

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Kebijakan Publik

kebijakan publik merupakan suatu aturan yang mengatur kehidupan bersama yang harus ditaati dan berlaku mengikat seluruh warganya, dengan setiap pelanggaran yang akan diberi sanksi dijatuhkan kepada masyarakat oleh lembaga atau pemerintah yang mempunyai tugas dan wewenang dalam menjatuhkan sanksi. Beberapa pakar mendefinisikan tentang kebijakan publik diantaranya menurut Agustino (2008:7) yang menyatakan bahwa :

“Kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan dimana terdapat hambatan-hambatan dan kemungkinan-kemungkinan dimana kebijakan tersebut dapat diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud”. (Agustino, 2008:7).

Sedangkan menurut Gerston menyatakan bahwa :

“Kebijakan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh pejabat pemerintah pada setiap tingkatan pemerintahan untuk memecahkan masalah publik. Lebih lanjut menjelaskan bahwa proses penentuan suatu kebijakan mencakup lima tahapan, yaitu (1) mengidentifikasi isu-isu kebijakan *public*, (2) mengembangkan proposal kebijakan *public*, (3) melakukan provokasi kebijakan *public*, (4) melaksanakan kebijakan *public*, (5) mengevaluasi kebijakan yang dilaksanakan. (Gerston, 1992)

Pada dasarnya kebijakan publik merupakan suatu keputusan atau ketetapan pemerintah untuk melakukan suatu tindakan yang di anggap akan memberi dampak kehidupan bagi warga atau masyarakat dalam merespon suatu krisis atau masalah publik. Begitupun menurut pendapat dari Chandler dan Plano sebagaimana dikutip Tankilisan (2003:1) yang menyatakan bahwa kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis

terhadap sumberdaya-sumberdaya yang ada untuk memecahkan masalah-masalah publik atau pemerintah. Tankilisan, 2003:1).

Selanjutnya dikatakan bahwa kebijakan publik merupakan suatu bentuk intervensi yang dilakukan secara terus menerus oleh pemerintah demi kepentingan suatu kelompok yang kurang beruntung dalam masyarakat agar mereka dapat hidup serta ikut berpartisipasi dalam pembangunan secara luas. Sedangkan menurut Pressman dan Widavsky sebagaimana dikutip Budi Winarno (2002:17) mendefinisikan bahwa :

“Kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang bisa diramalkan. Kebijakan publik itu harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain misalnya kebijakan swasta. Hal ini dipengaruhi oleh keterlibatan faktor-faktor bukan pemerintah”. Pressman dan Widavsky sebagaimana dikutip Budi Winarno (2002:17).

Kemudian menurut Robert Eyestone sebagaimana dikutip Leo Agustino (2008:6) mendefinisikan kebijakan publik sebagai “hubungan antara unit pemerintah dengan lingkungannya”. Banyak pihak yang beranggapan bahwa definisi tersebut masih terlalu luas untuk dipahami, karena apa yang dimaksudkan dengan kebijakan publik dapat mencakup banyak hal. Agustino, Leo (2008:6)

Selain itu ada pula pendapat menurut Nugroho, ada dua karakteristik dari kebijakan publik, yaitu :

- (1) kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah untuk dipahami, karena maknanya adalah hal-hal yang dikerjakan adalah untuk mencapai tujuan nasional
- (2) kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah diukur, karena ukurannya jelas yakni sejauh mana kemajuan pencapaian cita-cita yang sudah ditempuh. (Nugroho)

Selanjutnya menurut Woll sebagaimana dikutip Tangkilisan (2003:2) menyebutkan bahwa kebijakan publik ialah sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah masyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kemandirian masyarakat. Woll dikutip Tangkilisan (2003:2).

Berdasarkan beberapa pendapat menurut berbagai ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan atau aturan yang

dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah yang berorientasi pada tujuan tertentu guna memecahkan masalah-masalah publik demi kepentingan publik. Kebijakan ini untuk melakukan sesuatu yang biasanya akan tertuang dalam ketentuan-ketentuan dengan peraturan perundang-undangan yang akan dibuat oleh pemerintah sehingga dapat memiliki sifat yang berupa mengikat atau memaksa.

2.1.2 Kebijakan

Kebijakan merupakan suatu serangkaian konsep dan asas menjadi suatu garis pelaksanaan dalam suatu pekerjaan, kepemimpinan ataupun cara bertindak. Kebijakan harus selalu ada dalam kehidupan bernegara. Kebijakan ini sangat berpengaruh pada kehidupan warna negara, jika dalam suatu negara tidak memiliki kebijakan maka peraturan yang ada pada negara itu pun tidak dapat berjalan secara teratur. Kebijakan pun merujuk pada proses pembuatan keputusan-keputusan yang penting pada suatu organisasi.

Dalam suatu pemerintahan kebijakan merupakan suatu hal yang penting, hal ini karena kebijakan dapat memberikan dampak yang baik bagi kehidupan warga negaranya. Oleh karena itu dalam suatu pemerintahan kebijakan harus mampu berjalan dengan baik. Jika kebijakan pemerintah dapat berjalan dengan sesuai yang diharapkan, maka kehidupan masyarakat pun akan terjamin.

Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Barat No 33 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Provinsi Jawa Barat No 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah untuk Jenis Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Khususnya pada bagian kelima, pembayaran dan penyetoran, paragraf 1, pembayaran, pasal 18, ayat 1 yang berbunyi “pembayaran Pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan di Kantor Bersama Samsat, Samsat Outlet, Samsat Drive Thru, Samsat Keliling, Samsat Elektronik (e-Samsat) dan/atau tempat lainnya yang ditentukan oleh Dinas”. Selanjutnya pada ayat (2)

“pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan secara tunai atau melalui transaksi elektronik”.

Adapun Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sisten Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, pasal 22 ayat 1 yang berbunyi “peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu. Sementara dari sisi peraturan regident kendaraan bermotor, diperkuat dengan adanya Peraturan Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Barat Nomor 1 Tahun 2015 Tanggal 28 Januari 2015 Tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor Pengesahan STNK Tahunan melalui Unit Pelayanan Samsat dan Transaksi Elektronik program e-Samsat Jawa Barat di Daerah Hukum Kepolisian Daerah Jawa Barat. Melalui Kemudahan dan kenyamanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Setelah diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi (Pemprov) Jawa Barat (Jabar) maka ditindak lanjuti oleh Pemerintah Kabupaten Bandung (Pemkab) Bandung dengan melakukan Sosialisasi Layanan Samsat Jawa Barat di Balle Sawala Soreang. Hal ini dilakukan Pemerintah Kabupaten Bandung dengan ikut serta mendukung kebijakan Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan cara mensosialisasikan terhadap layanan Samsat Jawa Barat dengan dapat menggunakan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara *online*.

Adapun berbagai para ahli menjelaskan bahwa menurut Weihrich dan Koontz dikutip dari Amin Priatna bahwa:

”Kebijakan adalah alat membersihkan hati atau harapan yang mendorong, inisiatif tetap dalam keterbatasan. Kebebasan tergantung pada kebijakan dan sebaliknya akan mereflesikan posisi dan kekuasaan dalam organisasi. Kebijakan juga merupakan rencana, kebijakan itu sebagai pernyataan atau pemahaman atau pengertian yang mengarahkan pikiran dalam membuat keputusan. Tidak semua kebijakan merupakan pernyataan, tetapi sering diimplikasikan dari tindakan menejer”. Weihrich dan Koontz dikutip dari Amin Priatna.

Sementara menurut Koontz, Donnell dan Wehroch mengatakan bahwa:

“Kebijakan adalah sebagai tuntunan dalam berfikir untuk mengambil keputusan, keputusan tersebut diambil dalam batas-batas. Keputusan memerlukan tindakan tetapi

dimaksudkan untuk menuntun manager dalam memutuskan komitmen”. Koontz, Donnell dan Wehroch (1992:144)

Kebijakan menurut pendapat di atas adalah sebagai pedoman untuk menuntun manager dalam membuat keputusan atau komitmen. Untuk kebijakan yang di buat sehingga dapat meliputi ruang lingkup yang sempit maupun luas. Oleh karena itulah Fredick, Devis dan Post (1998:11) berpendapat bahwa :

“ kebijakan pada tingkat publik ditunjukkan kepada tingkat yang diambil pemerintah untuk mempromosikan perhatian umum (masyarakat) banyak kebijakan publik (umum) mulai dari pajak, pertahanan nasional sampai perlindungan lingkungan mempengaruhi bisnis secara langsung.” Fredick, Devis dan Post (1998:11)

Selanjutnya Muhadjir mengatakan bahwa :

“Kebijakan dapat dibedakan menjadi dua yaitu kebijakan substantif dan kebijakan implementatif. Kebijakan substantif adalah keputusan yang dapat diambil berupa memilih alternatif yang dianggap benar untuk mengatasi masalah. Tindak lanjut dari pnedapatan substantif adalah kebijakan implemtatif yaitu kepuasan-kepuasan yang berupa upaya-upaya yang harus dilakukan untuk melaksanakan kebijakan substantif.” Rake sarakin, (2003:90).

Maka dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kebijakan merupakan serangkaian konsep dan azas yang menjadi garis besar dari dasar pada masalah yang menjadi rencana dalam melaksanakan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak, pernyataan cita-cita dan prinsip dalam memecahkan masalah sebagai pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran atau tujuan untuk bertindak dalam mengambil keputusan.

Adapun menurut pendapat Carl J Federick sebagaimana dikutip Leo Agustino (2008:7) mendefinisikan bahwa :

“Kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.” Carl J Federick sebagaimana dikutip Leo Agustino (2008:7).

Pendapat ini menunjukkan bahwa ide dari kebijakan melibatkan perilaku yang memiliki maksud dan tujuan yang penting dari definisi kebijakan, karena bagaimanapun kebijakan harus menunjukkan apa yang sesungguhnya dikerjakan dari pada yang diusulkan dari beberapa keviatan dari suatu masalah.

Selanjutnya menurut Irfan Islamy sebagaimana dikutip Suandi (2010:12) menyebutkan bahwa :

“Kebijakan harus deibedakan dengan kenijaksanaan. *Policy* diterjemahkan dengan kebijakan yang berbeda artinya dengan *wisdom* yang artinya kebijaksanaan. Pengertian kebijaksanaan memerlukan pertimbangan-pertimbangan lebih jauh lagi, sedangkan kebijakan mencakup aturan-aturan yang ada di dalamnya.” Irfan Islamy sebagaimana dikutip Suandi (2010:12).

Adapun menurut James E Anderson. Sebagaimana dikutip Islamy (2009:17) mengungkapkan bahwa :

“Serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seseorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu.” James E Anderson. Sebagaimana dikutip Islamy (2009:17).

Kemudian menurut Richard Rose sebagaimana dikutip Budi Winarno (2007:17) menyarankan bahwa Kebijakan hendaknya dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang sedikit banyak berhubungan beserta konsekuensi-konsekuensi bagi mereka yang bersangkutan dari pada sebagai keputusan yang berdiri sendiri. Richard Rose sebagaimana dikutip Budi Winarno (2007:17)

Berdasarkan dari beberapa pendapat menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kebijakan merupakan suatu tindakan yang sengaja dilakukan ataupun tidak dilakukan oleh seseorang, kelompok maupun pemerintah yang didalamnya terdapat unsur berupa berbagai alternatif yang ada guna untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2.1.3 Pemerintah dan Pemerintahan

Pemerintah merupakan sekelompok orang atau organisasi yang diberikan kekuasaan untuk memerintah serta memiliki wewenang dalam membuat dan menerapkan keputusan atau hukum dan undang-undang dalam wilayah tertentu. Pemerintahpun sebagai suatu lembaga atau badan publik yang memiliki tugas untuk mewujudkan tujuan negara dimana lembaga tersebut diberikan kewenangan untuk melaksanakan kepemimpinan dan koordniasi pemerintahan serta pembangunan masyarakat dari berbagai lembaga dimana mereka di tempatkan.

Adapun menurut A. S. Saire mengungkapkan bahwa :

“Pemerintah, dalam arti terbaik sebuah organisasi negara yang mengambil alih kekuasaan. Sebagai Meriiam untuk menentukan dengan tujuan yakni dalam pemerintah yang akan mencangkup keamanan eksternal, keadilan, ketertiban internal, kepentingan publik, dan kebebasan”. A. S. Saire

Dapat disimpulkan bahwa pemerintah merupakan organisasi negara yang mempunyai kekuasaan dan wewenang untuk mengatur sekelompok orang atau masyarakat dengan sesuai peraturannya.

Menurut Bagir Manan, (2001:101) menyatakan bahwa :

Pemerintahan adalah sebagai alat kelengkapan negara dapat di artikan secara luas dan dalam arti sempit. Pemerintahan dalam arti luas mencangkup semua alat kelengkapan negara, yanag terjadi dari cabang-cabang kekuasaan eksekutif, legislatif, dan yudisial atau alat-alat kelengkapan negara lain yanag bertindak untuk dan atas nama negara. Sedangkan pemerintahan juga dapat diartikan dalam arti sempit yaitu pemangku jabatan sebagai pelaksanaan eksekutif atau secara lebih penting, pemerintah sebagai penyelenggara administrasi negara (Bagir Manan, 2001:101).

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintahan merupakan sekelompok orang yang mengelola berbagai kewenangan serta melaksanakan kepemimpinan dan

okoordinasi pemerintahan sebagai pembangunan pada masyarakat dari lembaga-lembaga sesuai dimana mereka di tematkan.

2.1.4 Efektivitas

Efektifitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi serta kegiatan ataupun program. Berbagai sudut pandang mengenai definisi efektifitas, efektifitas diartikan oleh banyak pakar diantaranya menurut Permata Weshu (1992:148) yang mengatakan bahwa :

“Efektifitas adalah keadaan atau kemampuan berhasilnya suatu kerja yang dilakukan oleh manusia untuk memberikan guna yang diharapkan untuk melihat efektifitas kerja yang pada umumnya dipakai empat macam pertimbangan yaitu : pertimbangan ekonomi, pertimbangan fisiologi, pertimbangan psikologi dan pertimbangan sosial”. Weshu, Permata 91992:148)

Sedangkan menurut Amin Tunggal Widjaya (1993:32) mengatakan bahwa efektifitas merupakan hasil keputusan yang mengarahkan melakukan sesuatu dengan benar, sehingga dapat membantu memenuhi misi suatu perusahaan atau pencapaian tujuan.

Efektifitas merupakan suatu kegiatan atau pengaruh dalam sebuah aktifitas untuk menunjang suatu tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan efektifitas dapat dinilai dengan bagaimana suatu aktifitas atau kegiatan oleh penyelenggara dapat berjalan dengan baik. Efektifitas yang baik, yaitu efektifitas yang sesuai dengan rencana serta aturan yang sudah ditetapkan. Dengan efektifitas yang baik maka akan membawa hasil yang baik dimana apa yang telah dikerjakan dan dilaksanakan dapat memberikan hasil yang bermanfaat. Amin Tunggal Widjaya (1993:32)

Selanjutnya Wiyono (2007:137) mengatakan bahwa berdasarkan pengertian tersebut , dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilaksanakan dan memiliki dampak serta hasil yang sesuai dengan yang diharapkan. Wiyono (2007:137)

Pada dasarnya suatu efektifitas yang ingin dicapai dalam suatu kegiatan harus sesuai dengan rencana serta mentaati peraturan atau ketentuan merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan agar suatu kegiatan dapat berjalan secara efektif. Oleh karena itu setiap individu dalam organisasi harus memahami tugas dan fungsinya sehingga dapat mencapai tujuan yang dicapai. Tanpa adanya suatu rencana atau program maka tujuan tidak akan mungkin dapat tercapai.

Selanjutnya Sondang P. Siagian, suatu pemanfaatan sarana prasarana, sumberdaya dalam jumlah tertentu yang sebelumnya telah ditetapkan untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang akan dijalankan oleh seseorang atau suatu perusahaan. Sondang P. Siagian

Dalam hal ini diketahui bahwa, efektifitas harus direncanakan dengan sebaik mungkin dengan memperhatikan rencana yang baik serta sesuai aturan dan memanfaatkan sumberdaya yang ada dengan menerapkan pada setiap program yang direncanakan dengan sebaik mungkin, agar tidak ada ketimpangan antara penyelenggara dengan lingkungan.

Pandangan tersebut semakin diperjelas oleh pendapat dari Jones (1994) menyatakan bahwa:

“efektifitas organisasi sangat mempengaruhi kemampuannya guna memanfaatkan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai hasil (*value creation*). Semakin produktif dan efisien suatu organisasi dapat memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya maka semakin tinggi *value creation* yang dicapainya. Jones juga mengemukakan bahwa control (pengendalian), innovation (penemuan) dan efficiency merupakan tiga penekanan dalam top management yang akan menentukan efektifitas organisasi. (Jones, 1994)

Efektifitas merupakan sebuah cara untuk melakukan berbagai program atau kegiatan dalam membuat inovasi baru dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang tersedia serta mengontrol terlebih dahulu sehingga dapat dijalankan oleh penyelenggara dengan efektif. Namun sebaliknya apabila suatu program tersebut tidak terencana dengan baik maka tidak akan efektif juga program yang akan dilakukan. Oleh karena itu penyelenggara harus sebaik

mungkin dalam merencanakan programnya agar dapat diterima serta dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat.

Dalam upaya untuk dapat mengukur efektifitas suatu program, dalam upaya mencapai tujuan Streess dalam Tangklisian (2005:141) menyatakan bahwa ada 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektifitas yaitu :

1. Produktivitas
 2. Kemampuan adaptasi kerja
 3. Kepuasan kerja
 4. Kemampuan berlabar
 5. Pencarian sumber daya
- (Streess dalam Tangklisian, 2005:141)

Efektifitas dapat diartikan sebagai suatu program yang hendak di capai namun dengan memperhatikan alat ukur yang sesuai dengan kebutuhan. Penyelenggara dapat mengevaluasi suatu program yang diselenggarakan sehingga sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Upaya mengevaluasi jalannya suatu program kegiatan melalui konsep efektifitas yang merupakan salahsatu faktor untuk menentukan perubahan secara signifikan terhadap suatu bentuk dan manajemen suatu program kegiatan atau tidak. Efektifitas ini merupakan pencapaian tujuan suatu program melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Dalam hal iini dimaksud sumber daya yang meliputi ketersediaan personil sarana dan prasarana serta metode atau model yang digunakan.

Selanjutnya, Duncan yang dikutip Richard M. Streers (1985:53) dalam bukunya “Efektifitas Organisasi” mengatakan mengenai ukuran efektifitas sebagai berikut :

1. Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagi-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa aktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.
2. Integrasi yaitu, pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensusdan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Duncan yang dikutip Richard (M. Streers, 1985:53)

Selain mengukur efektifitas suatu program maka tingkat keberhasilan serta pencapaian suatu tujuan tidak hanya dilihat dari programnya saja namun mengenai kualitas dan kauntitas serta waktu sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya. Maka dengan ini disebutkan bahwa semakin banyak rencana yang berhasil dicapai dengan sesuai ketentuan maka suatu kegiatan dianggap semakin efektif.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh (S.P. Siagian, 1978:77) yaitu:

- a) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baik suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.

h) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian. (S.P. Siagian, 1978:77)

Adapun kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan yang dapat digunakan, seperti yang dikemukakan oleh (Martani dan Lubis 1987:55), yakni:

1. Pendekatan Sumber (resource approach) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (process approach) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (goals approach) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana. (Martani dan Lubis, 1987:55)

Sedangkan menurut Georgopolous dan Tannemaum (1985:50), menyatakan:

“Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan.” (Georgopolous dan Tannemaum, 1985:50)

Efektifitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan atau sasaran yang ditentukan

Selanjutnya Steers (1985:87) memyatakan bahwa:

“Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”. (Steers, 1985:87)

Efektifitas suatu program dalam memenuhi tujuan dan sasarannya dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia sehingga mampu melaksanakannya dengan baik serta dapat memenuhi keinginan masyarakat.

Sedangkan Kurniawan, A (2005:109) dalam bukunya Transformasi Pelayan Publik mendefinisikan bahwa efektifitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Menurut Hidayat bahwa efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Semakin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektifitasnya. (Kurniawan, A, 2005:109)

Efektifitas merupakan suatu kegiatan pengukuran dan memperoleh ukuran yang menyatakan seberapa jauh target kuantitas, kualitas dan waktu telah dicapai oleh manajemen yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektifitasnya.

2.1.5 Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa maupun administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Menurut (Lewis dan Gilman, 2005:22)

“Pelayanan Publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik”. (Lewis dan Gilman, 2005:22)

Sedangkan menurut Mahmudi (2010:223) segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaannya ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggara pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya. (Mahmudi 2010:223)

Dapat dipahami bahwa pelayanan publik di artikan sebagai upaya penyelenggara atau pemerintah menyediakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan rakyatnya sesuai dengan kebutuhan publik. Sedangkan menurut Lukman (dalam Sinambela, 2006:5)

”pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”

Selanjutnya menurut Sinambela (2006:5) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan publik. Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting. Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang tersebut meliputi:

1. Kepentingan umum
Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
2. Kepastian hukum
Yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak
Yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan
Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif

- Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
Yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil
 8. Keterbukaan
Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
 9. Akuntabilitas
Yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
Yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
 11. Ketepatan waktu
Yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
 12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan
Yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.
(Sinambela, 2006:5)

Oleh karena itu pelayanan publik merupakan serangkaian proses atau usaha yang dilakukan perorangan maupun instansi publik untuk mencapai tujuan tertentu serta melaksanakan ketentuan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemberian layanan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan bersama, yaitu kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik atau umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah-masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan publik karenanya masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari suatu birokrasi.

Sementara menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (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. (Wasistiono dalam Hardiyansyah 2011:11). Berbeda dengan pendapat di atas Ratminto dan Winarsih (2005:5) berpendapat bahwa:

“Pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. (Ratminto dan Winarsih, 2005:5)

Sedangkan Moenir (2010:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. (Moenir, 2010:26)

Sinambela (2011:5) berpendapat bahwa:

“Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain lain”. (Sinambela, 2011:5)

Suatu pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, BUMN, atau BUMD yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya, Mahmudi (2005) menyatakan bahwa :

“Pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat di klasifikasi ke dalam dua kategori utama, yaitu :

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar, pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat meliputi

- a. Kesehatan, merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang menjadi modal untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.
 - b. Pendidikan, tingkat pendidikan berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan.
 - c. Bahan Kebutuhan Pokok, pemerintah berkewajiban untuk menjaga stabilitas harga dan ketersediaannya di pasar maupun di gudang.
2. Pelayanan Umum, pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat meliputi :
- a. Pelayanan Administratif, merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya, pelayanan kependudukan.
 - b. Pelayanan Barang, merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya, penyediaan tenaga listrik dan sebagainya.
 - c. Pelayanan jasa, merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya, pelayanan sosial dan sebagainya.
- (Mahmudi, 2005)

Tentunya masyarakat tidak lepas dari sebuah pelayanan, sensntiasa maysrakat memerlukan sebuah pelayanan. Dengan berbagai ragam kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. Oleh karena itu pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu merubah berbagai cara dengan mengahsilakn inovasi-inovasi baru dalam memberikan suatu pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dengan itu masyarakat merasa puas dengan pelayana yang diselenggarakan oleh pemerintah dan dapat meanfaatkannya dengan baik.

2.1.6 Efektifitas Pelayanan Publik

Terdapat berbagai pandangan mengenai definisi dari efektifitas pelayanan publik. Salahsatunya yang dikemukakan oleh Emerson yang dikutip oleh Soewarno (1996:16) menjelaskan bahwa “efektifitas pelayanan publik merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditemukan sebelumnya”. (Soewarno, 1996:16)

Sedangkan Sondang P. Siagaan (1997:151)

“efektifitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan”. (Sondang P. Siagian, 1997:151)

Pada dasarnya Efektifitas Pelayanan Publik, merupakan ukuran dalam suatu capaian serta tujuan yang telah di selenggarakan. Dalam terselenggaranya suatu program dengan baik serta menentukan penyelesaian dengan tepat waktu sehingga dapat dikatakan bagus atau efektif. Efektifitas suatu organisasi sangat tergantung dari efektifitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya.

Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan Sondang P. Siagian (1996:60) yaitu :

1. Faktor Waktu

Faktor Waktu adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu prang ke orang lain. Terlepas dari suatu nilai subjektif yang demikian, jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektifitas kerja.

2. Faktor Kecermatan

Faktor Kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektifitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Yang dimaksud dengan faktor kecermatan disini adalah ketelitian dari pemberi layanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi layanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

3. Faktor Gaya Pemberian Layanan

Gaya Pemberian Pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektifitas kerja. Gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi layanan.

Menyangkut dalam kesesuaian, sesungguhnya yang dijelaskan termasuk hal yang tidak lepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial. Melayani masyarakat baik sebagai kewajiban maupun sebagai kehormatan, merupakan suatu dasar dari terbentuknya masyarakat. (Sondang P. Siagian, 1996:60)

Selanjutnya Gibson, et.al (1996:30) efektifitas pelayanan menyebutkan bahwa “masing-masing tingkat efektifitas dapat di pandang sebagai suatu sebab variabel oleh variabel lain (ini berarti akibat efektifitas)”. (Gibson, et.al, 1996:30)

Tingkat efektifitas merupakan suatu sebab variabel berpengaruh terhadap variabel lain. Adanya suatu variabel yang mempengaruhi variabel lain menjadi sebab variabel yang terikat dapat berjalan dengan efektif. Dengan ini adanya berbagai faktor yang mempengaruhi suatu variabel agar berjalan efektif. Faktor yang mempengaruhi diantaranya ialah faktor internal dan faktor eksternal. Selanjutnya Ronald O Reffly mengemukakan bahwa :

“Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan”

1. Rancangan Tugas

Tim kerja akan dapat berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan apabila memiliki kebebasan, kesempatan untuk memanfaatkan keterampilan-keterampilan dan bakat-bakat yang berbeda-beda. Kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau produksi secara menyeluruh dan sebuah tugas atau proyek yang memiliki dampak yang substansial terhadap pihak lain.

2. Komposisi

Variabel-variabel yang berkaitan dengan bagaimana karakter dan tim kerja. Kemampuan dan kepribadian para anggota tim kerja, ukuran tim kerja, fleksibilitas tim kerja dan preferensi para anggota untuk bekerja secara tim.

3. Konteks

Tiga faktor konseptual yang signifikan berkaitan dengan kinerja tim adalah kehadiran sumber daya yang mencukupi, adanya kepemimpinan yang efektif dan sebuah evaluasi kinerja dan sistem imbalan yang menghargai tim kerja.

4. Proses

Komitmen anggota terhadap sebuah tujuan bersama, penetapan tujuan ketetapan waktu dan kelengkapan. (Ronald O Reffly)

Hal ini menunjukkan bahwa beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efektifitas suatu pelayanan. Apabila keempat hal tersebut dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan dengan sesuai peraturan yang ada, maka kualitas yang akan dicapai terpenuhi sesuai apa yang diinginkan.

2.1.7 Inovasi Pelayanan Publik

Suatu cara baru penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih menarik, atraktif, kreatif untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat sehingga lebih

efisien dan efektif. Inovasi akan membawa perubahan baru, bisa merupakan temuan baru yang tidak berdasar kondisi yang sudah ada namun bisa pula meneruskan yang berdasarkan pelayanan atau produk yang sudah ada. Inovasi memiliki level *incremental*, *transformative*, dan *radical* yang berujung pada perubahan perilaku baik masyarakat maupun pemerintah. Perubahan pada perilaku masyarakat ketika berinteraksi dengan pemerintah akan saling mempengaruhi sehingga masing-masingnya akan bertransformasi dalam perubahan sosial dan organisasi. Menurut Robbins (1994) memfokuskan pada tiga hal, yaitu :

1. Gagasan baru, suatu olah pikir dalam menangani suatu fenomena yang sedang terjadi, termasuk dalam bidang pendidikan, gagasan baru ini dapat berupa penemuan dari suatu gagasan pemikiran, ide, sistem sampai pada kemungkinan gagasan yang eksternal.
2. Produk dan Jasa, hasil langkah lanjutan dari adanya gagasan baru yang ditindak lanjuti dengan berbagai aktifitas, kajian, penelitian dan percobaan sehingga melahirkan konsep yang lebih konkret dalam bentuk produk dan jasa yang siap dikembangkan dan di implementasikan termasuk hasil inovasi dibidang pendidikan.
3. Upaya perbaikan, usaha sistematis untuk melakukan penyempurnaan dan melakukan perbaikan yang terus menerus sehingga buah inovasi itu dapat dirasakan manfaatnya. (Robbins, 1994)

Inovasi identik tidak hanya pada pemberharuan dalam aspek teknologi atau peralatan yang baru saja, namun dalam lingkup yang lebih luas suatu produk atau proses serta bentuk layanan yang menunjukkan adanya suatu perubahan dalam praktik penyelenggara. Sedangkan menurut Menurut Rosenfeld dalam Sutarno (2012:132) menyatakan :

“Inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Selanjutnya menurut Mitra pada buku tersebut dan pada halaman yang sama, bahwa inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru”. Rosenfeld dalam (Sutarno, 2012:132)

Namun menurut Vontana (2009:20) menyatakan:

“Inovasi adalah kesuksesan ekonomi dan sosial berkat diperkenalkannya cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output yang menciptakan perubahan besar dalam hubungan antara nilai guna dan harga yang ditawarkan kepada konsumen dan/atau pengguna, komunitas, sosietas dan lingkungan”. (Vontana, 2009:20)

Hampir sama dengan inovasi organisasi menurut Sutarno (2012:134-135) yang didefinisikan sebagai cara-cara baru dalam pengaturan kerja, dan dilakukan dalam sebuah organisasi untuk mendorong dan mempromosikan keunggulan kompetitif. Dengan demikian dapat diketahui bahwa inovasi merupakan suatu kebutuhan untuk memperbaiki atau mengubah suatu produk, proses atau jasa. Serta mendorong individu untuk berpikir secara mandiri dan kreatif dalam menerapkan pengetahuan pribadi untuk tantangan organisasi. (Sutarno, 2012:134-135) Selanjutnya Menurut Rogers dalam LAN (2007:115) menjelaskan bahwa “Inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya”.

Inovasi merupakan suatu hasil baru yang dapat di kembangkan oleh suatu tindakan yang dapat diselenggarakan. Hal ini dapat dilaksanakan melalui berbagai cara oleh pemerintah sesuai dengan inovasi pelayanan.

Sedangkan menurut Rogers dalam LAN (2007:116) mengatakan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. Kesesuaian

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak sertamerta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. Kemungkinan Dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sebelumnya berupa hasil pemikiran dan ide yang dapat dikembangkan juga di implementasikan agar dirasakan manfaatnya. Sehingga dapat meningkatkan fungsi dari pengguna suatu produk atau sumber daya ataupun berkaitan dengan teknologi informasi yang dapat meningkatkan transparansi. Rogers dalam LAN (2007:115)

Selanjutnya menurut Richard Heeks dalam LAN (2007:98) mengelompokkan manfaat teknologi informasi dan komunikasi dalam dua kelompok, yaitu:

1. Manfaat pada Tingkat Proses
 - a. Menghemat biaya: mengurangi biaya transaksi bagi masyarakat untuk akses ke informasi pemerintah dan mengirim informasi ke pemerintah, mengurangi biaya bagi pemerintah untuk menyediakan informasi.
 - b. Menghemat waktu: mempercepat proses internal dan proses pertukaran data dengan instansi lain.
 - c. Mengurangi keterbatasan: dimanapun, kapanpun informasi dan layanan pemerintah dapat diakses oleh masyarakat.
 - d. Keputusan yang lebih baik: pimpinan dapat mengontrol kinerja stafnya, mengontrol kegiatan, ataupun mengontrol kebutuhan.
2. Manfaat pada Tingkat Pengelolaan
 - a. Merubah perilaku aparatur: mengurangi interes pribadi dan meningkatkan interes rasional atau nasional. Misalnya dalam mengurangi tindakan korupsi mengurangi pemalsuan, kerja lebih efektif dan efisien dan perlakuan terhadap masyarakat yang lebih setara dalam pelayanan publik.
 - b. Merubah perilaku masyarakat: partisipasi yang lebih besar terhadap proses pemerintahan dan memperluas kesempatan pemasok untuk ambil bagian dalam pelayanan pengadaan barang atau jasa.
 - c. Pemberdayaan: meningkatkan keseimbangan kekuatan antar kelompok, melalui kemudahan, akses ke informasi pemerintahan. Pemberdayaan aparatur lebih meningkat melalui akses ke informasi yang dibutuhkan mereka dalam menjalankan tugas dan fungsinya, pemberdayaan pemasok melalui akses ke informasi tentang pengadaan barang dan jasa dan pemberdayaan manajer melalui akses ke informasi mengenai stafnya dan sumberdaya lainnya. (Richard Heeks dalam LAN, 2007:98)

Dari beberapa manfaat teknologi, informasi dan komunikasi dari inovasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik dimana pelayanan tersebut harus cepat dan tepat. Hal ini harus dikelola dengan suatu sistem yang baik pula salahsatunya yaitu sistem elektronik.

Dengan sistem elektronik menjadikan suatu pekerjaan dapat dikelola dengan baik dimulai dengan perencanaan sampai dengan pengawasan. Sehingga dapat dikembangkan dengan adanya smart city.

Inovasi yang akan diterapkan dalam pelayanan pemerintah kepada masyarakat, harus memperhatikan berbagai kondisi masyarakat yang beragam terlebih dahulu sehingga dapat menghasilkan inovasi pelayanan sesuai dengan kondisi masyarakat. Tipologi dalam inovasi pelayanan menurut Halvorsen (2005) menyebutkan :

1. Pelayanan yang baru atau yang diperbaiki
 2. Inovasi proses
 3. Inovasi administratif
 4. Inovasi sistem
 5. Inovasi konseptual
 6. Perubahan radikal.
- (Halvorsen, 2005)

Setelah menyesuaikan berbagai tipologi, pemerintah dapat memberikan pelayanan terhadap masyarakatnya. Selain itu pemerintah dapat memanfaatkan konsep *e-government* yang dapat membantu pemerintah dalam melakukan pelayanan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi terhadap seluruh layanan yang dilaksanakan oleh pemerintah menjadi efektif dan efisien. Menurut Indrajit (2016:5-6) karakteristik dari *e-government* yaitu : 1) Mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat atau pihak kepentingan lainnya. 2) Melibatkan pengguna Teknologi Informasi dan Komunikasi. 3) Memperbaiki mutu pelayanan publik. (Indrajit, 2016:5-6)

E-Government menjadi solusi baik bagi pilihan baru pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan dengan meningkatkan inovasi untuk masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik dapat menjadi interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat sehingga mampu menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan yang diharapkan.

Salah satu dampak dari e-Government terhadap suatu inovasi dalam pelayanan publik terlihat melalui pelayanan yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat di bidang pendapatan daerah dalam membayar pajak. Selain itu pemerintah telah mengatur hal tersebut dengan melalui pasal 18 Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 33 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Untuk Jenis Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Menyebutkan bahwa :

- (1) Pembayaran PKB dapat dilakukan di Kantor Bersama Samsat, Samsat Outlet, Samsat Drive Thru, Samsat Keliling, Samsat Elektronik (e-Samsat) dan/atau ditempat lainnya di tentukan oleh Dinas.
- (2) Pembayaran PKB yang dilakukan melalui layanan Samsat (e-Samsat), selanjutnya dipindah bukukan ke Kas Daerah sesuai ketentuan yang tercantum dalam Perjanjian Kerjasama.
- (3) Dapat dilakukan secara tunai atau melalui transaksi elektronik.

Konsep *e-Government* telah mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan publik pada bidang pendapatan daerah dengan mendorong penyelenggara pelayanan di bidang tersebut untuk memberikan inovasi pelayanan berbasis *Online*. Selain itu layanan e-Samsat Jabar diakomodir pula dengan hadirnya Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, pasal 22 ayat 1 yang berbunyi “peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu.

1. Samsat pembantu;
2. Samsat gerai/corner/payment point/outlet ;
3. Samsat drive thru;
4. Samsat Keliling;
5. Samsat delivery order/door to door;
6. E-Samsat; dan pengembangan Samsat lain sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat”.

Melalui penerapan pelayanan berbasis e-government tersebut maka kecepatan proses dalam pelayanan dapat berpengaruh sebagai salahsatu yang dapat kualitas pelayanan yang

diberikan pemerintah terhadap masyarakat. Penerapan konsep e-government ini merupakan usaha pemerintah dalam berinovasi terhadap pelayanan publik yang baik. Dengan ini masyarakat mempunyai peranan penting bagi pemerintah untuk memenuhi semua kebutuhannya.

2.2 Kerangka Pemikiran

Pada dasarnya efektifitas diartikan sebagai suatu Pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Suatu program dapat dikatakan efektif bila memenuhi kepuasan pelanggan, mencapai visi, pemenuhan aspirasi menghasilkan keuntungan bagi organisasi, pengembangan sumber daya manusia dan aspirasi yang dimiliki serta memberikan dampak positif bagi masyarakat. Agar terciptanya suatu efektifitas maka setiap program yang direncana harus sesuai dengan aturan. Tentunya dalam terlaksananya suatu program yang efektif akan memberi dampak baik bagi masyarakat yang memanfaatkan suatu program yang di hasilkan. Sehingga masyarakat dapat memanfaatkannya dengan baik. Hal inilah menjadi harapan bagi masyarakat dalam menciptakan suatu program atau inovasi yang dilaksanakan pemerintah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakatnya.

Berbagai cara telah dilakukan pemerintah demi terciptanya suatu pelayanan publik yang baik, karena masyarakat senantiasa memerlukan pelayanan yang maksimal. Seiringnya berkembangnya zaman maka semakin berragam kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhinya. Dengan ini pemerintah sebagai penyelenggara suatu pelayanan publik harus meningkatkan pelayanannya dengan cara berinovasi sebaik mungkin untuk masyarakatnya. Pemerintah merupakan penyelenggara pelayanan publik maka dengan ini pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan dan mengembangkan suatu inovasi baru yang bermanfaat. Dengan ini pemerintah harus sebaik mungkin dalam menciptakan pelayanan publik dengan berbagai inovasi yang diselenggarakan agar inovasi tersebut dapat berjalan dengan efektif.

Apabila masyarakat merasa puas dengan program pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, maka program atau pelayanan tersebut bisa dikatakan efektif. Namun apabila sebaliknya, menjadikan masyarakat tidak puas dengan suatu program atau pelayanan tersebut maka dapat dikatakan bahwa program tersebut tidak efektif. Oleh karena itu efektifitas suatu program harus direncanakan dengan baik serta melaksanakannya dengan tepat waktu. Sehingga masyarakat dapat menerima hasil dalam suatu pelayanan atau program pemerintah sesuai yang diharapkan dan mencapai tujuan bersama antara pemerintah sebagai penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima suatu pelayanan publik.

Dalam menyelenggarakan suatu program untuk kepentingan masyarakatnya. Dengan berbagai prosedur yang diberikan kepada masyarakat sebagai upaya mencegah kegagalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Pemerintah dengan ini melakukan berbagai inovasi yang menjadikan salahsatu tindakan pembaharuan yang mampu memberikan nilai tambah suatu pelayanan sehingga inovasi tersebut dapat berjalan dengan baik dan berkualitas sehingga masyarakat dapat memanfaatkannya sesuai yang dibutuhkan.

Seiring berkembangnya zaman berbagai cara dapat dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakatnya. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang saat ini serta meminimalisir hambatan-hambatan dalam terselenggaranya suatu inovasi. Adapun alternatif yang diambil oleh pemerintah dengan memanfaatkan e-government yang dapat membantu mempermudah pemerintah dalam menyesuaikan perkembangan yang terjadi pada kehidupan masyarakat sehingga dapat terlaksana dan berjalan dengan efektif.

E-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menyelenggarakan pelayanan dengan inovasi baru untuk masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi interaksi yang lebih efektif *innovation* serta efisien

antara pemerintah dengan masyarakat sehingga dapat meningkatkan suatu pelayanan yang berkualitas.

Dengan dapat menciptakan suatu usaha untuk mendapatkan tujuan yang diharapkan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan baik secara personal atau perusahaan. Hal ini dengan cara mematangkan perencanaan terlebih dahulu dengan matang agar suatu program dapat tepat sasaran. Namun hal ini menjadikan suatu permasalahan bagi masyarakat, tidak semua masyarakat dapat memanfaatkan inovasi e-Samsat ini namun adapula masyarakat yang tidak memanfaatkan e-Samsat ini sebagaimana yang diharapkan pemerintah atau aparat Samsat agar masyarakat dapat menggunakannya.

Menurut pendapat Charles O. Jones efektivitas organisasi dapat dilihat dari *Efficiency* dengan ini menyatakan bahwa : *Efficiency* merupakan rasio antara output dan input, yakni penerapan cara-cara baru untuk meningkatkan produktifitas. Kemampuan teknis suatu organisasi, yakni tingkat produktifitas dan efisiensi (rasio output dan input) dari sumberdaya yang dimiliki baik mutu sumber daya manusia dan teknologi yang dimilikinya.

Dengan ini demi menciptakan pelayanan dalam suatu program yang baik maka pemerintah selalu berusaha untuk dapat menunjukan setiap perubahan yang semakin berkembang serta meningkatkan keunggulan-keunggulan dalam setiap perubahan yang terjadi pada masyarakat. Dengan selalu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang saat ini.

Mengenai pelayanan efektivitas suatu organisasi tersebut, maka penelitian ini menginginkan pengaruh efektivitas organisasi dari Jones sebagai alat analisa dalam efektivitas pelayanan e-Samsat bagi masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bandung. Efektivitas organisasi menurut Charles O. Jones tersebut terdiri dari *control* (pengendalian), *Innovation* (penemuan), *efficiency* (daya guna)

Pertama, Control adalah salah satu fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, pengaturan staff, dan mengarahkan. Pengendalian merupakan fungsi penting karena membantu untuk memeriksa kesalahan dan mengambil tindakan korektif sehingga meminimalkan penyimpangan dari standar dan mengatakan bahwa tujuan organisasi telah tercapai dengan baik.

Hal ini merupakan kemampuan yang dimiliki e-Samsat dalam mengendalikan suatu lingkungan eksternal yang dimana akan mengalami perubahan-perubahan yang harus dihadapi dengan cara menyesuaikan diri. Dengan inovasi baru yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi ini dapat mengendalikannya dengan cara menarik sumber daya serta memanfaatkannya dan mengendalikan masyarakat untuk dapat beralih dan memanfaatkan pembayaran pajak secara cepat dan praktis guna mencapai hasil yang lebih baik dan berkembang. Dengan dapat mengendalikan manfaat e-Samsat, menarik sumberdaya, menunjukkan perubahan serta keunggulan dan menyesuaikan dalam perubahan yang terjadi

Kedua, Innovation adalah suatu pembaharuan terhadap berbagai sumber daya sehingga sumberdaya tersebut mempunyai manfaat yang lebih bagi manusia. Proses inovasi sangat berpengaruh oleh kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan karena kedua hal tersebut dapat memudahkan dalam memproduksi sesuatu yang baru dan berbeda. Pada dasarnya inovasi adalah untuk menyempurnakan atau meningkatkan fungsi dari pemanfaatan suatu produk atau sumberdaya sehingga manusia mendapatkan manfaat yang lebih. Proses inovasi terjadi secara terus menerus di dalam kehidupan manusia karena adanya keinginan untuk melakukan sesuatu menjadi lebih mudah dan cepat. Adapun sub bab yang ada pada *innovation* ini yaitu : meningkatkan, mengembangkan dan menyesuaikan dengan sumberdaya yang ada.

Hal ini merupakan inovasi baru yang diselenggarakan oleh kantor Samsat dengan mengembangkan dan meningkatkan kualitas e-Samsat serta menunjukkan berbagai

keunggulan yang dimiliki e-Samsat yang merupakan cara baru untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak dan meningkatkan kemampuannya untuk menanggapi dalam setiap permasalahannya. Sehingga dapat menyesuaikan diri serta meningkatkan mekanisme kerjanya.

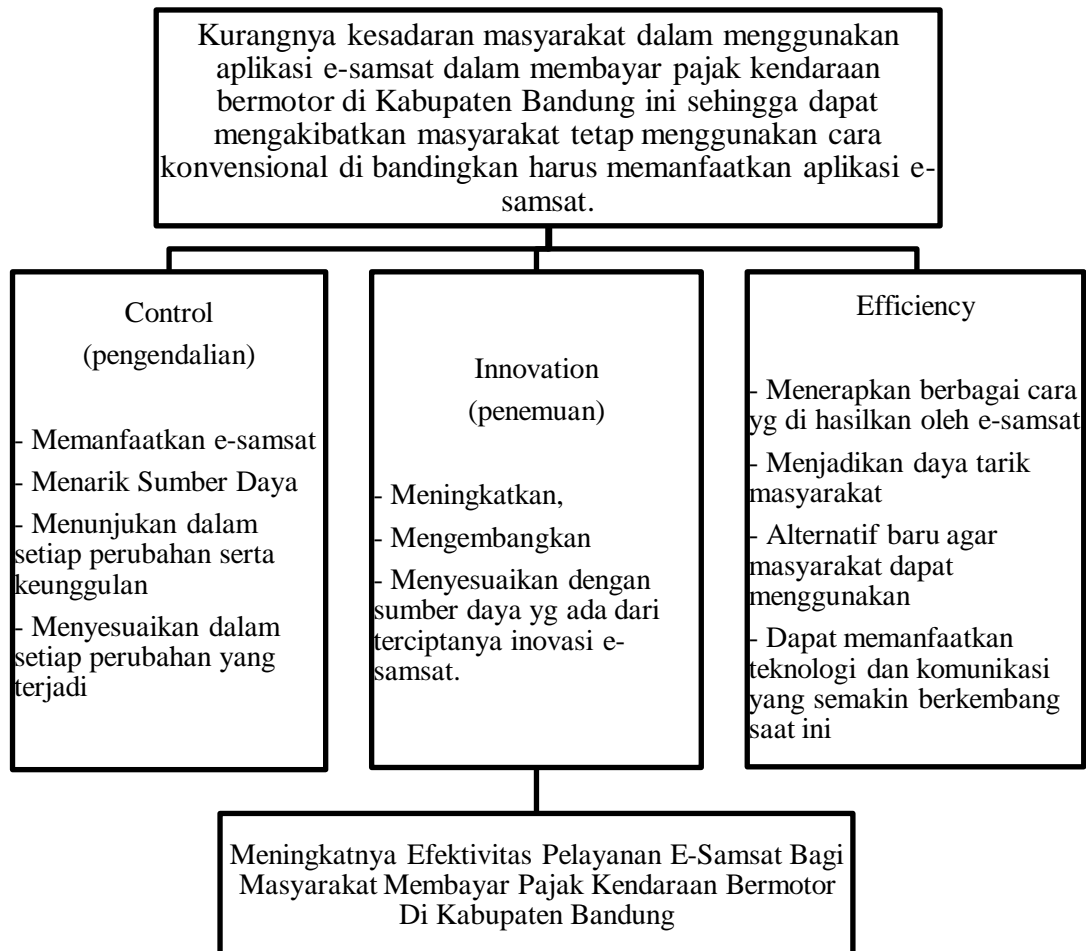
Ketiga, *Efficiency* adalah usaha yang dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan untuk membuat sesuatu dengan biaya yang lebih ekonomis yang dimana biaya-biaya yang menempel pada produk dapat di kontrol dan dikendalikan menjadi sangat efektif dan lebih murah. Adapun sub bab dari *efficiency* ini yaitu : menerapkan cara yang dihasilkan e-Samsat, daya tarik masyarakat, alternatif baru dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang.

Hal ini merupakan cara baru dalam e-Samsat untuk dapat meningkatkan produktifitasnya serta kemampuan dalam mengendalikan teknis suatu pemerintah yakni dengan produktifitas dan efisiensi dari sumber daya yang dimiliki. Baik dalam SDM, teknologi dan manajemen yang akan menghasilkan inovasi e-Samsat menjadi jauh lebih bermanfaat.

Ketiga aspek tersebut jika diimplementasikan maka akan meningkatnya Efektivitas Pelayanan E-Samsat Bagi Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bandung. Efektifitas pelayanan dapat menilai suatu efektifitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Sehingga dapat menjadikan salah satu penilaian yang dirasakan oleh masyarakat terhadap suatu pelayanan yang diselenggarakan dan disediakan oleh pemerintah yang menjadikan suatu kepuasan bagi masyarakat untuk mendapatkan suatu pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut maka kerangka pemikiran yang disusun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



2.3 Proposisi

Berdasarkan pada uraian kerangka pemikiran di atas maka proposisi pada penelitian ini adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam menggunakan aplikasi e-Samsat bagi masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bandung ditentukan oleh aspek *control*, aspek *inovasi*, aspek *efficiency*.

