

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

Berkaitan dengan pelayanan ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu Melayani dan Pelayanan. Pengertian Melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan Pelayanan adalah usaha melayani hubungan orang lain. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995).

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (Customer/yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. (Sutopo dan Suryanto A, 2003:8)

Dimana tentang karakteristik pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi seperti memberikan jasa kepada masyarakat.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Adapun menurut keputusan Menteri Pemberdayaan Apratur Negara No. 81 tahun 1993 yang dimaksud pelayanan umum (public) adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah, dilingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuahn masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak teriakt pada suatu produk secara fisik.Selanjutnya pelayanan yaitu suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2006:4).

Manurut Rahayu (2003:5). Pelayan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas namun menyediakan kepuasan kepada konsumen atau pemakai industru, ia tidak terikat pada penjualan suatu produk atau penjualan lainnya. Dari pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah segala bentuk pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi tersebut sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditetapkan.

Pelayanan prima menurut Basuki (2003:26) adalah pelayanan yang berdasarkan prinsip bahwa semua pelanggan (masyarakat atau yang dilayani) adalah “Raja” tanpa membedakan suku, agama, ras, warna kulit, status, pangkat dan sejenisnya.Masalah utama dalam penerapan pelayanan prima

lebih kepada manusianya, terutama berkaitan dengan sistem nilai dan sikap mental, setelah itu baru masalah sistem dan kompetensi.

Manurut Inu Kencana Syafie (2003:116) 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 KTP, Izin mengemudi dan Izin mendirikan bangunan dan lainnya serta mutu yang sangat baik. Jadi bila yang mereka terima adalah pembuatannya di kerjakan berlarut-larut, biaya yang dikeluarkan cukup tinggi dan tidak transparan, serta mutu izin tersebut buruk tidak bisa dibaca salah tanggal dan nama serta lokasi keliru, maka membuat masyarakat tidak akan puas dan merasa kecewa.

Diskriminasi pelayanan sering kali muncul karena persepsi mengenai hak dan kewajiban antara penyedia layanan dan pengguna layanan belum mencapai titik temu, misalnya hak bagi setiap pengguna layanan untuk mendapatkan perlakuan yang wajar dan ramah dari penyedia layanan. Hal tersebut jarang sekali terpenuhi bahkan terjadi hal yang sebaliknya. Justru pengguna layanan yang harus bersikap ramah terhadap penyedia layanan agar urusannya menjadi cepat dan lancar. Kewajiban untuk memberikan senyuman dan sikap ramah dari penyedia layanan merupakan benak posisi yang sulit sebagai pelayanan masyarakat dan sulit untuk di wujudkan. Namun anehnya, sikap penyedia layanan tersebut menjadi berubah ketika yang dilayani adalah kelompok orang dengan status sosial ekonomi yang tinggi, yang mempunyai

hubungan kerabat dengan penyedia layanan atau besarnya uang tips yang diberikan.

Kontrak pelayanan adalah suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian. Kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mencapai maksud tersebut, kontrak pelayanan penyedia layanan bersama-sama dengan pengguna layanan dan pihak-pihak yang berkepentingan menyepakati jenis, prosedur, biaya dan waktu serta cara layanan. Kesepakatan tersebut harus mempertimbangkan keseimbangan hak dan kewajiban antara penyedia layanan, pengguna layanan, serta stakeholder. Kesepakatan inilah nantinya menjadi dasar praktek penyelenggaraan pelayanan publik dan stakeholder.

Kontrak pelayanan dibutuhkan beberapa hal. Pertama untuk memberikan kepastian pelayanan yang meliputi waktu, biaya dan prosedur dan cara layanan. Kedua memberikan informasi hak dan kewajiban pengguna layanan, penyedia layanan dan stakeholder lainnya dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan. Ketiga untuk mempermudah pengguna layanan, warga dan stakeholder lainnya dalam mengontrol praktek penyelenggaraan pelayanan. Keempat, untuk mempermudah manajemen pelayanan memperbaiki kinerja penyelenggaraan pelayanan. Kelima untuk membantu manajemen pelayanan mengidentifikasi kebutuhan, harapan dan aspirasi

pengguna layanan, serta stakeholder yang lainnya. (Purwati dan Kumorotomo 2005:91)

Kualitas pelayanan yang dikehendaki masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan adalah :

1. Kemudahan dalam kepengurusan
2. Mendapat pelayanan yang wajar
3. Mendapat pelayanan yang sama dengan yang lain tanpa pilih kasih
4. Mendapatkan pelayanan yang jujur dan terus terang. (Moenir, 1999:64)

Pelayanan prima menurut Sutopo (2003:10) merupakan pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik, di sebut sangat baik dan terbaik.karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau di miliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

Menurut Boediono B (2003:63) pelayanan prima mempunyai nilai tinggi atau terkait dengan pelayanan bermutu, untuk meningkatkan mutu berarti meningkatkan keprimaan. Oleh karena itu, hakikat dari pelayanan umum yang prima adalah :

- a. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat dilaksanakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (Efisien dan efektif)

- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sesuai dengan pengertian dan hakikat pelayanan umum yang prima di atas, maka pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat :

1. Sederhana; bila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan pelanggan.
2. Terbuka; keinginan pelanggan adalah dilayani secara jujur, apa adanya dalam peraturan atau dalam norma. Standar pelayanan harus diumumkan dan disosialisasikan oleh Kantor yang bersangkutan.
3. Lancar, pelayanan yang lancar di perlukan prosedur yang tidak berbelit-belit dan aparatur yang memberikan pelayanan harus dengan ikhlas melakukan pelayanan dan berani menghadapi tantangan dalam diri sendiri dan diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan hasil.
4. Tepat pelayanan yang diberikan tepat pada arah dan sasaran tidak lebih dan tidak kurang, dan tepat pada waktu yang dijanjikan.
5. Lengkap pelayanan yang diberikan lengkap diartikan apa yang diperlukan oleh pelanggan, sekali melakukan pengurusan di dapat jasa pelayanan yang lengkap, tidak lagi penyempurnaan kepihak lainnya.

6. Wajar pelayanan yang wajar dapat diartikan tidak di tambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan pelanggan.
7. Terjangkau dalam pelayanan retribusi yang dikeluarkan dapat dijangkau oleh pelanggan, dalam menetapkan tarif pelayanan harus memperhatikan unsur-unsur sebagai berikut :
 - a. Tingkat dan daya beli masyarakat
 - b. Nilai barang atau jasa dari hasil pelayanan umum
 - c. Terhadap jenis pelayanan umum yang memerlukan penelitian/pemeriksaan, maka biaya penelitian harus jelas rinciannya.
 - d. Tarif pelayanan umum yang di tetapkan oleh Pemerintah Daerah harus sesuai UU No. 18 Tahun 1997 tentang Pajak dan Retribusi Daerah dan UU 25 Tahun 1999 tentang UU Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah.
6. Wajar, pelayanan yang wajar dapat diartikan tidak di tambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan pelanggan.
7. Terjangkau, dalam pelayanan retribusi yang dikeluarkan dapat dijangkau oleh pelanggan, dalam menetapkan tarif pelayanan harus memperhatikan unsus-unsur sebagai berikut :
 - a. Tingkat dan daya beli masyarakat
 - b. Nilai barang atau jasa dari hasil pelayanan umum

- c. Terhadap jenis pelayanan umum yang memerlukan penelitian/pemeriksaan, maka biaya penelitian harus jelas rinciannya.
- d. Tarif pelayanan umum yang ditetapkan oleh pemerintah daerah harus sesuai UU. No. 18 Tahun 1997 tentang Pajak dan Retribusi Daerah dan UU No. 25 Tahun 1999 tentang UU Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah.

Secara sederhana dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa publik yang prima adalah pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang bertanggung jawabkan. Yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan adalah sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Oleh karena itu dapat dipastikan tingkat kepuasan antara satu dengan lainnya berbeda. Tingkat kepuasan pelanggan dapat ditentukan sebagai berikut :

1. Kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa
2. Kalau kinerja sesuai harapan pelanggan akan merasa puas
3. Kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas dan senang atau gembira. (Lukman, 199:124).

Dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Oleh pemerintah sebagai aparaturnya pelayanan tidak bisa mencari alasan sedikit pun untuk bisa berusaha memuaskan pelanggannya.

Sedangkan menurut J. Salusu (1998:440) Birokrat yang belum mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas adalah sebagai berikut :

1. Melakukan pekerjaan kurang semangat, lambat dan sering menyimpang
2. Memperlihatkan favoritesme, diskriminasi dalam melayani anggota masyarakat yang berurusan dengannya.
3. Memperlihatkan anggota staf yang memperlihatkan interes yang rendah terhadap standar profesionalisme yang diperlukan.
4. Mempromosikan seseorang atas dasar favoritisme politik atau kriteria nin-professional.
5. Menciptakan setumpuk kertas yang tak berujung pangkal, dan tak mampu menemukan berkas yang relevan pada saat yang diperlukan.

Salah satu ukuran keberhasilan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung kepada tingkat kepuasan. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila terdapat kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan kenyataan yang didapatkan. Membuat pelanggan merasa puas dengan pelayanan. Para aparat kecamatan merasa bahwa warga yang meminta pelayanan adalah pelanggannya, dengan demikian berusaha memberi pelayanan sebaik-baiknya. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Oleh karena itu, sebagai aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berusaha memuaskan pelanggannya.

Suatu pelayanan publik dapat dikatakan memiliki akuntabilitas tinggi apabila kegiatan tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Artinya pelayanan yang

baik relatif harus berdasar kepada kepuasan atau setidaknya berdasar apa yang di inginkan masyarakat (Susanyo, 2044:2).

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berbagai kelemahan aparatur pemerintah antara lain :

1. Kurang respinsif artinya layanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan masyarakat secara umum.
2. Kurang informatif artinya layanan yang diberikan kurang informasi yang aktual
3. Kurang terjangkau artinya layanan yang diberikan tidak terjangkau oleh masyarakat sebagai penerima layanan.
4. Kurang terkoordinasi, yaitu koordinasi yang diberikan tidak pas dengan apa yang diharapkan.
5. Prosedur birokrasi berbelit-belit, artinya birokrasi yang diberikan terlalu panjang.
6. Lamban bekerja
7. Kurang tanggung jawab, artinya layanan yang diberikan tidak bisa dipertanggung jawabkan secara untu oleh aparatur Kecamatan
8. Tidak memberikan rasa aman
9. Tidak mau disalahkan, artinya kesalahan ditumpahkan kepada masyarakat.
10. Tidak peka, bahkan sering tidak dianggap manusiawi (Rahayu, 2003:5)

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, harus menghasilkan pelayanan dan prosedur yang ramah terhadap pelanggan, prosedur yang ramah menurut Rahayu (2003:5) adalah memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Prosedur menurut pelanggan dirasakan masuk akal dan membantu
2. Mencapai tujuan
3. Kata-kata di gunakan serta cara yang digunakan tidak membingungkan dan aneh.
4. Penilaian pelanggan setelah berurusan dengan aparatur positif, karena memiliki sifat sopan, ramah dan mau membantu kesulitan.
5. Bagi pelanggan, aturan-aturan tidak dirasakan sebagai kendala, namun sebagai alat untuk memuaskan mereka, atau paling tidak merupakan penjelasan jika pemenuh kebutuhan secara penuh mustahil diberikan.

Adapun tujuh dimensi dalam pelayanan :

1. Ketepatan waktu yaitu pelaksanaan dapat diselesaikan tepat pada kurun waktu yang telah ditentukan.
2. Akurasi pelayanan yaitu produk pelayanan dapat di terima dengan bena dan sah.
3. Kesopanan dan keramahtamahan dalam memberikan pelayanan yaitu pemberi pelayanan harus bersikap sopan santun dan mempunyai sikap ramah dan memberikan pelayanan dengan ikhlas.

4. Tanggung jawab yaitu pimpinan yang menyelenggarakan pelayanan harus memiliki rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan persoalan dan keluhan dalam pelaksanaan pelayanan.
5. Kemudahan mendapatkan pelayanan yaitu tempat dan lokasi serta prasarana yang dibutuhkan memadai untuk dijangkau dan dimanfaatkan oleh masyarakat.
6. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yaitu lingkungan harus teratur dan tertib dan dilengkapi ruang tunggu yang nyaman dan bersih.
7. Dan atribut pendukung lainnya (Purwanto,2004:4)

B. Efektivitas Pelayanan

Efektivitas suatu pengukuran terhadap penyelesaian suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, yang berkaitan dengan berhasil atau tidaknya pekerjaan itu dilakukan (Kumorotomo, 2005:362). Efektifitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini juga mengacu pada visi organisasi. (Septi Winarsih Ratminto 2005:179)

Menurut Handoko efektifitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan kata lain seorang administrator efektif dapat memilih pekerjaan yang harus dilakukan atau metode yang tepat untuk mencapai tujuan. (Handoko 1995:07)

Adapun standar efektifitas kerja yang baik telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 6 Tahun 1995, yang mana di dalam sebuah pekerjaan harus mengandung hal berikut ini yaitu :

1. Kejelasan dan kepastian adalah agar pekerjaan itu dapat efektif kita harus mengatur secara jelas mengenai hak dan kewajiban bagi yang memerlukan pelayanan.
2. Keamanan adalah agar pekerjaan ini efektif, haruslah memuaskan masyarakat dari segi mutu, tepat waktu, kapasitas biaya serta persyaratan dan dalam melaksanakan tugas aparat harus bersikap ramah dan sopan.
3. Keterbukaan adalah mekanisme serta tata cara dan peraturan pelayanan diinformasikan secara terbuka, luas serta mudah dimengerti oleh masyarakat luas.
4. Efisien adalah penerapan pola pekerjaan pelayanan yang tepat pada fungsi dan mekanismenya.
5. Keadaan yang merata adalah ruang lingkup pelayanan atau pekerjaan seluas mungkin dengan pembagian yang merata dan adil, pelayanan secara tertib, teratur, adil dan tanpa membedakan status sosial masyarakat.
6. Ketentuan adalah setiap proses pelayanannya harus sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Dilihat dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa efektifitas merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi agar

pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dalam organisasi tersebut sesuai dengan ketentuan atau sasaran yang mengacu kepada visi dan misi organisasi sehingga dapat mencapai hasil yang baik sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan.

Denison mengemukakan bahwa kebanyakan bahwa gagasan implisit tentang hubungan budaya dan efektivitas menganggap bahwa kesuksesan organisasi disebabkan oleh kombinasi dari nilai-nilai dan keyakinan, peraturan, dan praktek, serta hubungan antara keduanya. (Pabundu Tika M, 2006 : 135).

Denison (dalam Yanki Hartijasti 2001) menjelaskan hubungan antara budaya dan efektifitas organisasi, yaitu :

1. Efektifitas (Kurangnya Efektifitas) adalah fungsi dari nilai-nilai dan keyakinan yang dianut oleh para anggota organisasi.
2. Efektifitas adalah fungsi dari peraturan-peraturan dan praktek-praktek yang digunakan oleh perusahaan.
3. Efektifitas adalah fungsi dari menerjemahkan nilai-nilai dan keyakinan inti ke dalam peraturan-peraturan dan praktek-praktek dengan cara yang konsisten.
4. Efektifitas adalah fungsi dari hubungan timbal balik antara nilai-nilai dan keyakinan inti, peraturan dan praktek organisasi, serta lingkungan bisnis dari sebuah organisasi.

Dari pendapat diatas dapat dikatakan, bahwa kesuksesan efektifitas dalam organisasi karena adanya kombinasi antara budaya dan efektifitas

untuk meningkatkan keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran dan tujuannya.

Efektifitas Aparat Pemeritnah Kecamatan adalah tingkat keberhasilan, pencapaian, sasaran dan tujuan yang lebih di sepakati bersama diantara unit-unit yang terdapat dalam sistem pemerintahn kecamatan.

C. Pengaruh Pemimpin Terhadap Pelayanan

Banyak hal yang mempengaruhi keberhasilan pimpinan dalam memimpin tertentu. Dengan kata lain keberhasilan kepemimpinan dalam rangka mengimplementasikan tugas-tugasnya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut H. Jodeph Reitz dalam Nanang Fattah, faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pemimpin adalah:

1. Kepribadian.

kepribadian merupakan faktor pendukung yang sangat menentukan sekali dalam suatu kepemimpinan, kepribadian mencakup, harga diri, pengaruh dan kemandapan emosi, selanjutnya meliputi kecerdasan, kelancaran bicara, keaslian dan wawasan

2. Harapan dan prilaku atasan. Setiap pemimpin mengharapkan kedisiplinan, tertib, bersih, indah, dan sebagainya

3. Karakteristik harapan dan prilaku bawahan. Setiap bawahan mengharapkan penghargaan, hargadiri dari atasan.

4. Kebutuhan tugas yaitu segala sesuatu yang diperlukan atau yang dibutuhkan demi tercapainya tugas yang dikerjakan.

5. Iklim dan kebijakan organisasi.” (Nanang Fattah, 2004: 98)

Syafaruddin (2002: 164-165) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan kepemimpinan (termasuklah dalam rangka mengimplementasikan tugas-tugasnya) yaitu:

- a. Kepribadian yang kuat, yaitu kepribadian yang percaya diri, berani, bersemangat, murah hati, dan memiliki kepekaan sosial.
- b. Memahami tujuan terkait tentang strategi pencapaian tujuan yang ingin dicapai
- c. Memiliki pengetahuan yang luas. Pimpinan harus memiliki pengetahuan yang luas tentang bidang tugasnya maupun bidang lain yang terkait.
- d. Memiliki keterampilan profesional, yaitu keterampilan yang terkait dengan tugasnya sebagai pimpinan mengidentifikasi dan memecahkan masalah serta mengantisipasi masalah yang akan timbul dari semua kemungkinan).

Menurut Ngalim Purwanto (2003: 59-60) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pemimpin antara lain:

- a. Keahlian dan pengetahuan
- b. Keahlian dan pengetahuan yang dimiliki oleh pemimpin untuk menjalankan kepemimpinannya.
- c. Jenis pekerjaan atau lembaga
- d. Jenis pekerjaan atau lembaga tempat pemimpin itu melaksanakan tugas jabatannya.
- e. Sifat-sifat kepribadian pemimpin

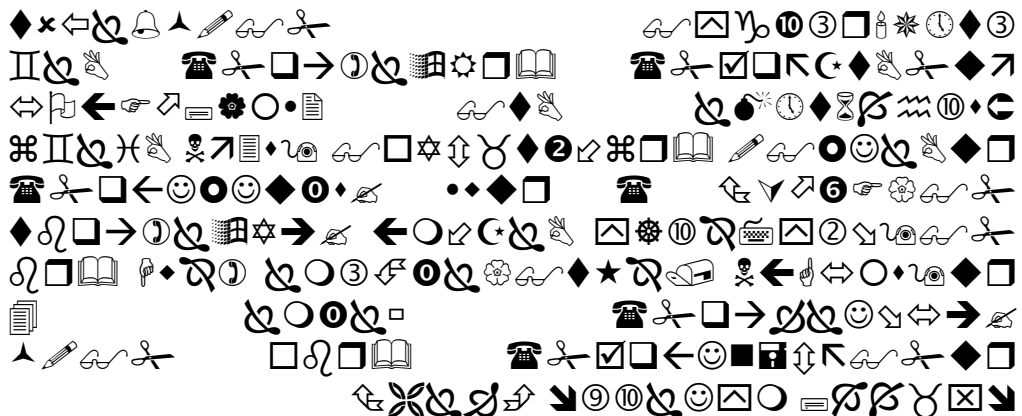
- f. Secara psikologis manusia itu berbeda-beda sifat, watak, dan kepribadiannya.
- g. Sifat-sifat kepribadian pengikut atau kelompok
- h. Seseorang yang memimpin anak kecil, berlainan perilakunya dengan orang yang memimpin orang-orang dewasa.
- i. Sangsi-sangsi yang ada di tangan pemimpin.
- j. Kekuatan-kekuatan yang dimiliki atau yang ada dibelakang pemimpin menentukan sikap dan tingkah lakunya.

Selanjutnya Nawawi menyatakan, seseorang terdorong untuk dalam melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh dipengaruhi oleh dua faktor yaitu:

- a. Motivasi intrinsik, yaitu dorongan yang terdapat pekerjaan yang dilakukan. Misalnya bekerja karena itu sesuai dengan bakat dan minat, dapat diselesaikan dengan baik kerana memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menyelesaikannya. Adapun faktor-faktor intrinsik, atau faktor yang ada didalam diri seseorang itu sendiri seperti: 1) sifat-sifat pribadi yang melekat sebagai unsur kepribadiannya, 2) Sistem nilai yang dianut (dasar pandangan), 3) kedudukan atau jabatan dan pendidikannya, 4) pengalaman-pengalaman professional, 5) cita-cita masa depan yang diinginkan.
- b. Motivasi ekstrinsik, yaitu dorongan yang berasal dari luar pekerjaan yang sedang dilakukan. Misalnya bekerja karena upah dan gaji yang tinggi dan merasa mulia kerana pengabdianya. (Hadari Nawawi, 1997: 124)

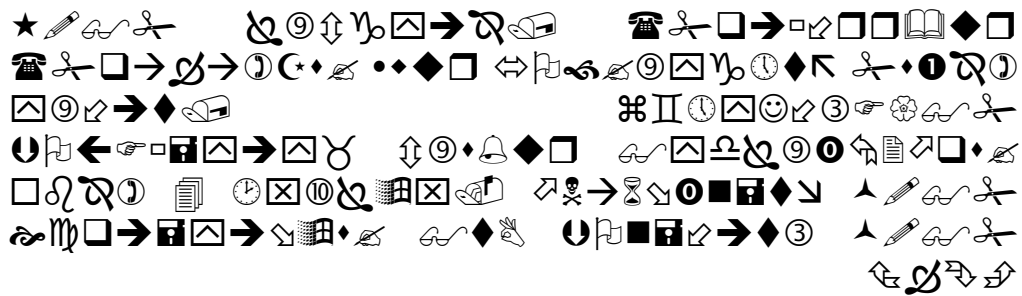
D. Pandangan Islam Tentang Pelayanan

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267,



menyatakan bahwa: *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”*.

Dimensi *reliable* (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. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur’an surat An-Nahl ayat 91:



Artinya :*“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”*.

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat, sebagaimana yang dinyatakan dalam hadis Rasulullah SAW diriwayatkan oleh Bukhari, yaitu: *“apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya”*.

Dimensi *assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan.

Dengan memberian pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa. Berkenaan dengan hal ini, Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa: *“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut*

terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi 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 membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.

Dimensi *empathy* (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. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanannya lembaga. Kemudian memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen.

Berkenaan dengan empati, dalam Rasulullah saw yang diriwayatkan oleh Bukhori Muslim, menyatakan: *“Abu Musa al-Asy’ary ra. Berkata: bersabda Nabi saw, “seorang muslim yang menjadi bendahara (kasir) yang amanat, yang melaksanakan apa-apa yang diperintahkan kepadanya dengan*

sempurna dan suka hati, memberikannya kepada siapa yang diperintahkan memberikannya, maka bendahara itu termasuk salah seorang yang mendapat pahala bersedekah”.

Dimensi *tangibles* (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al Qur'an surat At-Takaatsur ayat 1-5, yaitu: *“Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk kedalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu) dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin”.*

Berdasarkan teori-teori yang telah diungkapkan, maka disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah suatu penilaian konsumen tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkannya. Kualitas pelayanan ini diukur dengan lima dimensi, yaitu: 1) *Reliability* (Kehandalan), 2) *Responsiveness* (Daya Tanggap), 3) *Assurance* (Keyakinan), 4) *Empathy* (Empati) dan 5) *Tangibles* (*Bukti Fisik*). (<http://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam>)

E. Defenisi Konsep

Untuk mempermudah dalam menganalisa penelitian dan menghindari salah pengertian dan pemahaman terhadap penelitian ini, maka penulis perlu mengoperasikan variabel-variabel yang akan digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini.

1. Efektivitas adalah cara atau langkah-langkah dan metode dalam rangka proses pencapaian suatu tujuan pada suatu kegiatan terhadap para pelaksana kegiatan tersebut.
2. Efektivitas adalah keberhasilan suatu organisasi (organisasi kecamatan) dalam mencapai sasaran dan tujuan dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut.
3. Keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 pelayanan adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, dilingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang –undangan. (Budiono. B 2003: 61)
4. Pelayanan Prima menurut Sutopo (2003:10) merupakan pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik, di sebut sangat baik dan terbaik, karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau di

miliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

G. Kerangka Pemikiran

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (Customer/yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Salah satu ukuran keberhasilan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung kepada tingkat kepuasan. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila terdapat kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan kenyataan yang didapatkan. Membuat pelanggan merasa puas dengan pelayanan. Para aparat kecamatan merasa bahwa warga yang meminta pelayanan adalah pelanggannya, dengan demikian berusaha memberi pelayanan sebaik-baiknya. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Oleh karena itu, sebagai aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berusaha memuaskan pelanggannya.

Banyak hal yang mempengaruhi keberhasilan pimpinan dalam memimpin tertentu. Dengan kata lain keberhasilan kepemimpinan dalam rangka mengimplementasikan tugas-tugasnya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut H. Jodeph Reitz dalam Nanang Fattah, faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pemimpin adalah, Kepribadian, Harapan dan perilaku atasan, Karakteristik harapan dan perilaku bawahan, Kebutuhan tugas dan iklim dan kebijakan organisasi.

Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana efektivitas Kinerja Aparatur Kecamatan Kampar dalam memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat dan faktor apa saja yang mendukung dan menghambat Efektivitas Kerja Aparatur Kecamatan Kampar dalam memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat

H. Konsep Operasional

Sebagai pedoman dalam melakukan penelitian maka penulis menyusun konsep operasional dalam penelitian ini seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1 : Variabel, Indikator dan Sub Indikator

Variabel	Indikator	Item Penilaian
Efektifitas Kerja Aparatur Kecamatan	1. Kejelasan dan kepastian secara jelas mengenai hak dan kewajiban bagi yang memerlukan pelayanan	1. Apakah Aparatur memberikan kejelasan dan kepastian secara jelas mengenai hak dan kewajiban bagi yang memerlukan pelayanan
	2. Memuaskan masyarakat dari segi mutu, tepat waktu, kapasitas biaya serta persyaratan dan dalam melaksanakan tugas aparat harus bersikap ramah dan sopan	1. Apakah aparat Kecamatan memberikan kepuasan kepada masyarakat dari segi mutu? 2. Apakah aparat Kecamatan memberikan kepuasan pada masyarakat dari segi tepat waktu? 3. Apakah aparat Kecamatan memberikan kepuasan pada masyarakat dari segi biaya serta persyaratan? 4. Apakah aparat Kecamatan bersikap ramah dan sopan?
	3. Impormasi secara terbuka, luas serta mudah dimengerti oleh masyarakat luas	1. Apakah Aparatur Kecamatan memberikan Impormasi secara terbuka dan luas? 2. Apakah aparat Kecamatan telah membrikan Impormasi yang mudah dimengerti oleh masyarakat luas?
	4 Penerapan pola pekerjaan pelayanan yang tepat pada fungsi dan mekanismenya	1. Apakah Aparatur Kecamatan telah menerapkan pola pekerjaan pelayanan yang tepat pada fungsinya? dan mekanismenya? 2. Apakah Aparatur Kecamatan telah menerapkan pola pekerjaan sesuai dengan mekanismenya?
	5. Ruang lingkup pelayanan atau pekerjaan yang luas	1 Apakah Aparatur Kecamatan telah memberikan ruang lingkup pelayanan atau pekerjaan yang luas?.
	6. Proses pelayanannya sesuai dengan jadwal yang	1. Apakah aparat kecamatan telah memberikan Proses pelayanannya sesuai

	ditentukan	dengan jadwal yang ditentukan?
Jumlah Keseluruhan Sub Indikator		: 11 Sub Indikator

I. Penelitian Terdahulu

Pada dasarnya penelitian terdahulu yang sudah pernah diteliti sebelumnya, adalah penelitian yang dilakukan oleh:

1. Saudara Yun Erizal Mahasiswa UIN tahun 2008 yang berjudul "Analisa Efektivitas Pelayanan pada Kantor Camat Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas Pelayanan pada Kantor Camat Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan dinilai "Kurang Baik". Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil penelitian menurut persentase responden 53%.
2. Saudara Akmal Mahasiswa UNRI tahun 2010 yang berjudul "Efektivitas Pelayanan pada Kantor Kelurahan Air Tiris. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas Pelayanan pada Kantor Lurah Air Tiris dinilai "Cukup Baik". Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil penelitian menurut persentase responden 70%.
3. Saudara Syafrialisman Mahasiswa UIN tahun 2010 yang berjudul "Efektivitas Pelayanan pada Kantor Camat Kampar Kiri Hulu Kabupaten Kampar. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas Pelayanan pada Kantor Camat Kampar Kiri Hulu Kabupaten Kampar dinilai "Kurang Baik". Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil penelitian menurut persentase responden 50%.

