

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **1.1 Pengertian Pelayanan**

Monir (2003:16) Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sinambela (2005:5) Pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. (Sinambela 2011 :4-5).

Selanjutnya, Sampara Lukman (Dalam Dr.Husni Thamrin 2013 : 28) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sementara itu, dalam (Kamus Umum Bahasa Indonesia) di jelaskan pelayanan sebagai, hal, cara, atau hasil kerja melayani.

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 telah ditetapkan.

Kasmir (2005:31) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

## **1.2 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif social-politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan.

Pelayanan Umum atau Pelayanan Public menurut Sadu Wasistiono (Hardiansyah 2011: 11) adalah Pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Pamuji mengemukakan bahwa pelayanan public adalah berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa. ( Dalam Dr Husni Thamrin, SH., MM).

Pelayanan publik kepada masyarakat dapat diberikan secara Cuma-Cuma ataupun dengan pembayaran. Pemberian pelayanan publik yang

diberikan Cuma-Cuma sebenarnya merupakan kompensasi dari pajak yang telah dibayarkan oleh masyarakat itu sendiri. Sedangkan pemberian pelayanan publik yang disertai dengan bayaran, sedangkan tarifnya didasarkan pada harga pasar ataupun ditetapkan menurut harga yang paling terjangkau. Tetapi memberikan tarif pelayanan yang sama kepada setiap orang, sebenarnya justru tidak adil, karna selain kemampuan membayarnya tidak sama tingkat urgensi jasa tersebut juga berbeda-beda. Dalam rangka memuaskan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, sudah saatnya pemerintah menggalakkan pola lama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yakni pola tunggal, baik dalam jenis pelayanan maupun dalam penentuan tarifnya.

Untuk memahami lebih jauh mengenai makna dan hakekad pelayanan public ini, selanjutnya dapat dilihat di dalam Keputusan Menteri Penetapan Aparatur Negara (Kepmenpan Nomor 63 / KEPMEN / PAN/ 17 /2003 dirumuskan bahwa : "Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang- undangan. Selanjutnya dapat dipahami juga melalui Rancangan undang-undang tentang pelayanan public, yang sekarang sudah diundangkan melalui Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Public, Pelayanan Public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanann public". Oleh karena itu sebenarnya pelayanan

public harus memiliki standar yang berbeda-beda antara satu daerah dengan daerah lainnya, dengan mengingat kondisi dan situasi yang berbeda.

Dalam Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebut kan bahwa:

*“Kondisi dan perubahan cepat diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkeselimbangan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu diperlukan konsepsi system pelayanan public yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanansesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.”*

Didalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 pada pasal 34 mengatakan pelaksanaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus berprilaku sebagai berikut:

1. Adil dan tidak diskriminatif, dalam melaksanakan pelayanan semua harus adil tidak ada yang dibedakan antara yang mampu dan tidak mampu.
2. Cermat, penyelenggara harus mempunyai ilu yang tinggi dan wawasan yang luas.
3. Santun dan ramah, pelaksanaan pelayanan dengan santun dan ramah akan membuat masyarakat merasa nyaman.

4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut.
5. Professional, harus mengerjakan tugas dan fungsi sebagai pelayanan masyarakat tidak melaksanakan tugas di luar dari tugas tersebut.
6. Tidak mempersulit, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan prosedur.
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar.
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara.
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan.
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik.
12. Tidak memberikan informasi yang salah dan menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan umum.
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, atau kewenangan yang dimiliki.
14. Sesuai dengan kepantasan.
15. Tidak menyimpang dari prosedur (Husni Thamrin, 2013:125)

Selanjutnya terkait dengan pengertian tentang pelayanan public diatas, maka dapat ditarik suatu pemahaman bahwa pelayanan public adalah segala

bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa public yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat dan atau daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Konsep Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh Keputusan MENPAN Nomor : 63 Tahun 2003 yaitu sebagai berikut:

- a. Tangibles (Ketampakan Fisik), dimana petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *provider*,
- b. Responsivitas, yaitu kerelaan menolong costumers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- c. Kompetensi, yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pelayanan.
- d. Transparansi, yaitu segala sesuatu yang diukur dari proses pelayanan diinformasikan secara terbuka.

Jenis pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, Pelayanan administrasi kependudukan(KTP, NTCR, Akte kelahiran)

Pada hakekatnya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan amanat yang diberikan rakyat kepada penyelenggara negara (ekskutif dan legislatif)

untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Peningkatan kesejahteraan ini dilakukan dengan memprioritaskan pelayanan-pelayanan dasar bagi masyarakat. Dalam kenyataannya, masih sedikit dari masyarakat yang bisa memahami pelayanan publik sebagai hak dan bukan pemberian pemerintah, apalagi seluk beluk permasalahan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagian masyarakat masih menyederhanakan pemahaman tentang pelayanan publik yang diartikan sebagai pemberian pemerintah. Dengan pemahaman yang sederhana itu, ketika sebagian rakyat memahami pelayanan publik sebagai pemberian dari pemerintah, masyarakat memahami pelayanan publik sebagai aktivitas belanja yang menggunakan uang pemerintah. Pemahaman yang demikian akan membawa akibat masyarakat akan menyerahkan sepenuhnya pengelolaan pelayanan publik itu kepada pemerintahan, karena dalam pandangan masyarakat tersebut uang yang dibelanjakan untuk pelayanan public itu milik pemerintah. Masyarakat merasa tidak memiliki hak mencampuri pengelolaan pelayanan publik.

Menurut Moenir (2010:40) Banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain :

- 1) Tidak/kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja

- 2) Sistem, prosedur, dan metode yang tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- 3) Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang-siur penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani
- 4) Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.

Menurut Inu Kencana (SANRI 2003) Pelayanan terdiri dari 3 unsur pokok, yaitu sebagai berikut :

1. Biayanya relatif harus murah
2. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat
3. Dan mutu yang diberikan relatif bagus

### **2.3 Faktor-faktor Pendukung Pelayanan Umum**

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya faktor kesadaran dari para pejabat, serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor landasan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor prganisasi yang merupakan alat serta sistemik yang memungkinkan jalannya mekanisme, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan, faktor keterampilan petugas dan terakhir adalah faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Adapun faktor pendukung terciptanya pelayanan umum (Moenir, 2010. 88-123) dijelaskan dengan detail sebagai berikut:



## 1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan hati dalam melaksanakan suatu kehendak.

## 2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat maka makin besar aturan yang ada. Manusia merupakan subyek utama aturan yang ditujukan kepada :

- a) Kewenangan; kewenangan erat hubungannya dengan sah atau tidaknya aturan yang mengikat
- b) Pengetahuan dan pengalaman; dengan pengetahuan dan pengalaman yang baik dan bersifat visioner dan mengantisipasi segala sesuatunya
- c) Kemampuan bahasa; maksud kemampuan berbahasa yakni penggunaan bahasa yang sederhana, dan susunan kalimat yang mudah dicerna
- d) Pemahaman oleh pelaksana; pelaksana haruslah memahami terlebih dahulu maksud dan arti aturan itu
- e) Disiplin dalam pelaksanaan; berupa disiplin waktu, disiplin kerja yang terdiri dari metode pengerjaan, prosedur kerjanya, waktu dan jumlah unit yang ada atas mutu yang dilakukan.

### **3. Faktor Organisasi**

Organisasi pelayanan disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Seperti yang telah dikemukakan bahwa sarana pendukung mekanisme kerja dalam organisasi ialah :

- a) Sistem, adalah suatu susunan komponen yang saling mempengaruhi dan saling berhubungan. Sama dengan sistem tubuh manusia, apabila salah satunya dari sistem maupun sub-sistem terganggu maka sistem yang lain juga akan terganggu. Begitu pula dengan sistem pelayanan
- b) Prosedur, bisa diterjemahkan sebagai tata cara yang berlaku dalam organisasi dan memiliki batasan-batasan tertentu. Karena prosedur bersifat mengatur perbuatan baik kedalam maupun keluar organisasi, maka ia harus diketahui dan dipahami oleh orang yang berkepentingan, baik pegawai/pelaksana maupun pihak-pihak luar organisasi.
- c) Metode, ialah cara yang dilakukan oleh seseorang untuk menyelesaikan suatu tahap dari rangkaian pekerjaan, yang mudah dan efisien diantara beberapa cara yang ada. Pada organisasi perkantoran ada metode pengetikan surat-surat, penanganan surat masuk, penanganan surat keluar, penyimpanan arsip, pembukuan, dll.

### **4. Faktor Pendapatan**

Ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/ organisasi dalam bentuk uang, aturan maupun fasilitas dalam waktu tertentu.

## **5. Faktor Kemampuan-Keterampilan**

Menurut Robert R. Katz (dalam Moenir 2010) ada 3 jenis kemampuan dasar seorang pemimpin dalam organisasi yakni; technical skill atau kemampuan teknik, human skill atau manusiawi, dan conceptual skill atau kemampuan membuat konsepsi.

## **6. Faktor Sarana Pelayanan**

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan perlengkapan lain yang berfungsi pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan.

Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- a) Mempercepat proses pelaksanaan kerja,
- b) Meningkatkan produktifitas,
- c) Kualitas produk/jasa yang lebih baik,
- d) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin,
- e) Lebih mudah/sederhana,
- f) Menimbulkan rasa nyaman,
- g) Menimbulkan rasa puas

Tidak kalah penting lainnya adalah sarana yang ada untuk melaksanakan tugas/pekerjaan. Sarana terbagi atas 2 macam; pertama sarana kerja dan kedua fasilitas. Sarana kerja meliputi peralatan dan alat bantu. Sedangkan fasilitas gedung dengan segala kelengkapannya, fasilitas komunikasi, dan kemudahan lainnya.

## 2.4 Prinsip Pelayanan Prima

Bentuk – bentuk pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat berjumlah ribuan dan secara teknis berada satu sama lainnya. Dari sekian ribu ini yang sudah dapat dinilai sebagai pelayanan prima masih belum banyak. Sebuah pelayanan dinilai sebagai pelayanan prima jika desain dan prosedurnya mematuhi beberapa prinsip, yaitu mengutamakan pelanggan, merupakan system yang efektif, melayani dengan hati nurani, melakukan perbaikan yang berkelanjutan, dan memberdayakan pelanggan.

### 1. Mengutamakan pelanggan

Pelanggan pada dasarnya adalah pemilik dari pelayanan kita. Tanpa pelanggan tidak akan pernah ada pelayanan. Mereka memilih kekuatan untuk menghentikan atau terus menghidupkan pelayanan kita.

### 2. Sistem yang efektif

Sebuah proses pelayanan perlu dilihat sebagai sebuah system nyata, yaitu tatanan yang memadukan hasil-hasil kerja dari berbagai unit dalam dalam organisasi kita. Perpaduan ini harus terlihat sebagai sebuah proses pelayanan yang berlangsung dengan tertib dan lancar dimata para pelanggan.

### 3. Melayani Dengan Hati Nurani

Sebaik apapun desain dan prosedur sebuah pelayanan, akhirnya tetap para petugas pelayanan yang harus berhadapan muka secara langsung dengan para pelanggan. Saat-saat terjadinya transaksi antar manusia seperti ini sangat berharga, Penilaian pelanggan terhadap mutu sebuah

layanan sebagian besar terjadi ketika mereka bertemu muka langsung dengan petugas pelayanan.

#### 4. Perbaikan Berkelanjutan

Pelanggan pada dasarnya juga belajar mengenali kebutuhan dirinya dari proses pelayanan kita. Semakin baik mutu pelayanan akan menghasilkan pelanggan yang semakin sulit untuk dipuaskan, karena tuntutan mereka juga semakin tinggi dan kebutuhannya semakin meluas serta beragam.

#### 5. Memberdayakan Pelanggan

Memberdayakan pelanggan berarti menawarkan jenis-jenis layanan yang dapat digunakan sebagai sumber daya atau perangkat tambahan oleh pelanggan untuk menyelesaikan persoalan hidupnya sehari-hari. (Lembaga Administrasi Negara 2008 :19-24)

### **2.5 Konsep Administrasi**

Sebelum mengenal ilmu dan konsep administrasi, penulis memaparkan pengertian Administrasi terlebih dahulu. Ilmu Administrasi merupakan salah satu ilmu yang ada dan sangat berpengaruh dalam perjalanan dan kehidupan manusia. Tak ayal, administrasi selalu berprinsip pada kesatuan ilmu yang objek utamanya adalah makhluk sosial. Banyak para ahli mendefinisikan konsep administrasi. Namun, pada hakikatnya administrasi mempunyai pengertian yang sama yakni; kerjasama, banyak orang, dan untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut The Liang Gie mengatakan administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan yang pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu (Akadun, 2009:36).

Menurut Soetarto dan R.P Soewarno menyatakan bahwa admintrasi adalah suatu proses penyelenggaraan dan pengurusan segenap tindakan atau kegiatan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan (Akadun 2009:36).

Sedangkan menurut Sondang P. Siagian (dalam Inu Kencana, SANRI 2003). Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusann-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dibuku petunjuk administrasi, administrasi dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Suatu aktivitas yang terutama bersangkutan dengan cara menyelenggarakan tujuan yang telah direncanakan semula.
2. Suatu proses yang lazim terdapat dalam segenap usaha bersama, baik usaha pemerintah maupun swasta, baik usaha sipil maupun usaha militer, baik usaha berskala besar maupun usaha kecil-kecilan.
3. Suatu pengorganisasian dan bimbingan orang-orang agar dapat melaksanakan suatu tujuan khusus.
4. Suatu proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu (inu kencana, 2003:6).

LAN RI merumuskan administrasi sebagai kegiatan kerja sama dan upaya (organisasi dan manajemen) yang bersifat sistematis, rasional dan manusiawi yang dilakukan sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama.

Pengertian administrasi secara luas sebagai suatu kegiatan manusia mendayagunakan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasional yang telah ditentukan (Dalam Umar Husein 2004 : 2) .

Berdasarkan Uraian dan defenisi- defenisi seperti dikemukakan diatas, dapat dirinci beberapa ciri pokok untuk disebut sebagai administrasi, yaitu:

- a. Sekelompok orang; artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dilakukan oleh lebih dari satu orang.
- b. Kerja sama; artinya kegiatan administrasi bukan sekedar kegiatan kerja sama, melainkan kerja sama tersebut harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas
- c. Pembagian tugas; artinya kegiatan administrasi bukan sekedar kegiatan kerja sama, melainkan kerja sma tersebut harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas
- d. Kegiatan yang runtut dalam suatu proses; artinya kegiatan administrasi berlangsung dalam tahapan-tahapan tertentu secara berkesinambung
- e. Tujuan; artinya sesuatu yang diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan kerja sama.(Ulbert Silalahi 2009:10-11)

Jika disederhanakan, maka cirri pokok untuk dapat disebut sebagai administrasi, adalah:

- a. Kerja sama dilakukan oleh sekelompok orang

- b. Kerja sama dilakukan berdasarkan pembagian kerja secara terstruktur
- c. Kerja sama dimaksudkan untuk mencapai tujuan
- f. Untuk mencapai tujuan memanfaatkan sumberdaya-sumberdaya.(Ulbert Silalahi 2009:10-11)

## **2.6 Pelayanan dalam Pandangan Islam**

Dalam konsep islam, Amanah, Jujur, sangat diutamakan demi terciptanya kepercayaan antara pengikut pada pemimpin, dan pelayan yang khususnya ditakuti terjadinya “suap” dalam suatu urusan antara yang mengurus dengan yang diurus. Dinegara ini, juga terdapat hal-hal seperti itu misalkan seorang pemimpin yang akan membuat mudah urusannya dengan hanya membayar uang suap, padahal dalam pandangan islam pemberi suap dan penerima suap sama-sama terlibat dosa dan mendapat ganjaran dari Allah SWT, Yakni seperti hadits Nabi Muhammad SAW yang artinya : “orang yang bersubhat (saling bantu membantu dalam berbuat kejahatan) keduanya akan mendapat dosa”.

Islam hanya akan menghalalkan harta yang diperoleh dengan cara yang halal yaitu dengan tidak adanya penindasan, penipuan serta mengutamakan harta yang halal hendaknya dimiliki oleh orang-orang saleh yang mau memberikan hartanya kepada orang fakir dan untuk perjuangan agar terciptanya keadilan sosial dikalangan umat islam.

Allah SWT juga menunjukkan kebenaran atas amanah dan pelayanan pemerintahan dalam Firmannya dalam ayat lain, yakni Q.S An-Nisa ayat 58 dan 59 yang arti dan tafsirnya sebagai berikut :



Tafsir Al-Quran, Surat An-Nisaa Ayat 58-59

### Ayat ke 58

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ  
الْأَنْاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا  
بَصِيرًا ﴾

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. (4: 58)*

Berbeda dengan gambaran sejumlah masyarakat yang memandang agama sebagai perkara individu dan hubungan antara dirinya dan pencipta, agama samawi, khususnya Islam, ajarannya diperuntukkan bagi individu dan sosial. Islam bahkan melihat iman dan agama memiliki kelaziman untuk memelihara keadilan dan amanah dalam masyarakat.

Dalam beberapa riwayat disebutkan, "Jangan kalian melihat lamanya ruku dan sujud seseorang, tetapi lihatlah kejujuran dan amanahnya. Karena khianat dalam amanah menunjukkan kemunafikan dan sifat bermuka dua. Makna amanah sangat luas mencakup amanah harta, ilmu dan keluarga. Bahkan dalam beberapa riwayat, kepemimpinan sosial dikategorikan sebagai amanah ilahi yang besar, dimana masyarakat harus berhati-hati dan menyerahkannya kepada seorang yang saleh dan layak. Bahkan kunci kebahagiaan masyarakat terletak pada kepemimpinan yang saleh dan

professional. Sebaliknya, sumber dari kesulitan sosial adalah para pemimpin yang tidak saleh dan korup.

Amanah yang ada di pundak manusia ada tiga. Pertama, antara manusia dan Tuhan. Artinya, memelihara hukum dan batas-batas ilahi sendiri merupakan amanah yang ada di pundak manusia. Kedua, antara manusia dengan manusia. Seseorang yang diberikan amanah harus mengembalikannya kepada sang pemilik tanpa ditambah dan dikurangi. Ketiga, amanah yang ada pada diri manusia itu sendiri seperti usia, kekuasaan, kemampuan jasmani dan mental. Dari sisi agama, semua itu adalah amanah Tuhan yang ada di tangan kita. Bahkan kita manusia bukan pemilik diri kita sendiri melainkan hanya mengemban amanah. Anggota badan kita harus dimanfaatkan dengan baik di jalan keridhaan Tuhan.

Dari ayat tadi terdapat lima pelajaran yang dapat dipetik:

1. Setiap amanah memiliki pemiliknya yang harus diserahkan kepadanya. Penyerahan amanah sosial seperti pemerintahan dan pengadilan kepada orang-orang yang bukan ahlinya adalah tidak sejalan dengan iman.
2. Amanah harus diserahkan kepada pemiliknya, baik ia itu Kafir ataupun Musyrik. Dalam menunaikan amanah kemukminan si pemilik tidaklah disyaratkan.
3. Bukan hanya hakim yang harus adil, tapi semua orang mukmin haruslah memelihara keadilan dalam segala bentuk penanganan masalah keluarga dan sosial.

4. Dalam memelihara amanah dan menjaga keadilan, haruslah kita tahu bahwa Tuhan sebagai pengawas. Karena Dia Maha Mendengar dan Melihat.
5. Manusia memerlukan nasehat dan penasehat yang terbaik adalah Tuhan yang Maha Esa.

#### Ayat ke 59

يَتَّيِّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي  
 الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِن تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن  
 كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٥٩﴾

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya. (4: 59)*

Dalam ayat sebelumnya telah disebutkan bahwa dianjurkan menyerahkan urusan pemerintahan dan keadilan kepada orang yang layak dan adil. Ayat ini mengatakan kepada kaum Mukmin, selain taat kepada Tuhan dan Rasulnya, maka haruslah kalian taat kepada para pemimpin yang adil. Karena ketaatan itu merupakan kelaziman iman kepada Tuhan dan Hari Kiamat.

Dalam riwayat sejarah disebutkan, bahwa Rasul Saw ketika berangkat ke perang Tabuk beliau melantik Imam Ali as sebagai penggantinya di Madinah. Beliau berkata, "Wahai Ali! Engkau di sisiku, seperti Harun untuk Musa."Selanjutnya ayat ini turun dan masyarakat diperintah untuk menaatinya.

Berangkat dari ada kemungkinan masyarakat akan berselisih menentukan Ulil Amri, kelanjutan ayat menyatakan, "Dalam keadaan seperti ini, rujuklah kepada Kitab Allah dan Sunnah Rasul yang merupakan sebaik-baik hakim dan sebaik-baik kesudahan bagi kalian. Namun yang jelas, ketaatan kepada Ulil Amri dan Rasul SAW adalah dalam rangka ketaatan kepada Allah SWT. Perkara ini tidak bertentangan dengan tauhid. Karena kita menaati Nabi dan Ulil Amri atas perintah Tuhan juga.

Dari ayat tadi terdapat empat pelajaran yang dapat dipetik:

1. Ketaatan kepada Rasul dan Ulil Amri dalam ayat ini bersifat mutlak, tanpa ada syarat yang ditaati harus tidak memiliki kekurangan.
2. Rasul memiliki dua kedudukan. Pertama, menjelaskan hukum-hukum Tuhan dan menunaikan risalah-Nya. Kedua, mengelola urusan masyarakat dan menjelaskan peraturan-peraturan pemerintahan berdasarkan kebutuhan.
3. Jalan yang terbaik menyelesaikan perselisihan mazhab Islam adalah merujuk kepada al-Quran dan Sunnah Rasul yang diterima oleh semua orang.
4. Masyarakat haruslah menerima pemerintahan Islam dan mendukung para pimpinan yang adil.

## **2.7 Konsep Operasional**

Untuk mempermudah Analisa agar dapat kesatuan pengertian dalam Penelitian maka penulis mengoperasionalkan konsep sebagai berikut:

Pelayanan Administrasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah Pelayanan Administrasi yang diberikan oleh Rumah Sakit Jiwa Tampan dalam melayani masyarakat, dimana dalam hal pelayanan ini yang harus dilaksanakan melalui tahap-tahap dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu sesuai dengan Konsep Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh Keputusan MENPAN Nomor : 63 Tahun 2003 yaitu sebagai berikut:

1. Tangibles
2. Responsivitas
3. Kompetensi
4. Transparansi

Indikator Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Tangibles (Ketampakan Fisik), yaitu apabila petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *provider*, dalam hal ini Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru dapat memberikan kenyamanan dalam perwujudan pelaksanaan Pelayanan yang Efektif.
2. Responsivitas, yaitu apabila para pegawai Rumah Sakit rela menolong costumers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
3. Kompetensi, yaitu apabila para Pegawai Rumah Sakit memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pelayanan yang efektif pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru.
4. Transparansi, yaitu apabila segala sesuatu yang diukur dari proses pelayanan diinformasikan secara terbuka, baik itu mengenai biaya, prosedur, dan Informasi-informasi yang lainnya.

## 2.8 Teknik Pengukuran

Untuk Menjaga agar penelitian dapat mencapai tujuan yang diharapkan maka penulis menetapkan konsep operasional yang digunakan untuk mengukur indikator penelitian dengan menggunakan *Skala Likert*. Dimana variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variable. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sudiono, 2007:107). Jawaban Setiap instrument mempunyai gradiasi dari yang positif hingga yang negative berupa:

1. Baik
2. Cukup Baik
3. Tidak Baik

Indikator yang diukur adalah :

- a. Tangibels (Sarana / Prasarana) yaitu meliputi keadaan fisik gedung / bangunan, sarana dan prasarana yang ada pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru sebagai Penunjang Efektifitas Pelayanan kepada masyarakat.

Indikator Tangibels dikatakan :

Baik : Apabila Keadaan Fisik Gedung / Bangunan, Sarana dan Prasarana untuk menunjang efektivitas pelayanan seperti Ruang Tunggu, Kamar Rawat Inap, Apotek, dan Sarana-sarana penunjang lainnya lengkap serta dalam keadaan terawat dengan baik.

Cukup Baik : Apabila Keadaan Apabila Keadaan Fisik Gedung / Bangunan, Sarana dan Prasarana untuk menunjang efektivitas pelayanan seperti Ruang Tunggu, Kamar Rawat Inap, Apotek, dan Sarana-sarana penunjang lainnya kurang lengkap dan hanya sebagian yang dalam keadaan terawat.

Tidak Baik : Apabila Keadaan Fisik Gedung / Bangunan, Sarana dan Prasarana untuk menunjang efektivitas pelayanan seperti Ruang Tunggu, Kamar Rawat Inap, Apotek, dan Sarana-sarana penunjang lainnya dalam keadaan Tidak Dirawat atau tidak ada sama sekali.

- b. Responsive yaitu meliputi sikap petugas dalam memberikan pelayanan seperti, kecekatan petugas dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan, kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, serta Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Indikator Responsive dikatakan :

Baik : Apabila petugas Rumah Sakit Cekatan, Cepat, dan Bersikap Ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Cukup Baik : Apabila Petugas Kurang Cekatan, Kurang Cepat dan Bersikap Cukup Sopan dan Ramah dalam memberikan Pelayanan.

Tidak Baik : Apabila Petugas Tidak Cekatan, Lambat dan Cenderung bersikap kurang sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- c. Kompetensi yaitu meliputi kemampuan / skill petugas dalam memberikan pelayanan, serta pengetahuan petugas terhadap Prosedur pelayanan yang baik.

Indikator Kompetensi dikatakan:

Baik : Apabila Petugas memiliki Pengetahuan dan Skill yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang efektif terhadap masyarakat.

Cukup Baik : Apabila Petugas Cukup memiliki pengetahuan dan Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang efektif terhadap masyarakat.

Tidak Baik : Apabila Petugas Tidak memiliki Pengetahuan dan Skill untuk memberikan pelayanan yang efektif terhadap masyarakat

- d. Transparansi yaitu meliputi kejelasan biaya, prosedur pelayanan, dan informasi lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Indicator transparansi dikatakan:

Baik : Apabila Pihak Rumah Sakit (Pegawai) transparan dalam memberikan kejelasan biaya, prosedur pelayanan serta informasi-informasi lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat.



Cukup Baik : Apabila Pihak Rumah Sakit (Pegawai) kurang transparan dalam memberikan kejelasan biaya, prosedur pelayanan serta informasi-informasi lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Tidak Baik : Apabila Pihak Rumah Sakit (Pegawai) tidak transparan dalam memberikan kejelasan biaya, prosedur pelayanan serta informasi-informasi lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat.