai. Adanya hasil atau akibat merupakan hasil untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Sebagai salah satu strategi layanan yang efektif adalah sumber daya manusia yang diharapkan memiliki sikap, perilaku, pengetahuan, dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemampuan yang mendukung efektivitas realisasi strategi layanan. Hasil kegiatan pegawai yang berwujud pelayanan-pelayanan di samping efisien juga dihasilkan dengan tata kerja, prosedur kerja, sistem kerja yang efisiensi. Haruslah juga memenuhi persyaratan bahwa efektivitas pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang :

- a. Efektif yaitu pelayanan tersebut baik corak maupun kegunaannya benar-benar sesuai dengan kebutuhan kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi
- b. Dapat dipertanggungjawabkan kebenaran yaitu bahwa pelayanan itu telah diolah/disusun atas dasar data, fakta dan angka atau ketentuan perundangan yang berlaku hingga dapat di pertanggung jawabkan kebenarannya.
- c. Sehat yaitu bahwa pelayanan itu disampaikan melewati hirarki dan tata hubungan yang telah ditetapkan dan dalam suasana komunikasi yang baik.
- d. Memuaskan yaitu bahwa pelayanan tersebut diberikan dengan cepat, tepat waktunya, rapi serta tanpa kesalahan teknis seperti pengetikan, penjumlahan, penjilidan dan lain-lain.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh H.A.S Moenir (2010:89) adalah sebagai berikut :

- a. Faktor kesadaran
- Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikuti semua orang dalam organisasi kerja.

b. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut.

c. Faktor organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

d. Faktor pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditunjukkan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia.

f. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

2.5 Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan

Dalam melaksanakan kinerjanya banyak permasalahan yang dihadapi oleh aparatur pemerintah daerah khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Pekanbaru dalam pelayanan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Secara keseluruhan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan perizinan terdapat kendala-kendala atau hambatan yang ditemukan di lapangan. Hambatan-hambatan yang terjadi dapat kita lihat dari:

a. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah gaya yang diterapkan oleh kepala suatu instansi pemerintah atau suatu organisasi kepada bawahannya sehingga dapat menimbulkan motivasi kerja yang tinggi bagi para pegawai dan dapat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Suatu instansi pemerintah atau organisasi akan tercapai tujuannya jika ada pemimpin.

b. Sumber Daya Aparatur

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur-aparatur pemrintah yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang handal.

c. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat adalah kesadaran masyarakat untuk mengurus segala perizinan yang diperlukan. Relasi antara aparat dan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan baik itu dari pihak masyarakat ataupun dari aparat pemerintah itu sendiri.

d. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses atau tujuan, untuk lebih memudahkan membedakan keduanya sarana lebih seperti komputer, mesin, dan alat lainnya. Sedangkan prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak seperti gedung.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Moenir (2000:40) ada beberapa faktor penghambat diantaranya:

a. Pendapatan Pegawai

Pendapatan pegawai yaitu suatu bentuk pembayaran periodik dari seorang majikan kepada karyawannya yang dinyatakan dalam suatu kontrak kerja. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari pendapatan dalam jam kerja dengan cara menjual jasa pelayanan.

b. Sistem

Prosedur dan metode kerja yang kurang baik, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana diharapkan. Sistem dan prosedur kerja dalam organisasi adalah unsur penting dalam meningkatkan tata kelola organisasi yang baik, karena keteraturan dan pelaksanaan tugas secara sistematis mempermudah tercapainya kinerja sesuai dengan standar yang ditetapkan.

c. Tidak adanya Kesadaran Pegawai

Kurangnya kesadaran pegawai terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, pegawai yang meminta pembayaran lebih dari ketentuan yang seharusnya dibayar oleh masyarakat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6 Standar Operasional Prosedur

Paradigma *governance* membawa pergeseran dalam pola hubungan antara pemerintah dengan masyarakat sebagai konsekuensi dari penerapan prinsip-prinsip corporate governance juga berimplikasi pada perubahan manajemen pemerintahan menjadi lebih terstandarisasi, artinya ada sejumlah kriteria standar yang harus dipatuhi instansi pemerintah dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya. Standar kinerja ini sekaligus dapat untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal. Standar internal yang bersifat prosedural inilah yang disebut dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Rumusan SOP menjadi relevan karena sebagai tolak ukur dalam menilai efektivitas kinerja instansi pemerintahan dalam melaksanakan program kerja. Secara konseptual prosedur diartikan sebagai langkah-langkah sejumlah proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktivitas, aliran data dan aliran kerja. Standar operasional prosedur adalah proses standar langkah-langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data dan aliran kerja. Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur. Sistematis dan dapat dipetanggung jawabkan menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku.

Secara konseptual, SOP merupakan bentuk konkret dari penerapan prinsip manajemen kualitas yang diaplikasikan untuk organisasi pemerintah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

(organisasi publik) oleh karena itu, tidak semua prinsip-prinsip manajemen kualitas dapat diterapkan dalam SOP karena sifat organisasi pemerintah berbeda dari sifat organisasi private. Tahap penting dalam standar operasional prosedur adalah melakukan analisis sistem dan prosedur kerja, analisis tugas dan melakukan analisis prosedur kerja.

Standar Operasional Prosedur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Pekanbaru yaitu

1. Pemohonan meminta informasi mengenai siup
2. Petugas Desk memberikan informasi tentang SIUP
3. Pemohonan memasukkan berkas
4. Petugas menerima dan memeriksa berkas permohonan surat izin dari pemohon
5. petugas membuat surat izin sesuai hasil BAP dari tim teknis
6. Kasi memaraf SIUP
7. Kabid memaraf SIUP
8. Sekretaris memaraf SIUP
9. Kepala Dinas menandatangani berkas SIUP
10. Petugas memberi nomor SIUP
11. Pemohonan menerima berkas SIUP



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

- 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7 Pandangan dan Kajian Islam Tentang Pelayanan Publik

Dimensi kehandalan yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketetapan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyediaan layanan jasa.

Berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi pelayanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemah-lembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa pelayanan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia pelayanan jasa. Hal ini berkenaan dengan Al-Quran Surat Ali Imran ayat 159:

فِيمَا رَحْمَةٌ مِّنَ اللَّهِ لِنَتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيلًا أَقْلَبَ لَا تَنْفَضُوا
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأُمْرِ إِذَا عَزَّزْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

(159)

Menyatakan bahwa : “Maka disebabkan rahmat dari Allahlah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka; mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah bulatkan tekad, maka bertawakal lah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.

Dimensi empati berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami, dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasaan dan meningkatkan loyalitas konsumen.

2.8 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil	Perbedaan
1	Deswina Dede Pratiwi,2016	Efektivitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado (Jurnal)	Pengukuran terhadap indikator masing-masing, yang dimana efisiensi pelayanan yaitu waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sesuai dengan standar operasional prosedur, dan biaya pelayanan. Selanjutnya prosedur pelayanan yang sudah jelas dan pasti.	Dari tempat penelitian berbeda, dan hasil pun berbeda, yang dimana tempat penelitian di manado dan penulis sendiri meneliti di Kota Pekanbaru

2.	Yoke Veranda, 2015	Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di DISPENDUK CAPIL Kota Surabaya (Jurnal)	Hasil penelitian yang dapat dilihat dari segi keandalan dikatakan efektif dengan rata-rata 60,62%. Daya tanggap dikatakan efektif dengan rata-rata 67,26%. Keyakinan dikatakan efektif dengan rata-rata persentase 66,80%. Perhatian dikatakan efektif dengan rata-rata persentase 69,40%. Berwujud dikatakan efektif dengan rata-rata persentase 67,20%.	Dari hasil peneliti mendapat 61% dengan perolehan hasil cukup baik, dan dari tempat penelitian pun berbeda, dijurnal kota Surabaya, sedangkan penulis meneliti di Kota Pekanbaru
3.	Nurhayatun Nupus, 2017	Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Skripsi)	Dari pengukuran terhadap masing-masing sub indikator penelitian bahwa kualitas pelayanan pengurusan kartu tanda penduduk elektronik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar terlaksana dalam kategori cukup baik dengan persentase 67,75%	Dari hasil peneliti mendapat 61% dengan perolehan hasil cukup baik, dan dari tempat penelitian pun berbeda, dijurnal kabupaten Kampar, sedangkan penulis meneliti di Kota Pekanbaru

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>Haslam Novendri,2015</p> <p>Efektivitas Pelayanan Pemerintah Dalam Pengurusan KK dan E-KTP di Kecamatan Belakang Padang Kota Batam (skripsi)</p> <p>Pelaksanaan pelayanan khususnya dibidang Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil dilakukan tidak sesuai dengan mekanisme yang ada dan peraturan yang telah ditetapkan dengan melihat beberapa indikator pelayanan seperti biaya pelayanan KK dan E-KTP, waktu penyelesaian KK dan E-KTP, dan produk pelayanan KK dan E-KTP berada pada kategori tidak sesuai.</p> <p>Penelitian ini berbeda dimana penulis meneliti pelayanan SIUP dikota Pekanbaru sedangkan penelitian terdahulu meneliti tentang KK dan E-KTP</p>
<p>5. State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Sundari Safitri,2016</p> <p>Analisis Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) diBadan Pealayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru (Skripsi)</p> <p>Dari pengukuran terhadap masing-masing indikator penelitian bahwa kurang baik kualitas pelayanan atau tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada.</p> <p>Penelitian dari Sundari Safitri ini hampir sama dengan apa yang penulis teliti tetapi penelitian ini lebih cenderung kepada kualitas pelayanan SIUP dikota Pekanbaru</p>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.9 Definisi Konsep

Adapun definisi konsep dalam penelitian ini yaitu tentang Efektivitas Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sebagai berikut:

- Efektivitas adalah sesuatu yang berkaitan dalam penyelesaian suatu pekerjaan dalam tepat waktu yang telah ditetapkan sebelumnya, dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berupa barang atau jasa.
- Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.
- Efektivitas pelayanan adalah pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan untuk mencapai target-targetnya yang ditentukan sebelumnya. Penilaian efektivitas suatu program perlu dilakukan untuk mengetahui sejauhmana dampak dan manfaat yang dihasilkan oleh program tersebut.
- Pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah sesuai dengan perundang-undangan berupa pelayanan barang atau jasa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**© Hak Cipta
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau**
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.10 Konsep Operasional

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pengukuran efektivitas dari pemberi pelayanan menurut Sondang P. Siagian, 1987	Efektivitas	Faktor waktu	a. Ketepatan Waktu dari pelayanan yang diberikan b. Kecepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan
	Pelayanan		
	Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Faktor kecermatan	a. Kecermatan dalam pemberian pelayanan b. Ketelitian dalam pemberian pelayanan
		Faktor gaya pemberian pelayanan	a. Sikap pemberi pelayanan b. Keramahan dan kesopanan dalam melayani masyarakat

Sumber: Sondang P. Siagian, 1987:60

Adapun konsep operasional dari penelitian ini Pengukuran efektivitas dari pemberi pelayanan menurut Sondang P. Siagian, 1987, sebagai berikut:

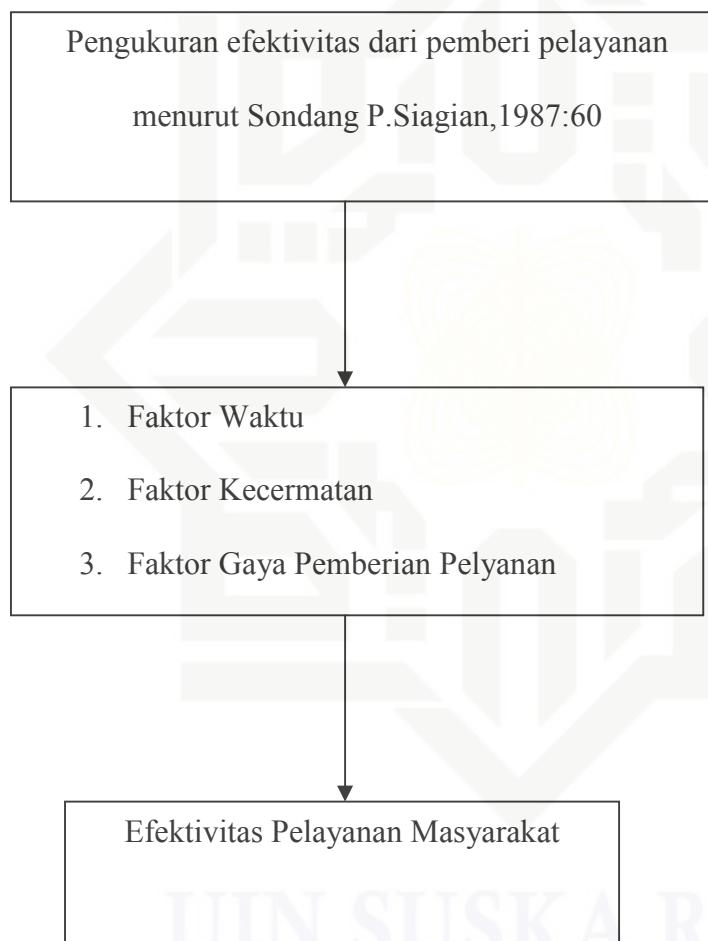
Faktor waktu, yaitu ketepatan waktu dari pelayanan yang diberikan dan kecepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan, faktor kecermatan yaitu kecermatan dalam pemberian pelayanan dan ketelitian dalam pemberian pelayanan dan faktor gaya pemberian pelayanan yaitu sikap pemberi pelayanan dan keramahan dan kesopanan dalam melayani masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.11 Kerangka Berfikir

Adapun kerangka berfikir dari penelitian ini yaitu tentang Efektivitas Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sebagai berikut:



Sumber: Sondang P.Siagian, 1987:60