BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Efektivitas

Konsep efesiensi dan efektivitas mempunyai pengertian yang berbeda. Efesiensi lebih menitik beratkan dalam pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin, sedangkan pengertian efektif lebih terarah pada tujuan yang dicapai, tanpa mementingkan pengerbonan yang dikeluarkan. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang *(view point)* dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi.

Efektif dalam kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Handoko berpendapat "efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan" (Handoko, 1993:7).

Berdasarkan dua pendapat ahli di atas, dikatakan bahwa efektivitas merupakan kemampuan menggunakan segala peralatan yang ada serta memilih tujuan secara tepat agar dicapainya suatu tujuan. Apabila tujuan yang telah ditetapkan tersebut dapat dicapai maka dapat dikatakan pekerjaan atau organisasi tersebut tepat dan berhasil.

Sedarmayanti mengenai efektivitas organisasi dalam bukunya *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* bahwa:

> "Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadiperhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat" (Sedarmayanti, 2009:59).

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa efektivitas merupakan suatu proses gambaran suatu tujuan, target, sasaran yang akan dicapai. Jadi efektivitas adalah sesuatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif (Ensiklopedia Administrasi, 1989:149).

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai. Seperti yang dikemukakan oleh Etzioni dkk dalam bukunya *Organisasi-Organisasi Modern* yang mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: "Sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan dan sasaran" (Etzioni dkk, 1985:54-55).

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran atau tujuan yang diharapkan.

Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan dalam bukunya *Transformasi Pelayanan Publik* mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut:

> "Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya

> yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya" (Kurniawan, 2005:109).

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka secara singkat pengertian daripada efektivitas adalah melakukan atau mengerjakan sesuatu tepat pada sasaran. Tingkat efektivitas itu sendiri dapat ditentukan oleh terintegrasinya sasaran dan kegiatan organisasi secara menyeluruh, kemampuan adaptasi dari organisasi terhadap perubahan lingkungannya.

Pengertian efektivitas menurut Supriyono dalam bukunya yang berjudul *Sistem Pengendalian Manajemen* mengatakan bahwa :

> "Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut "
> (Supriyono, 2000: 29).

Dilihat dari pengertian diatas, bahwa efektivitas merupakan suatu tindakan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dan menekankan pada hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan. Efektivitas dapat diartikan sebagai pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai tindakan dan kegiatan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya oleh pemerintah, serta sangat penting peranannya di dalam setiap badan pemerintahan dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu badan atau intansi pemerintahan itu sendiri.

2.1.1.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Dalam mencapai efektivitas suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berbeda-beda tergantung pada sifat dan bidang kegiatan atau usaha suatu organisasi.

Sejalan dengan yang dikemukanan oleh Dydiet Hardjito bahwa keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya yang efektif dipengaruhi oleh komponen-komponen organisasi yang meliputi

1. Struktur
2. Tujuan
3. Manusia
4. Hukum
5. Prosedur pengoperasian yang berlaku
6. Teknologi,
7. Lingkungan,
8. Kompleksitas
9. Spesialisasi,
10. Kewenangan,
11. Pembagian tugas.

(Hardjito, 1997:65)

Pendapat di atas menjelaskan bahwa keberhasilan dan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuannya dibutuhkan komponen-komponen yang saling berkesinambungan yang dipenuhi secara jelas dan rinci sehingga dibutuhkan kerja keras yang efektif pula oleh manusia di organisasi tersebut. Komponen-komponen tersebut pada akhirnya akan menunjukkan bagaimana tujuan suatu organisasi dapat dikatakan efektif.

Menurut Gulick dan Urwick yang dikutip Sutarto dalam bukunya *Dasar-Dasar Kepemimpinan Administrasi* mengatakan bahwa faktor atau azas organisasi yang berpengaruh terhadap efektivitas organisasi yaitu:

1) Penempatan orang pada struktur

2) Kepemimpinan
3) Kesatuan perintah
4) Staf khusus dan umum
5) Unit kerjaisasi
6) Pelimpahan dan pemakaian azas pengecualian
7) Kesimbangan tanggung jawab dan wewenang serta
8) Rentangan kontrol.

(Sutarto,1991:42)

Pendapat tersebut menggambarkan bahwa dalam penempatan seseorang dalam struktur organisasi harus benar-benar selektif, sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, karena hal ini akan berpengaruh terhadap kinerja seseorang dan produktivitas organisasi. Mengenai kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi, karena kepemimpinan berkait dengan proses mempengaruhi dan menggerakkan seluruh anggota organisasi agar mereka bekerja untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalam organisasi juga perlu ada kesatuan perintah, karena tanpa adanya kesatuan perintah akan menimbulkan kebingungan, keraguan dan menimbulkan pula tidak jelasnya tanggung jawab. Garis-garis satuan perintah harus jelas menunjukkan dari siapa saeseorang menerima perintah dan kepada siapa dia bertanggung jawab. Staf khusus dan umum diperlukan dalam organisasi karena pekerjaan dan aktivitas organisasi bermacam-macam jenisnya dan ada yang perlu penanganan secara khusus, yang memerlukan keahlian tertentu.

Sedangkan unit kerjaisasi dilakukan karena dalam organisasi terdapat aktivitas untuk menyusun satuan – satuan organisasi yang akan diserahi bidang kerja tertentu atau fungsi tertentu. Dengan pelimpahan setiap pejabat dari pucuk pimpinan sampai pejabat paling bawah memiliki wewenang tertentu dalam

bidang tugasnya, sehingga tiap-tiap pekerjaan dapat diselesaikan pada jenjang yang tepat.

Faktor keseimbangan diperhatikan, dimana satuan-satuan organisasi hendaknya ditempatkan pada struktur organisasi sesuai dengan perannya, satuan organisasi yang memiliki peranan sama penting ditempatkan pada jenjang organisasi yang setingkat.

Terakhir rentangan kontrol dimaksudkan untuk menentukan jumlah bawahan langsung yang ideal yang dapat dipimpin dengan baik oleh seorang atasan tertentu.

2.1.1.2 Pengukuran Efektivitas

Keluaran *(output)* yang dihasilkan lebih banyak bersifat keluaran *(output)* tidak berwujud *(intangible)* yang tidak mudah untuk dikuantifikasi, maka pengukuran efektivitas sering menghadapi kesulitan. Kesulitan dalam pengukuran efektivitas tersebut karena pencapaian hasil *(outcome)* seringkali tidak dapat diketahui dalam jangka pendek, akan tetapi dalam jangka panjang setelah program berhasil, sehingga ukuran efektivitas bisaanya dinyatakan secara kualitatif (berdasarkan pada mutu) dalam bentuk pernyataan saja *(judgement)*, artinya apabila mutu yang dihasilkan baik, maka efektivitasnya baik pula.

Ukuran efektivitas bermacam-macam. Dikemukakan penjelasan ukuran atau kriteria efektivitas oleh Gibson dkk (1989:34) yang menyebutkan indikator pengukuran efektivitas sebagai berikut :

1. Produktivitas yaitu merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu *output* sesuai dengan permintaan

lingkungan.

2. Kualitas yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
3. Efesiensi yaitu merupakan perbandingan (ratio) antara *output* dengan *input*.
4. Fleksibilitas respons terhadap suatu organisasi atau perubahan-perubahan yang terjadi pada suatu organisasi.
5. Kepuasaan yaitu merupakan ukuran untuk menunjukan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
6. keunggulan yaitu kemampuan bersaing dari organisasi dan anggota organisasi terhadap perubahan-perubahan yang ada.
7. Pengembangan yaitu merupakan mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

(Gibson dkk, 1989:34)

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka ukuran efektivitas merupakan suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai serta menunjukan pada tingkat sejauhmana organisasi, program/kegiatan melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal.

Menurut pendapat David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey yang dikutip Sudarwan Danim dalam bukunya *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok* menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan *(ratio)* antara masukan *(input)* dengan keluaran *(output).*
2. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
3. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
4. Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.

(Danim, 2004:119-120).

Berdasarkan uraian di atas, bahwa ukuran daripada efektivitas harus adanya suatu perbandingan antara *input* dan *output*, ukuran daripada efektivitas mesti adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi, artinya ukuran dari pada efektivitas adanya rasa saling memiliki dengan tingkatan yang tinggi.

Dari pendapat di atas, kejelasan tujuan, perumusan kebijakan, serta perencanaan yang matang harus dijalankan secara benar untuk karena menjadi ukuran efektivitas suatu organisasi. Diikuti pula dengan penyusunan program yang tepat, ketersediaan sarana dan prasarana, serta pengawasan yang bersifat mendidik.

Ukuran efektivitas lain menurut George H. Bodnar dalam buku Sistem Informasi Akuntansi sebagai berikut:

1. Keamanan data
   Yaitu Keamanan yang berhubungan dengan pencegahan bencana, baik karena bencana alam, tindakan disengaja, maupun kesalahan manusia
2. Waktu (kecepatan dan ketepatan)
   Yaitu hal yang berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan informasi dalam hubungannya dengan permintaan pemakai.
3. Ketelitian
   Yaitu ketelitian yang berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Pada volume data yang besar bisaanya terdapat dua jenis kesalahan, yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan.
4. Variasi laporan /*output*
   Yaitu *output* yang berhubungan dengan kelengkapan isi informasi. Hal ini tidak hanya mengenai volumenya, tetapi juga mengenai informasinya.
5. Relevansi
   Yaitu relevansi yang menunjukkan manfaat yang dihasilkan dari produk/keluaran informasi, baik dalam analis data, pelayanan, maupun penyajian data.

(Bodnar, 2000: 700).

Faktor keamanan data, berhubungan dengan pencegahan bencana, baik karena bencana alam, tindakan disengaja, maupun kesalahan manusia dan tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi dalam mengantisipasi illegal acess dan kerusakan pada sistem.

Faktor waktu, berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan informasi dalam hubungannya dengan permintaan pemakai. Tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi dalam memproses data menjadi suatu laporan, baik secara periodik maupun nonperiodik, dalam rentang waktu yang telah ditentukan.

Faktor Ketelitian, berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Pada volume data yang besar bisaanya terdapat dua jenis kesalahan, yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan. tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi dalam memproses data dengan teliti serta menyajikan informasi secara akurat dan tepat.

Faktor Variasi laporan atau *output*, berhubungan dengan kelengkapan isi informasi, hal ini tidak hanya mengenai volumenya, tetapi juga mengenai informasinya. Tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi untuk membuat suatu laporan dengan pengembangan dan perhitungan sesuai dengan kebutuhan yang berguna bagi pengguna informasi.

Faktor Relevansi, menunjukkan manfaat yang dihasilkan dari produk atau keluaran informasi, baik dalam analis data, pelayanan, maupun penyajian data. Aspek relevansi menunjukkan kesesuaian dan manfaat laporan yang dihasilkan sistem informasi berbasis teknologi yang diukur melalui relevansi dalam hal pencatatan data, relevansi dalam hal analisis data, relevansi dalam hal penyajian

data, relevansi dalam hal pengolahan dan penyimpanan data, relevansi dalam hal pelayanan terhadap customer, relevansi dalam hal pencapaian target.

Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang diharapakan. Ukuran efektivitas dapat dilihat dari beberapa kriteria sebagai berikut:

1) *Input*
2) Produksi
3) *Output*
4) Produktivitas

(Sedarmayanti, 2009:60).

Faktor-faktor tersebut diatas sangatlah penting dipenuhi demi keberhasilan suatu efektivitas. Keempat faktor tersebut saling berkesinambungan dan mempengaruhi satu sama lain sehingga tidak dapat dipisahkan. Faktor-faktor tersebut juga menentukan tujuan organisasi yang terarah.

Input (masukan)**.** Dapat dijelaskan *input* atau masukan adalah sekumpilan komponen-komponen yang harus ada dan terpenuhi sebagai dasar dari terselenggaranya suatu proses dan yang akan mempengaruhi hasil akhir. *Input* merupakan hal yang paling penting bagi sebuah hasil akhir.

Komponen-komponen yang menjadi komponen *input* masuk kedalam suatu sistem. Menurut R Evans dan Wiliam Lindsay dalam bukunya *Pengantar Six Sigma an Introduction to Six Sigma And Process Improvement* bahwa *Input* berupa :

1. Peralatan dan sarana prasarana seperti ruang *server* dan seperangkat peralatan komputer.
2. Material bahan baku berupa data-data yang nantinya akan diolah menjadi informasi.
3. Modal merupakan faktor penting karena tanpa modal sebuah program tidak akan terlaksana dengan baik.

4. Sumber daya manusia sebagai penggerak dan pelaksana
(Evans, 2007:17)

Berarti komponen-komponen yang termasuk ke dalam suatu *input* merupakan komponen-komponen dasar yang menjadi bahan-bahan awal yang dibutuhkan sebelum proses produksi. Komponen-komponen dasar tersebut jika terpenuhi maka akan mempermudah proses produksi serta berpengaruh pada hasil akhirnya.

Proses Produksi. Proses diartikan sebagai suatu cara, metode dan teknik bagaimana sesungguhnya sumber-sumber (tenaga kerja, mesin, bahan dan dana) yang ada diubah untuk memperoleh suatu hasil. Efektivitas dapat diwujudkan apabila memperlihatkan proses produksi yang mempunyai mutu atau kualitas karena dapat berpengaruh pada hasil yang akan dicapai secara keseluruhan.

Menurut Ahyari (2002) proses produksi adalah suatu cara, metode ataupun teknik menambah keguanaan suatu barang dan jasa dengan menggunakan faktor produksi yang ada. Dapat diambil kesimpulan bahwa proses produksi meliputi komunikasi antara pihak yang satu dengan pihak yang lain yang terlibat. Apabila indput yang sudah ada tidak dikomunikasikan dengan baik maka akan mengganggu proses yang lainnya. Pengambilan keputusan juga merupakan hal penting dalam proses produksi karena menjadi patokan tepat apa tidak tujuan yang akan dicapai. Sosialisasi dan pengembangan pegawai juga diperlukan untuk menciptakan atau menambah kegunaan faktor-faktor *input* yang ada seperti fasilitas, bahan baku dan dana agar lebih bermanfaat.

Output (hasil). Hasil adalah unsur-unsur yang memiliki berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan. Hasil merupakan bentuk dari *input* kemudian diolah menjadi data sehingga memiliki berbagai

macam bentuk *output*-nya. Hasil berupa kuantitas atau bentuk fisik dari kerja kelompok atau organisasi. Hasil yang dimaksud dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*), keluaran yang dihasilkan dicapai dari masukan yang melakukan proses kegiatan yang bentuknya dapat berupa:

1. Produk yang merupakan hasil dari kegiatan produksi yang berwujud barang, dan
2. Jasa yang merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi atau lembaga terkait

(Evans dan Lindsay, 2007 : 17).

Produktivitas. Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu instansi yang bisaanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan. Berdasarkan pengertian tersebut bahwa produktivitas hanya dapat diwujudkan apabila sumber daya yang ada dalam organisasi diberdayakan.

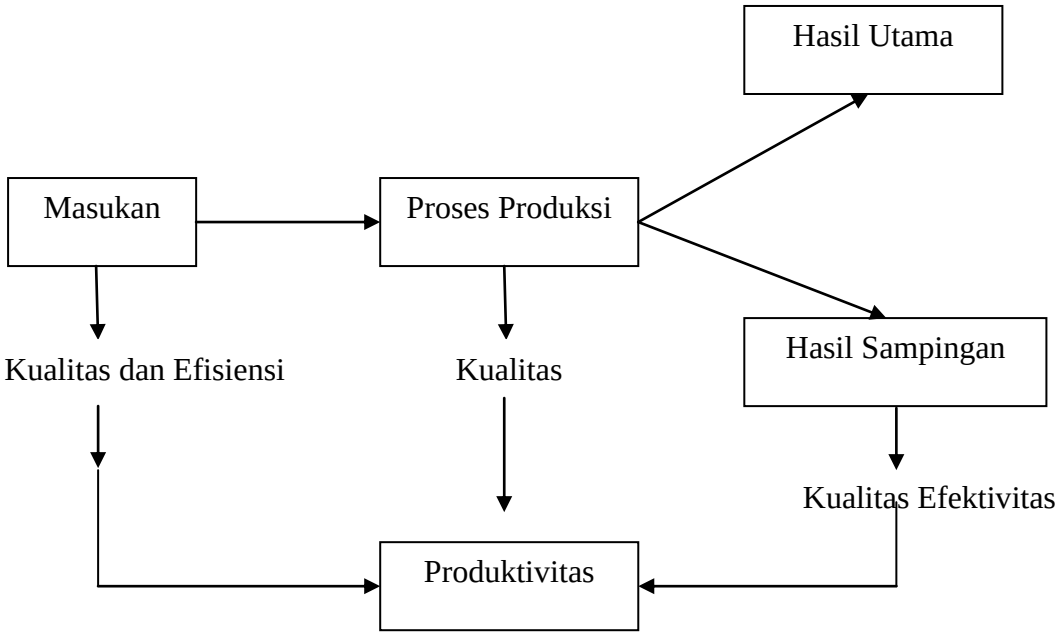
Dikemukakan di atas mengenai *input*, proses, dan *output*, maka menurut pendapat Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas* bahwa produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) dengan keseluruhan sumberdaya yang digunakan (*input*). Produktivitas dapat dilihat dari :

1. Pendidikan untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia.
2. Motivasi merupakan pendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan masyarakat.
3. Pendapatan yang meningkat dapat memperbesar kemampuan (daya) untuk memenuhi kesejahteraan yang lebih baik dan dengan pendapatan yang meningkat pula motivasi kerja akan semakin meningkat.

(Sedarmayanti, 2009:60-65).

Berikut ini adalah keterkaitan antara efisiensi, efektivitas, kualitas dan produktivitas yang secara skematis dapat digambarkan pada gambar 2.1 yaitu :

Gambar 2.1
Keterkaitan Efisiensi, Efektivitas, Kualitas dan Produktivitas



Sumber: Sedarmayanti, 2009:60

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa keterkaitan efisiensi, efektivitas, kualitas dan produksi bahwa efisiensi dapat dikatakan sebagai ukuran dalam membandingkan penggunaan masukan (*input*). Efektivitas ini merupakan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai yang dapat dilihat dari kualitas yang memadai. Kualitas ini berpengaruh pada hasil yang akan dicapai. Produktivitas individu merupakan perbandingan dari efektivitas keluaran (pencapaian hasil kerja yang maksimal) dengan efisiensi salah satu masukan (tenaga kerja) yang mencakup kuantitas, kualitas dalam satuan waktu tertentu.

2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik

2.1.2.1 Pelayanan

Konsep pelayanan juga diungkapkan oleh banyak ahli. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Moenir dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* bahwa pelayanan adalah "proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung" (Moenir, 2006:17). Pelayanan menurut Moenir bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang dilakukan secara langsung.

Pendapat Soetopo yang dikutip Napitupulu mendefinisikan pelayanan sebagi "suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain" (Soetopo dalam Napitupulu, 2007:164). Atau dapat diartikan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut.

Definisi dari pelayanan juga diungkapkan yang lebih rinci dan spesifik oleh Groonroos sebagai berikut :

> "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya

> interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan"
> (Groonroos, 1990:21)

Dari beberapa definisi tersebut diatas pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses, maka pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat dan dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

2.1.2.2 Publik

Pada dasarnya setiap manusia membeutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan yang diberikan Pemerintah kepada publik haruslah sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan publiknya, karena pelayanan merupakan penyediaan kepuasan untuk masyarakat atau publik.

Oleh karena itu, di uraikan istilah publik menurut Sinambela bahwa istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu publik yang berarti umum, masyarakat, negara (Sinambela, 2006:5). Istilah publik jelas dikatakan oleh Sinambela bahwa publik berarti umum, dapat dikatakan juga masyarakat dan Negara.

Istilah publik juga didefinisikan menurut Inu dan kawan-kawan dalam Sinambela, bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki (Inu dalam Sinambela, 2006:5). Istilah

publik menurut Inu dan kawan-kawan di atas, jelas bahwa publik merupakan sejumlah kelompok manusia yang memiliki rasa kebersamaan untuk berpikir, kebersamaan perasaan dan lainnya berdasarkan nilai norma yang merasa saling memiliki.

2.1.2.3 Pelayanan Publik

Peranan pelayanan di bidang pemerintahan menyangkut pada kepentingan umum (publik), bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan, karena pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan.

Pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karenannya pelayanan yang diberikan pemerintah disebut juga pelayanan umum atau pelayanan publik. Seperti yang diungkapkan oleh Endang Wiryatmi dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Umum*, bahwa: "pelayanan publik adalah sesuatu yang disediakan baik oleh organisasi pemerintah atau swasta, karena masyarakat pada umumnya tidak dapat memenuhi sendiri kebutuhan tersebut kecuali melalui kolektif" (Wiryatmi, 1996:7).

Berdasarkan pengertian di atas, pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi baik itu pemerintah maupun oleh swasta dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat hal ini dilakukan karena masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri kecuali

melalui kolektif.

Menurut Napitupulu yang dikutip Pamudji pengertian pelayanan publik adalah berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. (Pamudji, 1999:) Artinya kegiatan pelayanan kepada masyarakat tidak lain adalah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mendefenisikan pelayanan publik sebagai:

> ”Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Miliki Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.
> (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003)

Mengutip dari Keputusan Menpan di atas dapat diartikan bahwa pelayanan publik meliputi segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah yang merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai warga Negara yang harus dilayani oleh pemerintah.

Menurut Dwiyanto, pelayanan publik dapat didefinisikan “sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat” (Dwiyanto, 2005:141), bahwa pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh hal itu saja melainkan pemerintah memang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara prima atau pelayanan yang berkualitas.

Junianto Ridwan dan Achmad Sodik Sudarajat dalam bukunya *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik,* mengatakan bahwa pelayanan publik adalah:

> "Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah penyelenggara Negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat" (Ridwan, 2009:19).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diartikan bahwa, pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah instansi pemerintah maupun perusahaan yang berkaitan dengan hal tersebut kepada masyarakat atau pelanggan yang bertujuan untuk memuaskanya. Konteksnya dalam tataran instansi pemerintahan, maka pelayanan sudah menjadi tugas utama yang harus diberikan aparatur guna mensejahterakan masyarakat sebagaimana mestinya.

2.1.2.4 Makna dan Tujuan Pelayanan Publik

Dukungan kepada pelanggan dapat bermakna sebagai suatu bentuk pelayanan yang memberikan kepuasaan bagi pelanggannya, selalu dekat dengan pelanggannya sehingga kesan yang menyenangkan senantiasa diingat oleh para pelanggannya.

Bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Selain itu membangun kesan yang dapat memberikan citra positif dimata pelanggan karena jasa pelayanan yang diberikan dengan biaya yang terkendali/terjangkau bagi pelanggan yang membuat pelanggan terdorong atau termotivasi untuk bekerjasama dan berperan aktif dalam pelaksanaan pelayanan yang prima.

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

2.1.2.5 Pelayanan Publik Yang Ideal

Pelayanan kepada masyarakat merupakan tanggung jawab pemerintah. Pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai warga Negara haruslah ditanggung pemerintah sesuai dengan yang tercantum dalam undang-undang.

Pelayanan yang ideal bisa terwujud dengan dipenuhinya kriteria-kriteria pelayanan yang bekualitas. Memang, pelayanan yang ideal adalah pelayanan yang berkualitas sehingga terdapat hubungan yang sangat dekat antara kualitas pelayanan dengan pelayanan yang ideal.

Dalam hal pelayanan yang ideal, Moenir berpendapat bahwa dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang

(Moenir, 2006:47)

Pendapat Moenir sangat jelas bahwa dalam rangka melayani seharusnya hasil dari pelayanan yang diberikan tersebut membuahkan rasa puas pada

pelanggan. Pelanggan merasakan adanya kemudahan, pelayanan yang wajar dan adil serta jujur, yang kemudian tidak menyisakan kekecewaan atas pelayanan yang diberikan.

Menjelaskan uraian di atas bahwa pelayanan yang baik juga dapat memberikan kepuasan masyarakat, maka menurut Moenir dampak kepuasan masyarakat dapat terlihat pada:

1. Masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang remeh dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarang
2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara
3. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang layanan umum, meskipun di lain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi mempermainkan masyarakat
4. Kelambatan-kelambatan yang bisaa ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat di semua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial maupun budaya
5. Adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, usaha dan inisiatif masyarakat mengalami peningkatan, yang berdampak meningkatnya pula usaha pengembangan ideologi, politik, sosial dan budaya (ipoleksosbud) masyarakat ke arah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan pancasila

(Moenir, 2006:45).

Menjelaskan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat akan sangat menghargai kepada pegawai karena pelayanan yang mereka dapatkan sangat memuaskan dengan begitu masyarakat dapat mematuhi peraturan yang ada dengan penuh kesadaran dan pada akhirnya adanya kelancaran dalam pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut Zeithaml dkk. (1990), Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu: Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Untuk dimensi **Tangibel** (Berwujud), terdiri atas indikator: Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, Kemudahan dalam proses pelayanan, Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Untuk dimensi **Reliability** (Kehandalan), terdiri atas indikator: Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, Memiliki standar pelayanan yang jelas, Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunkanan alat bantu dalam proses pelayanan, dan Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Untuk dimensi **Responsiviness** (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator: Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Untuk dimensi **Assurance** (Jaminan), terdiri atas indikator: Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan

biaya dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Untuk dimensi **Empathy** (Empati), terdiri atas indikator: Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, Petugas melayani dengan sikap ramah, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

(Sinambela, 2006:6)

Kualitas pelayanan prima dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat, jadi masyarakat dapat merasakan akses pelayanan yang memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan yang prima juga pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan

peraturan yang berlaku, peraturan tersebut dapat melindungi masyarakat sebagai nilai kepercayaan yang didapat oleh masyarakat.

2.1.3 Bantuan Walikota Khusus Bidang Kesehatan (Bawaku Sehat) Kota Bandung

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Demikian pula dengan adanya konsep otonomi daerah, daerah diberikan kebebasan untuk membangun daerahnya secara mandiri dan diharapkan mampu melayani masyarakatnya lebih baik karena terlibat secara langsung. Daerah diminta untuk menghasilkan kebijakan-kebijakan berkualitas yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

Demikan halnya dengan Kota Bandung. Sejak tahun 2008 Pemerintah Kota Bandung memberlakukan suatu program yang mana bertujuan membantu warga miskin di Kota Bandung di berbagai berbagai kehidupan yang dikenal dengan sebutan Bantuan Walikota Khusus atau disingkat Bawaku.

Bawaku ini sendiri dibagi menjadi beberapa bidang diantaranya Bawaku Makmur, Bawaku Pangan, Bawaku Pendidikan, Bawaku Sehat, Bawaku Lansia, Bawaku Pohon dan Bawaku Pupuk. Yang terbaru yaitu Bawaku Pasar dan Bawaku Buku.

Bawaku Sehat merupakan program dimana warga miskin yang ada di Kota Bandung dijamin oleh Pemkot Bandung untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara gratis di seluruh puskesmas (klinik) dan rumah sakit yang tersebar di Kota Bandung. Prosedur pertama yang harus dilalui oleh warga miskin untuk memperoleh Bawaku Sehat adalah membuat Surat Keterangan Miskin (SKM) atau Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dengan membawa surat pengantar dari RT/RW ke Kelurahan. Selanjutnya surat tersebut dicek di Kelurahan apakah warga tersebut sudah terdaftar sebagai warga miskin di *database* atau belum. Apabila warga tersebut sudah terdaftar di *database* maka dari Kelurahan akan memberikan SKM untuk mengklaim Bawaku Sehat yang ditandatangani oleh Camat dan Lurah. Sedangkan Apabila warga tersebut ternyata tidak terdaftar di dalam *database* maka dari pihak Kelurahan akan membuatkan SKM untuk mengklaim Bawaku Sehat tersebut dan kemudian disahkan oleh Badan Perlindungan Perempuan dan Keluarga Berencana (BPPKB).

Setelah memegang SKM dan SKTM tersebut warga miskin bisa mendapatkan pelayanan kesehatan gratis di puskesmas. Apabila puskesmas tidak mampu melayani penyakit yang diderita pasien warga miskin dan diharuskan ke rumah sakit maka dari puskesmas akan memberikan surat rujukan ke rumah sakit kepada pasien tersebut untuk selanjutnya dapat menerima pelayanan kesehatan lanjutan secara gratis di rumah sakit.

Bawaku Sehat ini bisa diterima warga miskin Kota Bandung perwilayah berdasarkan tempat tinggal mereka. Kecuali pada keadaan darurat seperti kecelakaan maka bisa mengklaim Bawaku Sehat dimana mereka berada saat itu.

2.2 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini peneliti mengikuti dari teori Sedarmayanti tentang definisi efektivitas yang mengandung makna sejauh mana Bawaku Sehat dapat mencapai targetnya melayani warga miskin di Kota Bandung dalam hal jaminan kesehatan.

Warga miskin di Kota Bandung sangat membutuhkan pelayanan yang meringankan beban mereka, terutama di bidang kesehatan. Dengan adanya program Bawaku Sehat, pemerintah menjamin warga miskin di Kota Bandung dapat memperoleh pelayanan kesehatan secara gratis di rumah sakit-rumah sakit yang durujuk pemerintah. Di Indonesia sendiri yang bisa dikatakan warga miskin adalah mereka yang memiliki total pengeluaran dibawah garis kemiskinan. Kategori warga miskin juga ditentukan oleh BPS, dan untuk mengklaim Bawaku Sehat warga miskin di Kota Bandung harus memenuhi 9 dari 14 indikator kemiskinan menurut BPS tersebut.

Untuk melihat sejauh mana efektivitas Bawaku Sehat dapat diukur dengan melihat beberapa indikator yang ada. Dengan segala faktor keberhasilan efektivitas maka dapat dipahami bahwa faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi dan berkesinambungan untuk tercapainya program Bawaku Sehat yang efektif dan dapat dirasakan langsung oleh warga miskin di Kota Bandung.

Faktor yang pertama adalah ***input*** (masukan). *Input* dari Pelayanan Publik melalui Bawaku Sehat dapat berupa fasilitas sarana dan prasarana, berupa ruangan dan alat-alat yang dibutuhkan untuk melakukan proses sampai menghasilkan hasil akhir, material (bahan baku) berupa data-data warga miskin yang diperlukan yang

nantinya akan diolah menjadi sebuah informasi, modal atau sumber dana merupakan komponen penting terselenggarakannya Bawaku Sehat, dan yang terakhir sumber daya manusia harus berkualitas sebagai apartur penyelenggara pelayanan.

Faktor berikutnya adalah bahwa **proses produksi** dimana merupakan kegiatan untuk menciptakan atau menambah kegunaan dari komponen-komponen *input* yang telah disebutkan tadi dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang dapat menambah kegunaan dari *input* seperti komunikasi, pengambilan keputusan, sosialisasi, dan pengembangan pegawai.

Komunikasi antara Pemerintah Kota Bandung sebagai perintis ide Bawaku Sehat dengan Dinas Kesehatan Kota Bandung sebagai instansi yang menjalankannya haruslah berjalan baik dan efektif serta interaksi keduanya dengan lingkungan sekitarnya yang karena dengan demikian dapat mempengaruhi berjalannya program tersebut. Pengambilan keputusan merupakan pemilihan sasaran yang tepat dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi warga miskin dan mengidentifikasikan cara untuk mencapai target yang telah ditentukan. Kemudian sosialisasi juga merupakan hal yang tidak dapat ditinggalkan karena untuk memperoleh informasi pelayanan publik perlu disosialisasikan. Hal tersebut merupakan faktor yang bertujuan agar warga miskin di Kota Bandung mengetahui adanya program tersebut dan tidak bingung mengenai prosedur yang harus dijalani untuk memperoleh Bawaku Sehat. Sedangkan pengembangan pegawai dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan informasi dan pelayanan publik melalui Bawaku Sehat.

Output (hasil) merupakan bentuk dari *input* kemudian diolah menjadi data sehingga memiliki berbagai macam bentuk *output*-nya. Hasil yang dimaksud dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*), keluaran yang dihasilkan dicapai dari masukan yang melakukan proses kegiatan yang bentuknya secara umum dapat berupa: produk yaitu berupa barang dan berupa jasa atau dalam bentuk pelayanan yang diberikan perusahaan atau instansi penyelenggara pelayanan. Hasil Bawaku Sehat berupa kualitas atau berupa jasa pelayanan. Artinya Bawaku Sehat menghasilkan jasa pelayanan kesehatan bagi warga miskin di Kota Bandung.

Produktivitas dapat dilihat dari pendidikan. Dianggap penting karena untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia dalam hal ini diperlukan suatu motivasi sebagai pendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan masyarakat dan dibutuhkan teknologi dan sarana produksi yang tepat dan maju sehingga dapat meningkatkan produktivitas dalam memberikan informasi dan pelayanan publik melalui Bawaku Sehat. Motivasi di lingkungan aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung juga menjadi penunjang baik buruknya kinerja aparatur dalam menjalankan Bawaku Sehat. Begitu pula halnya dengan pendapatan, yang mana merupakan upah hasil jerih payah apartur yang terlibat dalam pelaksanaan Bawaku Sehat baik berupa uang ataupun peralatan.

Warga miskin di Kota Bandung sangat membutuhkan pelayanan yang meringankan beban mereka, terutama di bidang kesehatan. Dengan adanya program Bawaku Sehat, pemerintah menjamin warga miskin di Kota Bandung dapat memperoleh pelayanan kesehatan secara gratis di rumah sakit-rumah sakit

yang durujuk pemerintah. Dengan segala faktor keberhasilan efektivitas di atas, peneliti mengerti bahwa faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi untuk efektivitas program Bawaku Sehat bagi warga miskin di Kota Bandung.

Berdasarkan Kerangka Pemikiran di atas maka Definisi Operasional dari Penelitian di atas adalah :

1. Efektivitas adalah sejauh mana tercapainya target dan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik melalui Bawaku Sehat bagi warga miskin di Kota Bandung.
2. Pelayanan adalah aktivitas-aktivitas aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan warga miskin memperoleh pelayanan kesehatan secara gratis di Kota Bandung.
3. Publik adalah sekelompok warga miskin di Kota Bandung yang berhak diberikan layanan kesehatan yang baik dari Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Kesehatan Kota Bandung.
4. Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Bawaku Sehat adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota Bandung untuk mencapai target dan tujuan Bawaku Sehat yang telah ditentukan sebelumnya berdasarkan indikator berikut :
    1) *Input* : sekumpulan komponen dasar yang dibutuhkan sebagai masukan awal agar dapat diproses untuk penyelenggaraan Bawaku Sehat. Komponen tersebut diantaranya:
        a. Fasilitas fisik adalah sarana prasarana yang akan digunakan untuk mempermudah penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Bawaku Sehat Bagi Warga Miskin di Kota Bandung.

b. Material (bahan baku) adalah data-data yang diperlukan dalam Pelayanan Publik Melalui Bawaku Sehat Bagi Warga Miskin di Kota Bandung.

c. Modal adalah sumber anggaran dana yang dapat dipergunakan dalam proses pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Bawaku Sehat Bagi Warga Miskin di Kota Bandung.

d. Sumber daya manusia adalah potensi aparatur sebagai penggerak dalam pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Bawaku Sehat Bagi Warga Miskin di Kota Bandung.

2) Proses Produksi adalah komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya. Proses ini dapat dilakukan oleh mesin, orang ataupun komputer. Proses produksi pada pelayanan publik Bawaku Sehat dapat dilihat dari:

a. Komunikasi suatu proses penyampaian informasi dari satu pihak kepada pihak lain. Komunikasi menghubungkan antara pemerintah dengan warga miskin mengenai program pemerintah Bawaku Sehat.

b. Pengambilan keputusan adalah tindakan pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasikan cara untuk mencapainya dengan proses penentuan keputusan yang terbaik dengan memberikan pelayanan yang tepat dan terbuka melalui Bawaku Sehat.

c. Sosialisasi adalah suatu proses di mana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain, tentang cara berpikir, merasakan, dan bertindak,

yang merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif. Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam hal ini harus memberikan sosialisasi kepada seluruh unit kesehatan dan rumah sakit-rumah sakit mengenai serta kepada warga miskin mengenai Bawaku Sehat sehingga dapat bermanfaat secara efektif dan efisien.

d. Pengembangan pegawai adalah upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam proses pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Bawaku Sehat Kota Bandung.

3) Hasil *(output)* merupakan bentuk dari *input* kemudian diolah menjadi data sehingga memiliki berbagai macam bentuk *output*-nya. Hasil berupa mutu atau kualitas dalam bentuk fisik dari pelayanan publik melalui Bawaku Sehat. Hasil dari Bawaku Sehat bukanlah sebuah produk melainkan sebuah jasa yaitu seluruh warga miskin di Kota Bandung memperoleh pelayanan kesehatan secara gratis.

4) Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya di Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam melaksanakan Pelayanan Publik Melalui Bawaku Sehat. Produktivitas memiliki tiga indikator sebagai berikut:

a. Pendidikan adalah landasan untuk mempersiapkan, membina dan mengembangkan kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan Bawaku Sehat bagi warga miskin di Kota Bandung.

b. Motivasi adalah kondisi mental yang mendorong aktivitas sumber daya aparatur dalam melaksanakan Bawaku Sehat bagi warga miskin di Kota Bandung.

c. Pendapatan adalah penerimaan sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran baik dalam bentuk uang maupun peralatan untuk menunjang keberhasilan Bawaku Sehat bagi warga miskin di Kota Bandung.

5. Warga miskin adalah warga kota Bandung yang pemenuhan hidupnya berada dibawah garis kemiskinan dan untuk mengklaim Bawaku Sehat adalah warga yang memenuhi 9 dari 14 kriteria kemiskinan.
6. Bawaku Sehat adalah salah satu program unggulan Pemerintah Kota Bandung berupa jaminan pelayanan kesehatan secara gratis bagi warga miskin kota Bandung di seluruh rumah sakit rujukan dan puskesmas yang ada di kota Bandung.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 2.2
Model Kerangka Pemikiran

