BAB II

STUDI PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

1. Administrasi dan Organisasi Publik

Ilmu Administrasi lahir karena dibutuhkan oleh masyarakat, dan lahirnya ilmu ini tidak dengan sendirinya tetapi melalui perjuangan yang cukup lama oleh para pencintanya. Selanjutnya agar ilmu ini dapat berkembang sepanjang masa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, maka ilmu ini memerlukan pembinaan dan pengembangan. Sudah pasti bahwa orang-orang yang menjadi pembina dan pengembang ilmu administrasi ini adalah orang-orang yang telah menspesialisasikan dirinya dalam bidang ilmu administrasi, berikut orang-orang yang membutuhkannya atau masyarakat pada umumnya. (Mahmudi, 2010:89)

Memang masih ada berbagai masalah yang dihadapi dalam mengembangkan dan membina ilmu administrasi ini, terutama di Indonesia, dimana ilmu administrasi belum lama dikenal baik pada perguruan tinggi maupun pada lembaga-lembaga pendidikan rendah, begitu pula dikalangan masyarakat umum. Pada dasarnya manusia dalam berusaha mencapai sesuatu tujuan selalu menghendaki hasil yang lebih besar, dengan pengorbanan yang lebih kecil atau murah. Hal yang demikian hanya bisa dicapai apabila manusia di dalam usahanya itu menerapkan asas efisiensi. Dengan kata lain ia harus mengadministrasi usahanya

sebaik-baiknya agar usahanya itu memberikan hasil yang maksimal

Administrasi pada hakekatnya adalah usaha untuk menolong, usaha untuk membantu, usaha untuk memimpin atau mengarahkan semua kegiatan dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Dalam hal proses kenaikan pangkat maka administrasi ini memiliki fungsi sebagai sebuah proses administrasi pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal kenaikan pangkat pegawai. (Siagian, 2011:133)

Administrasi merupakan rangkaian kegiatan (proses) yang wujudnya: merencanakan, memutuskan, menyusun, mengatur, memimpin, mengurus, mengarahkan, membimbing, menselaraskan, mengendalikan, mengawasi, meyempurnakan dan kegiatan-kegiatan semacam itu. Untuk ringkasnya kegiatan-kegiatan semacam itu tercakup dalam suatu istilah yaitu yang disebut ”menata” atau “penataan”. Oleh karena itu kegiatan-kegiatan yang termasuk dalam pengertian Administrasi adalah rangkaian kegiatan penataan.(Robbins, 2010:155)

Administrasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengendalikan suatu usaha (pemerintah) agar tujuan tercapai. Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan sifat terpakai dari Ilmu Administrasi sebagai berikut :

1) Administrasi merupakan kegiatan manusia dan berlangsung berupa proses pengendalian interaksi antara dua orang atau lebih dalam bentuk kerja sama. Interaksi yang disebut kerja

sama itu adalah gejala sosial, yang bilamana dikendalikan dengan mempergunakan administrasi, akan berlangsung efektif dan efisien. Dengan demikian berarti langkah-langkah yang dirumuskan Ilmu Administrasi harus bersifat terpakai bagi perwujudan kerja sama yang efektif dan efisien dalam mencapai satu atau lebih tujuan. (Moekijat, 2011:90)

2) Administrasi merupakan proses pengendalian yang sadar tujuan. Dengan demikian berarti langkah-langkah yang dirumuskan Ilmu Administrasi harus bersifat terpakai bagi perwujudan kegiatan yang berkualitas, sehingga menjadi kegiatan yang tinggi produktifitasnya sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Administrasi tidak bermaksud menghasilkan kegiatan kerja sama yang tidak produktif dalam mencapai tujuan bersama. Dengan kata lain Administrasi merupakan ilmu terapan untuk meningkatkan produktivitas dalam mencapai tujuan melalui kerja sama sejumlah orang. (Pace, 2011:3)

3) Administrasi berlangsung untuk mempersatukan gerak langkah sejumlah manusia. Dengan demikian berarti langkah-langkah pengendalian yang akan dilaksanakan harus bersifat terpakai dalam mewujudkan kesatuan gerak sejumlah manusia dalam melaksanakan tugas-tugas bersama. Gerak yang serentak dan tidak saling menjegal itu tidak saja dilakukan secara perseorangan, tetapi juga oleh kelompok-kelompok kacil atau unit-unit kerja di dalam sebuah organisasi. Dengan demikian kata lain Administrasi harus bersifat terpakai dalam menghilangkan pengkotakan kerja, agar menjadi satu

kesatuan kerja yang saling menunjang secara kompak. (Rivai, 2010:9)

4) Administrasi merupakan ilmu yang terpakai dalam merangkai suatu harapan di dalam perencanaan dengan usaha berupa realisasi kegiatan sesuai perencanaan dan dengan tujuan yang hendak dicapai. Kesinambungan mengandung makna bahwa administrasi terpakai dalam mengembangkan kegiatan secara terarah dan mampu menghindari penyimpangan-penyimpangan sebelum terjadi agar tidak merugikan organisasi. (Nitisemito, 2010:43)

Dalam literatur manajemen publik, pengertian organisasi publik bermula dari konsep “barang publik” (publik goods), yaitu adanya produkproduktertentu berupa barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi dengan mekanisme pasar yang dilakukan individu-individu (Syafri, 2012:89). Konsep ini menunjukkan adanya produk-produk yang bersifat kolektif dan harus diupayakan secara kolektif pula. Beberapa bidang tertentu yang bersifat kolektif di mana organisasi publik memainkan peranannya, misalnya penegakkan hukum, pelayanan kesehatan, pendidikan, keamanan nasional, dan lain sebagainya. Semua ini tidak bisa diupayakan secara individual. Organisasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan-pelayanan yang tidak dapat diusahakan sendiri secara terpisah oleh masing-masing individu. Oleh karena itu, fungsi organisasi publik adalah mengatur pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara umum

Ciri-ciri organisasi publik menurut Robbins (2010:12) adalah sebagai berikut :

1) Organisasi publik tugas-tugasnya lebih kompleks dan ambigu
2) Organisasi publik lebih banyak menghadapi masalah dalam implementasi keputusannya.
3) Organisasi publik mempekerjakan lebih banyak pegawai dengan motivasi beragam
4) Organisasi publik lebih memperhatikan bagaimana mengamankan peluang/kapasitas yang ada
5) Organisasi publik lebih memperhatikan usaha kompensasi kegagalan pasar
6) Organisasi publik lebih banyak kegiatan dengan signifikan simbolis lebih besar
7) Organisasi publik memegang standar lebih ketat dalam komitmen dan legalitas
8) Organisasi publik lebih fokus menjawab ketidakadilan
9) Organisasi publik beroperasi untuk kepentingan publik
10) Organisasi publik harus menjaga dukungan minimal masyarakat dalam tingkatan yang lebih tinggi dari pada sektor privat.

Berdasarkan teori di atas, tampak bahwa organisasi publik memiliki karakteristik lingkungan yang lebih rumit dibandingkan dengan organisasi bisnis. Organisasi bisnis hanya memperhitungkan konsumen dan para pesaing. Sementara organisasi publik harus memperhitungkan berbagai komponen yang lebih luas.

2. Manajemen Pelayanan Publik

Secara etimologis kata manajemen berasal dari bahasa Perancis Kuno ménagement, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Sedangkan secara terminologis para pakar mendefinisikan manajemen secara beragam, diantaranya: Follet yang dikutip oleh Wijayanti (2010: 1) mengartikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Menurut Stoner yang dikutip oleh Wijayanti (2010:1) manajemen

adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya manusia organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Gulick dalam Wijayanti (2010:1) mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (science) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.

Setiap kegiatan organisasi perusahaan dituntut adanya suatu manajemen yang baik agar kelangsungan hidup perusahaan dapat terus terjamin. Manajemen yang baik merupakan hasil cipta, rasa, karsa, pikiran, dan perbuatan manusia yang dapat menolong manusia dalam mencapai tujuannya. Manajemen yang baik adalah hasil pikiran dan karya manusia, sekalipun manusia didukung oleh peralatan dan keuangan yang memadai, tetapi yang menentukan baik buruknya manajemen adalah cara berfikir dan bertindak. Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengordinasian, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang ditentukan terlebih dahulu.

Mahmudi (2010:36) memberi definisi manajemen sebagai profesi. Menurutnya manajemen merupakan suatu profesi yang dituntut untuk bekerja secara profesional, karakteristiknya adalah para profesional membuat keputusan berdsarkan prinsip-prinsip umum, para profesional mendapatkan status mereka karena

mereka mencapai standar prestasi kerja tertentu, dan para profesional harus ditentukan suatu kode etik yang kuat. Suprihanto (2013:11) memberi pengertian manajemen yaitu suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pebgarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksudmaksud yang nyata. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usahausaha yang telah dilakukan.

Menurut Nawawi (2010:18) mengemukakan bahwa: Manajemen sebagai sebuah proses yang khas, yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaransasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber- sumber lainuntuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen adalah proses untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan melakukan kegiatan dari empat fungsi utama yaitu merencanakan (planning), mengorganisasikan (organizing), memimpin (leading), dan mengendalikan (controlling). Dengan demikian, manajemen adalah suatu kegiatan yang berkesinambungan.

Untuk mencapai efisiensi serta efektivitas dalam manajemen, maka segala tindakan dan kegiatan baru sebaiknya dilaksanakan dengan pertimbangan dan perhitungan yang rasional. Untuk itu diperlukan langkahlangkah kegiatan dengan

perumusannya secara jelas dan tegas, agar tujuan program yang dimaksudkan dapat berjalan dengan sebaik mungkin. Pengertian manajemen menurut Handoko (2012:8) menjelaskan bahwa: Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Secara prinsip dapat dilihat bahwa pada kenyataannya manajemen merupakan kombinasi ilmu dan seni dan tidak dalam proporsi yang tetap, tetapi dalam proporsi yang bermacam-macam. Konsep manajemen merupakan suatu konsep yang mencerminkan adanya kebiasaan yang dilakukan secara sadar dan terus menerus dalam organisasi.

Dari beberapa definisi yang tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan usaha yang dilakukan secara bersama- sama untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling). Manajemen merupakan sebuah kegiatan; pelaksanaannya disebut manajing dan orang yang melakukannya disebut manajer. Manajemen dibutuhkan setidaknya untuk mencapai tujuan, menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan, dan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Manajemen terdiri dari berbagai unsur, yakni man, money, method, machine, market,

material dan information.

1) Man : Sumber daya manusia;
2) Money : Uang yang diperlukan untuk mencapai tujuan;
3) Method : Cara atau sistem untuk mencapai tujuan;
4) Machine : Mesin atau alat untuk berproduksi;
5) Material : Bahan-bahan yang diperlukan dalam kegiatan;
6) Market : Pasaran atau tempat untuk melemparkan hasil produksi;
7) Information : Hal-hal yang dapat membantu untuk mencapai tujuan. (Gibson, 2010:211)

Menurut Robbins (2010:128), pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal- hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Sedangkan menurut Siagian (2010:35) 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.

Menurut Sopiah (2010:90) 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. Sedangkan menurut Sadu Wasistiono dalam Handayaningrat (2006:23), pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa

pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang- undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara palayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : performance (kinerja), reability (keandalan), ease of use (mudah dalam penggunaan), esthetics (estetika), dsb. Sedangkan dalam definisi startegis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the need of costumers).(Sinambela, 2010:6)

Menurut Siagian (2010:80) menyebutkan kualitas layanan

sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Kirom (2010:19), kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Begitu pula yang dikemukakan Tjiptono (2011:89), bahwa pelayanan yang berhasil guna dalam suatu organisasi adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh anggota organisasi tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggannya. Sebagai tolak ukur adalah tidak adanya atau kurangnnya keluhan dari masyarakat/konsumen. Sedangkan pelayanan umum yang berhasil guna ditandai dengan tidak adanya calo-calo.

Sementara itu Dwiyanto (2010:90), mengatakan bahwa penilaian kinerja publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus pula dilihat dari indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan pengguna jasa. Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui “consumer behaviour” (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Keputusan-keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak

mengkonsumsi suatu barang/jasa dipengaruhi berbagai faktor, antara lain persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Barata (2013:8) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas. Faktor-faktor pendukung pelayanan menurut Moenir dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”, faktor tersebut dapat mempengaruhi pelayanan, adapun faktor-faktor tersebut adalah:

1. 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, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi

faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.

2. 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. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena setiap orang pada akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada sebagai subyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai aturan itu.

3. Faktor organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umunya, 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.

4. 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. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

5. Faktor kemampuan dan keterampilan

   Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Istilah yang “kecakapan” selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain

6. Faktor sarana pelayanan

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

Asas-asas tersebut ditujukan agar masyarakat sebagai penerima jasa layanan publik memperoleh kepuasan sebagaimana yang mereka inginkan. Untuk itu pemerintah, melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum Indeks Keputusan masyarakat, menentukan 14 unsur/kriteria dalam rangka pengukuran kepuasan masyarakat atas layanan jasa diberikan. Adapun keempat belas unsur tersebut adalah sebagai berikut

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan pada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu pelayanan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan;
3. Kejelasan petugas yang memberikan pelayanan, yaitu keberadaan dan kapasitas petugas yang memberikan pelayanan (nama jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas yang memberi pelayanan terutama konsisten waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat disesuaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah secara saling menghargai;
10. Kewajiban biaya pelayanan, yaitu keterangan masyarakat terhadap saudara biaya yang ditentukan oleh unit pelayanan;

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah dibayarkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjadinya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dari beberapa uraian ini, dapat dilihat bahwa pada dasarnya, pemerintah sendiri telah berupaya untuk dapat meningkatkan layanan masyarakat yang selamaini menjadi trade mark pemerintah. Apa yang dilakukan pemerintah pun sejalan dengan pendekatan teoritis, namun demikian, atau pendekatan-pendekatan tersebut, pendekatan teoritis dan kebijakan tidak akan sejalan efektif apabila tidak didukung oleh aspek- aspek yang lainnya, terutama kinerja aparatur pemberi layanan.

1) Daya tahan (durability), berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan
2) Service Ability, yaitu kemampuan melakukan perbaikan terjadi kekeliuran
3) Estetika (aesthetitics), yaitu daya tarik terhadap panca indera
4) Kualitas yang dipersepsikan (perpecied quality) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahan terhadapnya.

Manajemen pelayanan publik adalah proses pengelolaan sistem, sumber daya, dan kegiatan yang bertujuan memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkeadilan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah. Tujuan utama manajemen pelayanan publik adalah meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, memberikan kepastian dan kepuasan kepada pengguna layanan, mewujudkan tata kelola pemerintahan

yang baik (good governance), mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, prinsip-prinsip utama pelayanan publik meliputi, kesederhanaan kejelasan, kepastian waktu dan biaya, ketepatan sasaran profesionalisme Partisipatif dan akuntabel. Manajemen pelayanan publik terdiri dari beberapa komponen utama, yaitu: Kebijakan pelayanan, SDM aparatur, Sistem dan prosedur pelayanan, Sarana dan prasarana pendukung, Pengawasan dan evaluasi. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, strategi yang dapat diterapkan antara lain:Digitalisasi layanan (e-Government), Penerapan standar pelayanan yang terukur, Peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan dan pengembangan Inovasi berbasis teknologi informasi, Penanaman budaya pelayanan prima

3. **Manajemen ASN**

Manajemen ASN adalah keseluruhan proses pengelolaan pegawai ASN yang mencakup perencanaan, pengadaan, pengembangan, pengelolaan kinerja, pemberian penghargaan, penegakan disiplin, serta pemberhentian ASN, yang dilaksanakan secara sistematis, objektif, transparan, partisipatif, terukur, akuntabel, dan konsisten berdasarkan sistem merit. Dalam konteks UU No. 20 Tahun 2023, manajemen ASN merupakan bagian integral dari reformasi birokrasi yang bertujuan untuk menciptakan birokrasi berkelas dunia (world class bureaucracy) yang responsif, adaptif, dan profesional dalam memberikan

pelayanan publik.

Manajemen ASN menurut PP Nomor 17 Tahun 2020 merupakan serangkaian proses pengelolaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang mencakup perencanaan kebutuhan, pengadaan, pengangkatan, pengembangan karier, promosi, mutasi, penilaian kinerja, pemberian penghargaan, disiplin, penggajian, hingga pemberhentian. PP ini merupakan perubahan dari PP Nomor 11 Tahun 2017 dan disusun untuk memperkuat sistem manajemen PNS berbasis sistem merit, yakni pengelolaan yang berdasarkan pada kualifikasi, kompetensi, dan kinerja secara adil dan objektif. Perencanaan kebutuhan PNS dilakukan oleh instansi pemerintah berdasarkan analisis jabatan dan beban kerja untuk memastikan ketersediaan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Selanjutnya, proses pengadaan PNS dilaksanakan secara terbuka, kompetitif, transparan, dan bebas dari kolusi, korupsi, serta nepotisme (KKN), dengan tahapan yang mencakup seleksi administrasi, seleksi kompetensi dasar, dan seleksi kompetensi bidang. Setelah diangkat sebagai calon PNS, yang bersangkutan wajib mengikuti pelatihan dasar sebelum ditetapkan menjadi PNS.

Dalam manajemen karier, pangkat dan jabatan ditetapkan sesuai dengan kualifikasi, kompetensi, serta kebutuhan organisasi. Jenis jabatan yang diatur meliputi Jabatan Pimpinan Tinggi (JPT), Administrator, Pengawas, dan Fungsional. Pengembangan karier dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan, magang, tugas belajar, maupun metode lain seperti coaching dan mentoring, yang semuanya bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan

profesionalisme pegawai. Promosi jabatan diberikan kepada PNS yang memenuhi syarat berdasarkan kualifikasi pendidikan, kompetensi, rekam jejak jabatan, serta hasil penilaian kinerja.

Mutasi atau perpindahan PNS dapat dilakukan antar unit kerja, instansi, atau wilayah sesuai dengan kebutuhan organisasi dan pengembangan individu. Penilaian kinerja PNS menggunakan dua komponen utama, yakni Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dan perilaku kerja, yang dilakukan secara berkala dan menjadi dasar dalam pemberian tunjangan kinerja, promosi, serta pembinaan. Dalam aspek penghargaan, PNS yang berprestasi dapat memperoleh bentuk penghargaan seperti Satya Lencana, kenaikan pangkat istimewa, dan pengakuan formal atas inovasi atau kontribusi luar biasa.

Ada beberapa hal di dalam manajemen kepegawaian yang digunakan sebagai pemicu semangat kerja pegawai yang akan menghasilkan kinerja yang baik salah satunya dengan memberi pangkat, Karena dengan adanya kenaikan pangkat ini pegawai akan merasakan sebuah penghargaan yang diberikan atas prestasi kerja dan pengabdiannya selama bekerja serta sebagai dorongan kepada pegawai untuk lebih meningkatkan prestasi kerja. Pangkat adalah kedudukan yang menunjukkan tingkatan seorang Aparatur Sipil Negara berdasarkan jabatannya dalam rangkaian susunan kepegawaian dan digunakan sebagai dasar penggajian.

Penggajian dan tunjangan PNS diatur berdasarkan pangkat, golongan, masa kerja, serta jabatan yang diemban. Tunjangan

meliputi tunjangan jabatan, tunjangan kinerja, serta tunjangan lainnya yang sesuai dengan lokasi dan kondisi kerja. Dalam hal pelanggaran, PNS wajib mematuhi ketentuan disiplin yang diatur lebih lanjut dalam PP Nomor 94 Tahun 2021. Pelanggaran disiplin dapat dikenakan sanksi ringan, sedang, hingga berat tergantung pada tingkat kesalahan. Terakhir, pemberhentian PNS dilakukan dalam berbagai kondisi, seperti mencapai batas usia pensiun, meninggal dunia, permintaan sendiri, atau pelanggaran berat. Seluruh proses manajemen ini berada di bawah tanggung jawab Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK), serta diawasi oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN) dan Komisi ASN (KASN) dalam rangka memastikan penerapan prinsip meritokrasi, profesionalisme, dan integritas dalam pengelolaan ASN di seluruh instansi pemerintahan. Dengan PP ini, pemerintah berupaya membentuk birokrasi yang lebih efisien, responsif, dan berdaya saing tinggi.

4. **Manajemen Kenaikan Pangkat**

Didalam kepegawaian dikenal adanya pangkat bagi pegawai negeri. Pengertian pangkat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 tentang pangkat adalah penghargaan yang diberikan atas prestasi kerja dan pengabdian pegawai negeri sipil terhadap negera, kenaikan pangkat bukan sekadar administratif, melainkan bentuk penghargaan negara diberikan atas dasar prestasi kerja (kinerja yang baik dan memenuhi syarat), pengabdian yeng terus menurus dalam jabatan sebagai PNS.

Menurut Manulang (2010:125) Kenaikan pangkat

merupakan penghargaan kepada Aparatur Sipil Negara yang tekun, penuh pengabdian melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dan mengabdi dengan tekun di dalam melaksanakan tugas sehari-hari, maka sudah sepantasnya diberikan kenaikan pangkat kepadanya.

Kenaikan pangkat yang diberikan pemeritntah merupakan sebuah penghargaan kepada Aparatur Sipil Negara yang tekun, penuh pengabdian melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dan mengabdi dengan tekun di dalam melaksanakan tugas sehari-hari, maka sudah sepantasnya diberikan kenaikan pangkat kepadanya. Agar kenaikan pangkat dapat dirasakan sebagai penghargaan, maka kenaikan pangkat harus diberikan tepat pada waktunya dan tepat kepada orangnya. Aparatur Sipil Negara (ASN) dulu dikenal dengan Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki golongan dan pangkat masing-masing yang secara berkala dan berjenjang akan meningkat setiap 4 (empat) tahun sekali. Khusus bagi pegawai fungsional seperti guru, dokter, dokter gigi, apoteker, dan lain sebagainya yang golongannya dapat naik setiap 2 (dua) tahun sekali.

Namun ada ketentuan tentang kenaikan pangkat yang pada akhirnya akan menghambat kinerja para Aparatur Sipil Negara tersebut yaitu ketentuan pada Pasal 6 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 tentang kenaikan pangkat yang menyebutkan bahwa kenaikan pangkat reguler diberikan sepanjang tidak melampaui pangkat atasannya. Hal ini tentu saja akan mempengaruhi semangat kerja dan juga kinerja pegawai

karena walaupun dia sudah melaksanakan segala tugas-tugasnya dengan baik dan mendapatkan penilaian pelaksanaan pekerjaan aparatur sipil negara yang baik juga tetapi yang bersangkutan tidak akan mencapai pangkat yang melampaui pangkat atasan langsungnya.

Selain itu, yang menetapkan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil pusat maupun daerah untuk menjadi Pembina Utama Muda Golongan Ruang IV/c, Pembina Utama Madya Golongan Ruang IV/d, dan Pembina Utama Ruang IV/e adalah Presiden setelah mendapatkan pertimbangan dari Kepala Badan Kepegawaian Negara. Kenaikan pangkat tersebut harus diajukan secara tertulis kepada Presiden, oleh : 1) Pejabat Pembina Kepegawaian Pusat dan Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah Provinsi, dan 2) Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah Kabupaten/Kota melalui Gubernur.

Menurut Manullang (2010:56) kenaikan pangkat adalah motivasi atau pendorong bagi pegawai negri sipil untuk lebih meningkatkan pengabdiannya didalam melaksanakan tugas. Ada pula kenaikan pangkat yang merupakan penghargaan yang diberikan atas pengabdiaan pegawai negeri sipil yang bersangkutan terhadap Negara. Promosi kenaikan pangkat biasanya didasarkan atas: Kemampuan, Senioritas, Ujian, Wawancara dan Gabungan beberapa faktor.

Struktur Golongan dan Pangkat ASN di Indonesia :

a) Golongan I :
   1. Golongan Ia = Pangkat Juru Muda
   2. Golongan Ib = Pangkat Juru Muda Tingkat 1
   3. Golongan Ic = Pangkat Juru

4. Golongan Id = Pangkat Juru Tingkat 1

b) Golongan II :
   1. Golongan IIa = Pangkat Pengatur Muda
   2. Golongan IIb = Pangkat Pengatur Muda Tingat 1
   3. Golongan IIc = Pangkat Pengatur
   4. Golongan IId = Pangkat Pengatur Tingkat 1
   5.

c) Golongan III :
   1. Golongan IIIa = Pangkat Penata Muda
   2. Golongan IIIb = Pangkat Penata Muda Tingkat 1
   3. Golongan IIIc = Pangkat Penata
   4. Golongan IIId = Pangkat Penata Tingkat 1

d) Golongan IV :
   1. Golongan IVa = Pangkat Pembina
   2. Golongan IVb = Pangkat Pembina Tingkat 1
   3. Golongan IVc = Pangkat Pembina Utama Muda
   4. Golongan IVd = Pangkat Pembina Utama Madya
   5. Golongan IVe = Pangkat Pembina Utama

Setiap pegawai baru yang dilantik atau diputuskan sebagai Pegawai Negeri Sipil / ASN baik di pemerintah pusat maupun daerah akan diberikan Nomor Induk Pegawai atau NIP yang berjumlah 18 dijit angka (lama 9 digit), golongan dan pangkat sesuai dengan tingkat pendidikan yang diakui sebagai mana berikut di bawah ini :

a) Pegawai baru lulusan SD atau sederajat = I/a
b) Pegawai baru lulusan SMP atau sederajat = I/b
c) Pegawai baru lulusan SMA atau sederajat = II/a
d) Pegawai baru lulusan D1/D2 atau sederajat = II/b
e) Pegawai baru lulusan D3 atau sederajat = II/c
f) Pegawai baru lulusan S1 atau sederajat = III/a
g) Pegawai baru lulusan S2 sederajad/S1 Kedokteran/S1 Apoteker = III/b
h) Pegawai baru lulusan S3 atau sederajat = III/c

Periode kenaikan pangkat Aparatur Sipil Negara melalui peraturan BKN Nomor 4 Tahun 2023 tentang Periodisasi Kenaikan Pangkat ASN yang pengajuannya enam (6) periode setiap tahun, kecuali kenaikan pangkat anumerta dan kenaikan pangkat pengabdian. Masa kerja untuk kenaikan pangkat pertama

Aparatur Sipil Negara dihitung sejak pengangkatan sebagai Calon Aparatur Sipil Negara. Kenaikan pangkat dilaksanakan berdasarkan sistem kenaikan pangkat reguler dan sistem kenaikan pangkat pilihan. Kenaikan Pangkat Reguler Kenaikan pangkat reguler diberikan kepada Aparatur Sipil Negara yang tidak menduduki jabatan struktural atau jabatan fungsional tertentu dan diberikan sepanjang tidak melampaui pangkat atasan langsungnya. Kenaikan pangkat reguler ini diberikan sekurang-kurangnya telah 4 tahun dalam pangkat terakhir dan pangkat tertingginya ditentukan oleh pendidikan tertinggi yang dimilikinya. Usul Kenaikan Pangkat Bagi Aparatur Sipil Negara.

Usul Kenaikan Pangkat Reguler

Syarat dan Kelengkapan Berkas :

1) Diusulkan oleh pimpinan instansi yang dibuktikan dengan surat pengantar instansi yang bersangkutan;
2) Sekurang-kurangnya telah 4 (empat) tahun dalam pangkat terakhir yang dibuktikan dengan melampirkan fotocopy SK Pangkat terakhir, disahkan oleh pejabat yang berwenang;
3) Setiap unsur penilaian prestasi kerja sekurangkurangnya bernilai baik yang dibuktikan dengan melampirkan fotocopy SKP 2 (dua) tahun terakhir, disahkan oleh pejabat yang berwenang;
4) Berstatus sebagai ASN yang dibuktikan dengan melampirkan fotocopy Kartu Pegawai (KARPEG), disahkan oleh pejabat yang berwenang;
5) Memiliki SK CASN dan ASN yang dibuktikan dengan melampirkan fotocopy SK CASNK 80% dan SK ASN 100%, disahkan oleh pejabat yang berwenang bagi ASN yang pertama kali untuk mendapatkan Kenaikan Pangkat ;
6) Usulan kenaikan pangkat puncak harus melampirkan fotocopy ijazah terakhir,disahkan oleh pejabat yang berwenang;
7) ASN yang kenaikan pangkatnya mengakibatkan pindah dari golongan II menjadi golongan III harus telah mengikuti dan lulus ujian dinas yang ditentukan, kecuali bagi kenaikan pangkat yang dibebaskan dari ujian dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku (melampirkan sertifikat Ujian Dinas);
8) Sepanjang tidak melampaui pangkat atasan langsungnya.

B. Definisi Konsep

1. Pelayanaan adalah pemberian layanan kenaikan pangkat pegawai negeri sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya.
2. Wujud fisik (tangibility) adalah kondisi fisik dalam memberikan layanan administrasi kenaikian pangkat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya. Indikatornya adalah ketersediaan sarana dan prasarana (fasilitas fisik) serta penampilan pegawai.
3. Kehandalan (reliability) adalah kemampuan atau kehandalan pegawai dalam meberikan layanan kenaikan pangkat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya. Indikatornya adalah memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan, akurat dan dapat dipercaya.
4. Ketanggapan (responsiveness) adalah ketanggapan pegawai dalam memberikan layanan kenaikan pangkat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya. Indikatornya adalah kesiapan petugas membantu.
5. Jaminan (assurance) adalah tingkat kepercayaan kepada pegawai dalam memberikan layanan kenaikan pangkat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya.. indikatornya adalah pengetahuan dan kemampuan pegawai.

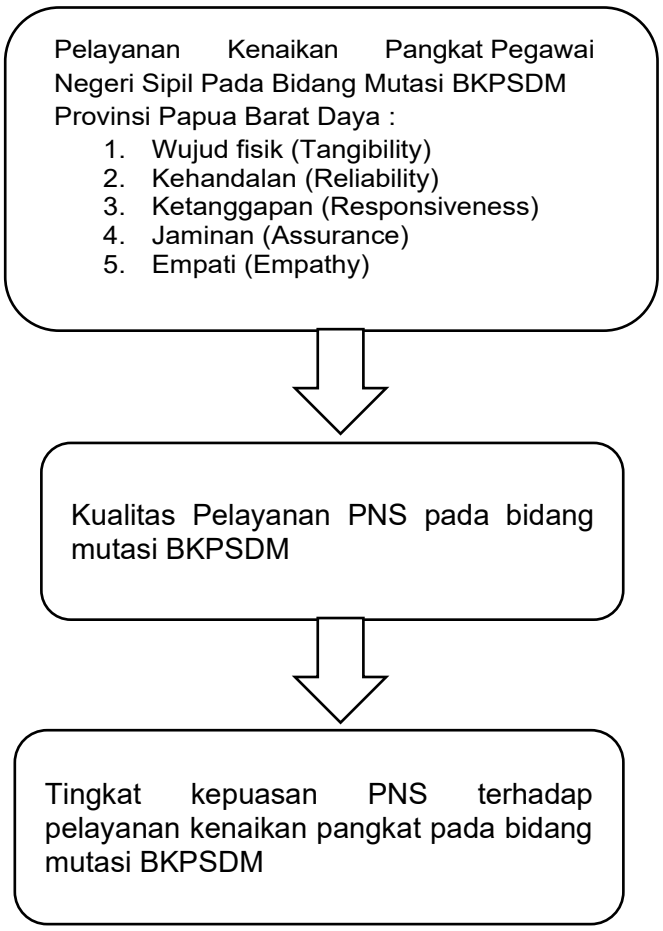
6. Empati (empathy) adalah empati pegawai dalam memberikan pelayanan kenaikan pangkat pegawai pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya. Indiaktornya adalah petugas memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan perhatian yang ikhlas.Kerangka Pikir Penelitian

C. Kerangka Pikir Penelitian

Untuk lebih jelasnya bagaimana kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat diketahui sebagai berikut:

Gambar 1

Bagan Kerangka Penelitian



Sumber : Parasuraman (dalam Ratminto dan Atik, 2011:175)