BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Efektivitas

Efektivitas mengacu pada dua unsur kepentingan yaitu baik secara teoritis maupun secara praktis, artinya adanya ketelitian yang bersifat komprehensif dan mendalam dari efisiensi serta kebaikan-kebaikan untuk memperoleh masukan tentang produktifitas.

Pengertian efektivitas di atas sejalan dengan yang dikemukankan oleh Richard M Steers di terjemahkan oleh Magdalena Jamin (1980:9) yang menyebutkan bahwa:

> Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Bahwa efektivitas berasl dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai suatu kegiatan atau tujuan akan dicapai dan keberhasilan akhir suatu organisasi dapat ditentukan oleh empat faktor.

Hakekatnya bahwa faktor-faktor yang menyokong keberhasilan akhir suatu organisasi dapat ditentukan empat faktor antara lain:

1. Karakteristik organisasi.
2. Karakteristik lingkungan.
3. Karakteristik pekerja.
4. Kebijakan dan praktek manajemen.

Berdasarkan paparan di atas efektivitas ukuran untuk mencapai suatu keberhasilan akhir suatu organisasi yang didukung oleh emapat faktor terciptanya keberhasilan suatu kegiatan dan efektivitasnya dapat di ukur menggunakan faktor-

faktor yang menyumbang tercapainya keberhasilan atau efektivnya suatu organisasi antara lain:

Karateristik organisasi adalah prilaku dan tingkah laku suatu badan atau institusi terhadap kondisi tang ada diluar institusi itu maupun dalam institusi itu sendiri, artinya dalam dunia bisnisnya selalu focus kepada pelanggannya yang bukan hanya dari luar perusahaan itu tapi juga orang-orang di dalam perusahaan yang merupakan aset perusahaan itu sendiri.

Karakteristik lingkungan selalu mempengaruhi organisasi dalam melakukan aktifitas, baik secara langsung maupun secara tak langsung. Kelangsungan hidup organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola pengaruh lingkungan.

Karakteristik pekerja peranan perbedaan individu antara pekerja antara para pekerja dalam hubungannya denfan efektivitas. Pekerja yang berkaunan mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda. Variasi sifat manusia ini sering menyebabkan prilaku orang berbeda satu sama lain, walaupun merka ditempatkan di suatu lingkungan kerja yang sama.

Kebijakan dan praktek manajemen secara umum berkaitan dengan pemimpin organisasi untuk memimpin perannya dalam keberhasilan suatu kegatan melalui perencanaan, koordinasi, dan memperlancar kegiatan yang ditujukan ke arah sasaran.

Menurut Mahmudi (2005:92) definisi mengenai “efektivitas yaitu hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau

kegiatan". Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwasannya suatu program atau kegiatan dapat dikatakan efektif apabila terjadi hubungan antara tujuan dari rogram tersebut dengan hasil atau keluaran yang ingin dicapai. suatu program yang efektif dilihat dari besarnya kontribusi dari hasil terhadap tujuan yang dicapai maka semakin efektif pula suatu organisasi atau program tersebut.

Pengertian efektivitas di atas sejalan dengan yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2009:59) yang menyebutkan 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 menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat"

Berdasarkan pendapat di atas bahwa efektivitas merupakan ukuran yang dijadikan sebagai tolak ukur seberapa berhasilkah target yang dapat dicapai oleh organisasi tertentu. Tujuan organisasi dapat tercapai apabila setiap badan dan instansi pemerintahan melaksanakan tupoksinya secara lebih efektif dan efisien agar tujuan yang telah direncakan dapat tercapai dengan maksimal. Pendapat lain dikemukakan oleh Kurniawan (2005:109) bahwa "efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atauketegangan diantara pelaksanaannya".

Merujuk kepada pendapat di atas, efektivitas adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh orgaisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya menyelesaikan program yang telah direncanakan sesuai dengan tugasnya masing – masing. Kemampuan dari organisasi akan menjadi penentu apakah suatu

program yang direncanakan dapat tercapai dengan baik atau tidak. Menurut pendapat Zahnd (2006:200), "Efektivitas yaitu berfokus pada akibatnya, pengaruhnya atau efeknya, sedangkan efisiensi berarti tepat atau sesuai untuk mengerjakan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya".

Berdasarkan penjelasan di atas, efektivitas dapat dipahami kepada hasil yang dicapai dan seberapa besar pengaruh dari organisasi ntuk mencapai tujuan dari program yang telah direncanakan. Sedangkan efisiensi merujuk kepada ketepatan suatu organisasi dalam melakukan tugasnya dengan memanfaatkan waktu sebaik mungkin, tenaga, dan biaya yang rendah.

Menurut pendapat Makmur (2010:6-7) dalam bukunya yang berjudul tentang Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan bahwa:

> Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas dapat diartikan juga sebagai suatu pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Menurut kutipan di atas efektivitas merupakan pengukur suatu target atau tujuan telah dirancakan dapat di katakana efektif atau tidaknya dari sebuah tujuan.

Efektivitas merupakan suatu keadaan yang mempunyai pengaruh terhadap keberhasilan dari usaha maupun tindakan. Pendapat lain dikemukakan oleh Supriyono (2000:29), sebagai berikut:

> Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar konstribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut.

Merujuk kepada pendapat Supriyono, dapat dipahami bahwa efektivitas merupakan suatu hubungan yang dilakukan oleh organisasi mengenai tindakan yang dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan, suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila pencapaian terhadap tujuan sangat besar. Efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah direncanakan dan adanya keterikatan satu dengan yang lain. Pengertian lain mengenai efektivitas disampaikan oleh Hidayat (1986:76), "Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas, dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, maka tinggi efektivitasnya".

Pendapat Hidayat di atas bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran sejauh mana persentase sebuah tujuan yang di buat berhasil atau tidaknya. Target yang dicapai antara lain kuantitas, kualitas dan waktu yang telah di capai. Apabila target tersebut telah di penuhi atau besar persentasenya maka semakin tinggi tingkat efektivitasnya.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu kegiatan yang dilakukan melalui proses, dilakukan secara sistematis guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sbelumnya. Suatu program dapat diakatan efektif apabila hasil yang dicapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Efektif tidaknya suatu program dapat dilihat dari biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah orang dalam suatu organisasi sebagai pelaksana program.

Menurut S.Wojowisoto (1980:53) efektivitas didefinisikan dengan empat hal sebagai berikut:

1. Mengajarkan hal-hal yang benar, di dimana sesuai dengan yang seharusnya diselesaikan sesuai dengan rencana dan aturannya.
2. Mencapai tingkat diatas pesaing, di mana mampu menjadi yang terbaik dengan lawan yang lain sebagai yang terbaik.
3. Membawa hasil, dimana apa yang telah dikerjakan mampu memberi hasil yang bermanafaat.
4. Menangani tantangan masa depan.

Penjelasan di atas pada dasarnya efektivitas mengacu pada sebuah keberhasilan atau mecapai tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yang mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Konsep efektivitas yang berkaitan dengan pelaksanaan program . untuk mengukur efektivitas pelayanan bukanlah hal yang mudah. Hal ini karena tujuan program yang berobjek masyarakat adalah sangat luas dan abstrak, yang bisanya dinyatakan secara implisit untuk melayani kepentingan umum. Gibson (1948:23) menyimpulkan kriteria efektivitas suatu kegiatan ke dalam tiga indikator yang didasarkan pada jangka waktu, yaitu:

1. Efektivitas jangka pendek, meliputi produksi *(production),* efisiensi *(efficiency),* dan kepuasan *(satisfaction);*
2. Efektivitas jangka menengah, meliputi: kemampuan menyesuaikan diri *(adaptiveness)* dan mengembangkan diri *(development);*
3. Efektivitas jangka panjang atau keberlangsungan *(sustainability).*

Berkaitan dengan pernyataan di atas efektivitas umumnya disertai dengan faktor-faktor yang ikut mempengaruhinya. Antara lain faktor waktu yang meliputi produksi, efisiensi, dan kepuasan untuk mencapai tujuan suatu program.

Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas dapat diartikan juga sebagai suatu pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Adapun ukuran efektivitas menurut Makmur dalam bukunya Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan (2010:7) dapat dilihat dari beberapa segi kriteria sebagai berikut:

1. Ketepatan penentuan waktu.
2. Ketepatan perhitungan biaya
3. Ketepatan dalam pengukuran
4. Ketepatan dalam menentukan pilihan
5. Ketepatan berfikir
6. Ketepatan dalam melakukan perintah
7. Ketepatan dalam menentukan tujuan
8. Ketepatan sasaran

Pertama, ketepatan penentuan waktu, bahwa waktu adalah sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan seseuatu kegitan yang dilakukan dalam sebuah organisasi. Demikian pula halnya akan sangat berakibat terhadap kegagalan suatu aktivitas organisasi, penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas penvapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kedua, ketepatan perhitungan biaya, setiap pelaksanaan suatu kegiatan baik yang melekat pada individu, kegiatan yang melekat pada organisasi maupun kegiatan yang melekat kepada negara yang bersangkutan. Ketepatan dalam pemanfaatan biayan terhadap sesuatu kegiatan, dalam arti bahwa tidak mengalami kekurangan sampai kegiatan itu dapat diselesaikan. Demikan pula sebaliknya tidak mengalami kelebihan pembiayaan sampai kegiatan tersebut dapat diselesaikan dengan baik dan hasilnya memuaskan semua pihak yang terlibat pada

kegiatan tersebut. Ketepatan dalam menetapkan suatu satuan biaya merupakan bagian dari pada efektivitas.

Ketiga, ketepatan dalam pengukuran, bahwa setiap kegiatan yang dilakukan senantiasa mempunyai ukuran keberhasilan tertentu. Ketepatan ukuran yang digunakan dalam melaksanakan suatu kegiatan atau tugas yang dipercayakan kepada kita adalah merupakan bagian dari keefektivitasan.

Keempat, ketepatan dalam menentukan pilihan , dalam memilih suatu pekerjaan, metode. Benda, sahabat, pasangan dan lain sebagainya berarti tindakan yang dilakukan itu gambar ketidakefektivan serta kemungkinan menciptakann penyesalan di kemudian hari. Sebaliknya bahwa ketepatan memilih suatu kebutuhan atau keinginan akan memberikan kebahagiaan bagi manusia yang bersangkutan dalam perjalanan kehidupannya.

Kelima, ketepatan berfikir, bahwa kelebihan manusia yang satu dengan yang lainnya sangat tergantung ketepatan berpikirnya karena ketepatan berpikir dari sebagai aspek kehidupan baik yang berkaitan dengan dirinya sendiri maupun pada alam semesta yang memberikan pengaruh yang sifatnya positif.

Keenam, ketepatan dalam melakukan perintah, keberhasilan aktivitas sesuatau organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seseorang pemimpin, salaha satu tuntutan kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan.

Ketujuh, ketepatan dalam menentukan tujuan. Organisasi apa pun bentuknya akan selalu berusaha untuk mencapai tujuan yang telah mereka

sepakati sebelumnya dan biasanya senantiasa dituangkan dalam sebuah dokumentasi atau sebagai rujukan dari pelaksanaan kegiatan sebuah organisasi.

Kedelapan, ketepatan sasaran sejalan dengan apa yang kita sebutkan di atas bahwa tujuan lebih berorientasi kepada janga panjang den sifatnya stratejik, sedangkan sasaran lebih berorientasi kepada jangka pendek dan lebih bersifat oprasiona,

Berdasarkan ukuran-ukuran efektivitas diatas, bahwa efektivita merupakan suatu pengukuran dalam tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan ukuran-ukuran ketepatan efektivitas dimana suatu target atau sasaran dapat tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Serta menurut Sondang P. Siagian (2001 : 24)

> Efektivitas adalah pemenfaat sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar di tetapkan sebelumnya untuk menghasilkan barang atau jasa kegiatan yang dijalankanya. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas.

Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan *(input)*, proses, maupun keluaran *(output).*

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat ditarik kesimpulan bahwa suatu hal dapat dikatakan efektif apabila hal tersebut sesuai dengan dengan yang dikehendaki. Artinya, pencapaian hal yang dimaksud merupakan pencapaian tujuan dilakukannya tindakan-tindakan untuk mencapai hal tersebut. Efektivitas dapat diartikan sebagai suatu proses pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.1.1.1. Ukuran Efektivitas

Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai atau tidaknya sesuai dengan apa yang telah direncanakan dibuatnya suatu program. Mengukur efektivitas atau tidaknya suatu organisasi dapat dilihat dari beberapa sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menerapkannya. Apabila dilihat dari sudut produktivitas, maka seorang manajer yang memiliki peranan penting dalam memberikan sebuah pemahaman.

Menurut Siagian (1996:60) menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan,antara lain:

1. Faktor waktu
   Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan enilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

2. Faktor kecermatan
   Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.
3. Faktor gaya pemberian pelayanan
   Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwasannya untuk menentukan efektivitas dapat dilihat dari beberpa faktor. Pertama faktor waktu,artinya suatu program yang dilaksanakan akan efektif apabila pengaturan waktu dalam proses pemberian pelayanan dapat sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku, sehingga badan hukum yang melaksnakan pelayanan merasa puas.

Kedua faktor kecermatan, artinya suatu pekerjaan diakatan efektif apabila dibarengi dengan kemampuan aparatur dalam memberikan suatu pelayanan, cepat tanggap terhadap keluhan dari masyarakat dan pada akhirnya badan hukum dapat menilai sudah efektifkah tugas yang diberikan kepada aparatur atau belum. Faktor ketiga yaitu faktor gaya pemberian pelayanan, artinya kesiapan seorang aparatur dalam memberikan suatu pelayanan, sikap aparatur dalam memberikan pelayanan apakah sudah sesuai atau belum.

Pendapat lain dikemukakan oleh Duncan, dalam Steers (1985:53) mengemukakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi

Berdasarkan ukuran efektivitas di atas, dapat kita jelaskan bahwa Pencapaian tujuan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh pemerintah yang dipandang sebagai suatu proses. Sehingga apabila untuk mencapai tujuan program yang telah direncanakan maka, diperlukan suatu proses. Menurut Duncan, (dalam Steers 1985:53) Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, Kurun waktu pencapaiannya ditentukan, sasaran merupakan target yang kongkrit,dan dasar hukum.

Menurut Campbell J.P (1970) dalam Dyah dan Arif Manajamen Birokrasi dan Kebijakan (2014:96), Pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah:

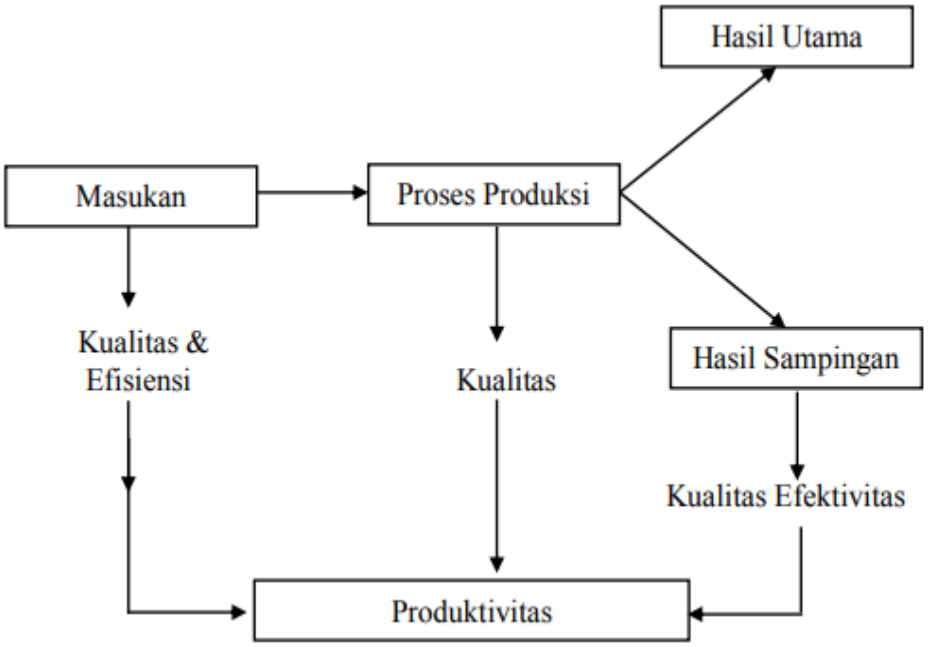
1. Keberhasilan program.
2. Keberhasilan sasaran.
3. Kepuasan terhadap program.
4. Tingkat *input* dan *output.*
5. Pencapaian tujuan menyeluruh.

Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan oprasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komperhensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Bahwa tingkat efektivitas suatu program kerja dapat di ukur dengan tingkat keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output*, serta pencapaian tujuan menyeluruh.

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

Gambar 2.1

Keterkaitan Antara Efisiensi, Efektivitas, Kualitas Dan Produktivitas Yang Secara Skematis



Sumber : Serdamayanti, (2009 : 60)

Berdasarkan gambar di atas, ada keterkaitan antara efisiensi, efektivitas, kualitas dan produksi dimana efisiensi dapat dipahami sebagai ukuran untuk membandingkan masukan. Efektivitas merupakan tolak ukur seberapa tercapai tujuan yang telah direncanakan. Kualitas memiliki pengaruh kepada hasil yang akan dicapai. Produktivitas merupakan perbandingan dari efektivitas keluaran dengan efisiensi salah satu masukan mencakup kualitas dalam waktu tertentu. Ukuran efektivitas untuk suatu organisasi menurut Sedarmayanti (2009:60) dapat dilihat dari beberapa kriteria berikut ini:

1. Input
2. Proses produksi
3. Hasil (output)
4. Produktivitas

Berdasarkan kriteria di atas, dapat dipahami bahwa *input* merupakan suatu pedoman yang akan dilaksanakan sesuai dengan yang direncanakan dimana input akan mempunyai pengaruh terhadap hasil. Menurut Susanto (2007: 23) bahwa *input* adalah segala sesuatu yang masuk kedalam sistem. Berdasarkan pengertian di atas, *input* merupakan langkah awal dalam menjalankan suatu sasaran yang kemudian akan masuk kedalam sebuah sistem. Evans dan Lindsay (2007:17) menjelaskan bahwa beberapa yang termasuk unsur *input* dapat berupa:

1. Fasilitas Fisik (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; dan
4. Sumber daya manusia sebagai penggerak dan pelaksana

Berdasarkan pemahaman di atas, Input dapat dilihat dari peralatan, dimana memiliki nilai dan faktor yang penting untuk memenuhi kebutuhan organisasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat atau badan hukum. Modal adalah faktor penting dalam menjalankan sebuah program. Sumber daya manusia merupakan penyedia layanan menjadi faktor terpenting karena tanpa sumber daya manusia yang mencukupi maka pelayanan yang dilaksanakanpun tidak akan terlaksana dengan baik. Menurut Sutanta (2003:5), bahwa proses adalah "komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya". Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa proses merupakan suatu hal yang akan

menentukan berhasil atau tidaknya suatu program. Gibson, Ivancevich dan Donelly (1996:19-21) menjelaskan bahwa proses produksi dalam suatu organisasi dapat dilihat dari :

1. Adanya Komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interkasi antara organisasi dan lingkungannya;
2. Pengambilan keputusan merupakan pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasikan cara untuk mencapainya;
3. Sosialisasi merupakan suatu proses dimana anggota dapat mempelajari nilai – nilai kultural, norma, keyakinan dan perilaku yang diminta sehingga memungkinkan mereka memberikan kontribusi efektif bagi organisasi; dan
4. Pengembangan aparatur dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam suatu organisasi.

Berdasarkan pemahaman di atas, bahwa proses produksi dapat dilihat dari adanya komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Pengambilan keputusan merupakan suatu proses produksi untuk memberikan informasi mengenai tujuan yang ingin dicapai. Sosialisasi dilakukan untuk memberikan informasi mengenai pelayanan, karena dengan sosialisasi maka akan membantu para badan hukum atau masyarakat untuk melakukan pelayanan dengan benar sehingga program tersebut dapat berjalan dengan efektif. Pengembangan aparatur merupakan peningkatan kapasitas kinerja dari aparatur dalam memberikan informasi.

Hasil merupakan suatu bentuk keluaran dari input yang diolah melalui proses sehingga menghasilkan output dengan bervariasi. Hasil yang bervariasi dapat berupa bentuk fisik organisasi. Evans dan Lindsay (2007:17) menyebutkan bahwa "keluaran *(output)* yang terjadi mulai dari *input* kemudian diolah melalui proses sehingga menghasilkan luaran berupa: Pertama Produk yang merupakan hasil dari kegiatan produksi yang berwujud barang; dan Kedua Jasa merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh organisasi / instansi.

Menurut Sedarmayanti (2009:60-65) menjelaskan bahwa produktivitas merupakan perbandingan dari efektivitas keluaran dengan efisiensi salah satu masukan yang mencakup kuantitas, kualitas. produktivitas dapat dilihat dari:

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

Berdasarkan dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang menunjukan seberapa tepatkah program yang direncanakan untuk mencapai hasil dan manfaat yang diharapkan serta meningkatkan kualitas organisasi dalam memberikan pelayanan. *Input* yang merupakan langkah awal dalam menentukan sasaran yang direncanakan, kemudian diproses melalui komunikasi yang baik, komunikasi yang baik tersebut dapat diterapkan pada saat melaksanakan sosialisasi yang berguna untuk memberikan kejelasan lebih lanjut kepada masyarakat atau badan hukum. Setelah

diproses makan akan menghasilkan luaran berupa barang ataupun jasa, efektif atau tidaknya suatu program tergantung kepada *input* dan prosesnya.

2.1.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Mencapai efektivitas suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berbeda-beda tergantung pada sifat dan bidang kegiatan atau usaha suatu organisasi (Dydiet Hardjito, 1997:65). 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.

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.

(1) Struktur, suatu program dapat di katakana efektif dapat terstruktur dengan baik. (2) Tujuan, tanpa ada tujuan kegiatan yang di tentukan tidak akan

mendapatkan hasil (*input*). (3) Manusia, aparatur atau sumber daya manusia sangat penting dalam menjalankan tujuan sebuah kegiatan. (4) Hukum, tentu saja semua yang berhubungan dengan publik atau orang banyak harus memiliki hukum atau aturan yang jelas. (5) Prosedur pengoprasian yang berlaku harus sesuai dengan hukum dan peraturan yang dibuat agar tidak ada pihak yang dirugikan. (6) Teknologi, merupakan alat yang digunakan untuk mendukung sebuah kegiatan dan mempermudah untuk mencapai sebuah tujuan. (7) lingkungan, tempat atau wadah sebagai tempat praktik suatu kegiatan. (8) Kompleksitas, kualitas yang mungkin tersusun dari sejumlah unsur-unsur yang telah di atur. (9) Spesialisasi, kemampuan yang di kuasai oleh sesorang dalam menjalankan kegiatan untuk mencapai hasil yang baik. (10) Kewenangan, hak untuk melakukan sesuatu atau memerintah orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu agar tercapai tujuan tertentu. (11) Pembagian tugas, membagi jabatan yang merupakan suatu aktivitas dalam menentukan apa pekerjaan yang dilakukan dan siapa yang harus melakukan tugas tersebut.

Pendapata lain mengatakan bahwa pada hakekatnya bahwa faktor-faktor yang menyokong keberhasilan akhir suatu organisasidapat ditentukan empat faktor Ricahrd M. Steers (1980:9) antara lain :

1. Karakteristik organisasi.
2. Karakteristik lingkungan.
3. Karakteristik pekerja.
4. Kebijakan dan praktek manajemen.

Berdasarkan paparan di atas bahwa faktor pendukung terciptanya keberhasilan suatu kegiatan dan efektivitasnya dapat di ukur menggunakan faktor-faktor yang menyumbang efektivitasnya organisasi.

Karakteristik organisasi adalah perilaku dan tingkah laku suatu badan/institusi terhadap kondisi yang ada diluar institusi itu maupun didalam institusi itu sendiri, artinya dalam dunia bisnisnya selalu fokus kepada pelanggannya yang bukan hanya dari luar perusahaan itu tapi juga orang-orang di dalam perusahaan yang merupakan aset perusahaan itu sendiri.

Karakteristik lingkungan selalu mempengaruhi organisasi dalam melakukan aktifitas, baik secara langsung maupun secara tak langsung. Kelangsungan hidup organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola pengaruh lingkungan.

Karakteristik pekerja peranan perbedaan individu antara para pekerja dalam hubungannya dengan efektivitas. Pekerja yang berlainan mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda. Variasi sifat manusia ini sering menybabkan perilaku orang berbeda satu sama lain, walupun mereka ditempatkan di suatu lingkungan kerja yang sama.

Kebijakan dan praktek manajemen secara umum berkaitan dengan pemimpin organisasi untuk memimpin perannya dalam keberhasilan suatu kegiatan melalui perencanaan, koordinasi, dan memperlancar kegiatan yang ditujukan ke arah sasaran.

2.1.2 Pengertian Pelayanan

Salah satu aspek yang diutamakan yaitu aspek pelayanan, dengan demikian pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat. Pelayanan publik tidak terlepas dari

masalah kepentingan umum, yang menjadi asal – usul timbulnya istilah pelayanan publik. Bus sekolah gratis tentunya harus memberikan pelayanan terbaik kepada pelajar. Menurut Ratih Huriyati(2005:8) berpendapat bahwa pengertian pelayanan adalah:

> "Pelayanan adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya".

Berdasarkan dari definisi diatas dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa. Dinas Perhubungan sebagai penyedia jasa transportasi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yaitu pelajart, tidak terlepas dari interaksi antara petugas bus sekolah gratis dan pelajar sebagai pengguna bus sekolah gratis. Melalui interaksi, masyarakat mendapatkan nilai tambah dari pelayanan jasa transportasi yang diberikan oleh Dinas Perhubungan. Hak Sever (2000:3) menyebutkan bahwa pelayanan adalah :

> "*Service can be definide as economic activities that produce time, place,form, or psychological utilities. Service are act, deeds, or performances they are intangible*. (Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas ekonomi yang memproduksi waktu, tempat, bentuk atau perlengkapan psikologikal. Pelayanan adalah tindakan, perbuatan atau kinerja yang tidak nyata)".

Pelayanan merupakan salah satu fungsi hakiki pemerintah. Pemerintah sebagai service provider mempunyai tugas mensejahterakan masyarakat dengan

menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Paimin Napitupulu (2007:164) mengartikan pelayanan sebagai berikut :

> ”Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasatersebut”.

Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan tidak memiliki wujud melainkan pelayana cepat hilang, dan dapat dirasakan. Trans Metro Bandung dalam memberikan pelayanan jasa transportasi melalui urutan – urutan kegiatan pelayanan yang telah ditentukan, namun pelayanan tersebut hanya bisa dirasakan oleh pengguna atau masyarakat pada saat pengguna menerima layanan transportasi tersebut.

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung salah satunya adalah melalui pelayanan jasa transportasi bus sekolah gratis di Kota Bandung. Pelayanan publik dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 :5 yaitu:

> “Pelayanan publik merupakan 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik merupakan suatu urutan kegiatan yang sesuai dengan peraturan dan perundang – undangan demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat dapat berupa barang, jasa atau pelayana administratif yang disediakan oleh pemerintah. Pada dasarnya tujuan pelayanan

publik adalah memuaskan pelanggan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pelayanan publik hanya akan menjadi baik atau berkualitas apabila masyarakat yang mengurus sesuatu jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan.

Menurut Granross pengertian pelayanan sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan Winarsih, (2006:3) menjelaskan bawha :

> 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 perusahan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen ataupun pelanggan.

Penjelasan di atas menjelaskan bahwa pelayanan merupakan sebuah aktifitas yang dilakukan oleh orang lain yang tidak dapat diraba oleh orang lain. Pelayanan terjadi karena adanya interaksi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang saling membutuhkan. Pelayanan yang diberikan oleh instansi tertentu merupakan sebuah cara untuk memecahkan masalah yang dialami oleh masyarakat.

Pengertian pelayanan disebutkan pula oleh Moenir (2002:16-17), bahwa :

> Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindra, dan anggota seluruh badan tanpa bantu yand dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang ataupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Pelayanan menurut penjelasan di atas adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas yang dilakukan seseorang atau instansi dengan menggunakan akal, panca indra, dan anggota badan untuk menangkap apa saja yang sedang dibutuhkan oleh orang lain atau masyarakat. berdasarkan pelayanan inilah masyarakat dapat memberikan penilaian mengenai kinerja dari pemerintah.

Pelayanan menurut Boediono (2003: 12) menyatakan bahwa:

> Pelayanan pelanggan adalah upaya atau proses yang secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan hukum agar produk/jasanya menang dalam persaingan melalui pemberian/penyajian pelayanan kepada pelanggan sehingga tercapai kepuasaan optimal bagi pelanggan.

Penjeleasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu proses yang dilakukan secara sadar oleh pemerintah atau perseorangan dan dilakukan dengan perencanaan terlebih dahulu pemerintah atau perseorangan agar suatu produk layanan yang diberikan atau jasanya mencapai tingkat kepuasan yang optimal bagi para pengguna layanan barang dan jasa.

Pelayanan publik adalah suatu pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh instansi pemerintahan demi tercapainya kesejahteraan. Perkembangannya, pelayanan publik sangat erat hubungannya antara pemerintah dan masyarakat, dimana pemerintah mempunyai tugas dan fungsi sebagai pemberi layanan kepada masyarakat baik itu barang maupun jasa yang sudah menjadi hak masyarakat. Pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya.

Menurut Pamudji (1994 : 21) bahwa “pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang

dan jasa-jasa". Dari penjelasan di atas, diketahui bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan baik kebutuhan barang maupun kebutuhan jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dan keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat itu sendiri.

Menurut Ndraha (1997 : 64). Menyebutkan bahwa pelayanan pemerintah adalah:

> Pelayanan pemerintah kepada masyarakat adalah terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dibebani suatu kewajiban atau tidak. Dalam hal ini dikenal adalah hak bawaan (sebagai manusia) dan hak berian. Hak bawaan itu selalu bersifat individual dan pribadi, sedangkan hak berian meliputi hak sosial politik dan hak individual. Lembaga yang berkewajiban memenuhi hak tersebut adalah pemerintah. Kegiatan pemerintah untuk memenuhi hak bawaan dan hak berian itulah yang disebut pelayanan pemerintah kepada masyarakat termasuk pribadi-pribadi pemilik hak bawaan.

Penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulannya bahwa pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang diberikan oleh pemerintah adalah kegiatan terkait atas hak masyarakat tersebut. Dalam pelaksanaannya pemerintah harus memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal.

Perkembangan konsep pelayanan, masyarakat sudah diberi tempat bukan hanya sebagai penerima pelayanan, tetapi masyarakat ditempatkan sebagaisesuatu yang penting. Dimana masyarakat menjadi penentu tentang baik buruknya suatu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Pelayanan publik berkaitan dengan segala kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal dan berkualitas berdasarkan hak yang dimiliki oleh masyarakat untuk mencapai tujuan

pemerintahan. Pemerintah di dalam memberikan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi masyarakat. Standar pelayanan merupakan ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib untuk ditaati dan dipatuhi oleh pemerintah dan masyrakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
   Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu penyelesaian
   Waktu pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
3. Biaya Pelayanan
   Biaya atau tarif pelayanan termasuk riciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk Pelayanan
   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan prasarana
   Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaaraan pelayanan public
6. Kompetensi petugas pelayanan
   Kopetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut penjelasan di atas, pelayan publik yang dilakukan oleh pemerintah tidak semata – mata dilakukan begitu saja. Ada prosedur yang harus dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah yang memberikan pelayanan berkualitas dituntut agar dapat menciptakan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kegiatan ekonomi. Oleh sebab itu, pelayanan dari aparaturnyapun harus lebih kompeten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Moenir (1995:88-127), beberapa faktor pendukung pelayanan publik yang penting, antara lain:

1. Faktor Kesadaran
   Kesadaran menunjukan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Bahwa kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu yangcukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi. Terutama pada kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan publik agar dalam mealayani masyarakat dengan penuh kesadaran.
2. Faktor Aturan
   Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Yang harus diarahkan kepada manusia sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu. Subyek aturan ditujukan kepada hal-hal penting seperti kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman oleh pelaksana, dan disiplin dalam pelaksanaan.
3. Faktor Organisasi
   Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada peraturan dan meaknisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Dimana dalam organisasi pelayanan pada hakikatnya menempati kedudukan penting dalam setiap organisasi seperti sistem, prosedur, dan metode yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Faktor Pendapatan
   Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau suatu badan organisasi,baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.
5. Faktor Kemampuan-Keterampilan
   Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas atau pekerjaan yang berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan dan memliki keterampilan dalam segala hal.

6. Faktor Sarana Pelayanan
   Sarana yang dimaksud adalah segala jenis peratan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan suatu organisai kerja. Faktor – faktor di atas, memiliki peranan yang saling mempengaruhi satu sama lainnya, jika salah satu faktor tidak dilaksanakan dengan baik, maka pelaksanaan pelayanan publik tidak dapat berjalan secara baik. Pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik dan dapat memuaskan masyarakat apabila didukung oleh faktor pendukung seperti yang telah dijelaskan di atas. Dimana dalam memberikan sebuah pelayanan publik harus adanya aturan yang memadai, sebuah organisasi dengan sebuah sistem yang dinamis, pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup, serta kemampuan dan keterampilan sesuai dengan tugas sehingga dapat dipertanggung jawabkan dan tersedianya sarana dan rasarana yang memadai.

Menurut Mahmudi (2010:230-231) bahwa standar pelayanan publik harus mempunyai sekurang – kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
   Ditetapkannya standar prosedur pelayanan yang sudah di bakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk prosedur pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
   Ditetapkannya waktu standar penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan.
3. Biaya pelayanan
   Ditetapkannya standar biaya pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap peningkatan tariff diikuti dengan peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri.
4. Produk layanan
   Ditetapkan standar produk pelayanan yang di terima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana
   Standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai bagi penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pembei layanan
   Ditetapkannya standar kompetensi berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai standar yang harus diterapkan diinstansi dalam melakuka pelayanan dapat kita tarik kesimpulan bahwa setiap

pelaksanaan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Bentuk standar pelayanan publik. Setiap pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan standar pelayanan minimal.

2.1.3 Pengertian Bus

Bus adalah kendaraan besar beroda, digunakan untuk membawa penumpang dalam jumlah banyak. Istilah bus ini berasal dari bahasa Latin, *omnibus*, yang berarti "(kendaraan yang berhenti) di semua (perhentian)". Saat ini, bus di Indonesia dibagi ke dalam berbagai kategori, berdasarkan ukuran, kelas, jenis, dan jarak. Ada tiga jenis bus berdasarkan ukuran, bus besar, bus sedang, dan bus kecil. Sedangkan berdasarkan kelas ada kelas ekonomi, bisnis rs, bisnis ac, *executive*, dan super *executive*. Pembagian berdasarkan kelas ini ditentukan oleh fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh bus.

Ada pula bus antarkota antarprovinsi (AKAP). Bus AKAP adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antardaerah kabupaten/kota yang melalui lebih dari satu daerah provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek. lain lagi dengan bus antarkota dalam provinsi yang mengangkut dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota dalam satu daerah provinsi. Menurut Edward K. Morlok (2005:43) masih ada juga jenis bus seperti berikut :

1. *Coach / motorcoach*

Coach atau *motorcoach* biasanya adalah kendaraan yang dirancang untuk bepergian jarak jauh dari bus biasa. Sebagai hasilnya dia dilengkapi dengan kursi yang lebih nyaman, sebuah ruangan untuk tempat bagasi, dan mesin yang lebih besar. Kendaraan ini biasanya lebih tinggi dari bus biasa, dan dilengkapi dengan A.C., toilet, dan sistem audio/video. Mesin yang digunakan harus mampu menempuh trayek yang belum tentu mulus dibeberapa daerah.

a) *Coaches / motorcoach* adalah kendaraan yang *fleksibel* yang dapat digunakan untuk pariwisata, perjalanan liburan atau perjalanan antar-kota. Di Indonesia bus jenis ini dikenal dengan sebutan Bus Antar Kota.

2. Bus tingkat

   Bus tingkat dirancang dengan dua lantai agar dapat memuat lebih banyak penumpang. Dikenal sebagai bagian dari transportasi publik di Bandung dan juga di beberapa kota besar lain seperti London, Bombay, Hong Kong, Singapura, Dublin, Berlin, Davis, California, dan Victoria, British Columbia.

3. Bus sekolah

   Bus sekolah digunakan untuk mengangkut anak-anak sekolah antara rumah mereka ke sekolah apabila tempat tinggal mereka terlalu jauh untuk ditempuh dengan berjalan kaki. Di AS bus sekolah biasanya memiliki warna khusus yaitu kuning dan dilengkapi dengan lampu peringatan lalu lintas serta perlengkapan

pengaman lainnya yang digunakan ketika para penumpang naik atau turun dari bus. Bus sekolah biasanya dioperasikan oleh distrik sekolah atau oleh penyedia jasa bus sekolah yang dikontrak.

2.1.4 Pengertian Trayek dan Jalur

Jalur angkutan kota didefiniskan sebagai tempat-tempat angkutan kota secara tetap melayani penumpang yaitu dengan menaikkan dan menurunkannya. Suatu jalur biasanya merupakan suatu lintasan tetap dari angkutan umum yang melewati beberapa daerah, angkutan umum secara rutin melayani calon penumpang dan di lain pihak calon penumpang menggunakan angkutan pada ruterute tersebut. Ditinjau dari kepentingan penumpang, maka suatu jalur hendaknya dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penumpang, sedangkan ditinjau dari pihak pengelola angkutan, suatu jalur yang baik adalah jalur yang akan memperbesar tingkat pendapatan dan memperkecil biaya operasi sehingga keseluruhan akan mempertinggi margin keuntungan.

Jalur angkutan umum biasanya ditempatkan dan di lokasi yang memang diperkirakan ada calon penumpang yang dilayani. Pada umumnya, jalur angkutan umum yang melayani masyarakat dalam suatu wilayah jumlahnya lebih dari satu, maka ditinjau dari keseluruhan akan ada suatu sistem jaringan jalur yaitu sekumpulan jlaur yang bersama-sama melayani kebutuhan umum masyarakat.

Dalam sistem jaringan jalur tersebut akan terjadi pertemuan dua rute atau lebih. Pada titik-titik yang dimaksud dimungkinkan terjadinya pergantian jalur,

karena pada kenyataan seorang penumpang tidak selamanya menggunakan hanya satu jalur perjalanan dari tempat asal ke tempat tujuan (Warpani, 2002).

2.2 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini peneliti mengikuti teori tentang definisi efektivitas yang mengandung makna sejauh mana atau mengukur bus sekolah gratis dapat mencapai targetnya melayani pelajar di Kota Bandung dalam hal pelayanan bagi siswa dan siswi untuk sampai ke sekolah. Ukuran dalam penilaian tersebut menunjukan sudah efektif atau belumnya pelayanan diberikan kepada pelajar. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak terkendala seperti sarana seprti halte bus sekolah itu sendiri, serta kurangnya sosialisasi kepada pelajar maupun sekolah-sekolah di Kota Bandung mengenai adanya bus sekolah gratis.

Berdasarkan permasalahan di atas, untuk menganalisis permasalahan yang ada, peneliti menggunakan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Ricahrd M. Steers (1985:8), yang menggambarkan bahwasannya suatu program dapat dikatakan efektif apabila mempunyai ukuran efektivitas dalam program tersebut. Menurut Ricahrd M. Steers dalam bukunya "*Efektivitas Organisasi"* tahun (1985:8). Bahwa terdapat empat faktor dalam mengukur tingkat efektivitas suatu program dilihat dari beberapa faktor yaitu, karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, kebijakan dan praktek manajemen:

Karakteristik Organisasi yang terdiri atas faktor struktur, yaitu desentralisasi, spesialisasi, formalisasi, rentang kendali, besarnya organisasi dan unit kerja, serta faktor teknologi. (1) Stuktur menyatakan organisasi mengatur

sumber daya manusia bagi kegiatan-kegiatan ke arah tujuan stuktur merupakan cara yang selaras dalam menepatkan manusia sebagai bagian dari organisasi pada suatu hubungan yang relatif tetap, yang sangat menentukan pola-pola interaksi, koordinasi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas. Contoh dari variabel-variabel stuktur meliputi faktor-faktor seperti desentralisasi, spesialisasi, formalisasi, rentang kendali, besarnya organisasi, besarnya unit kerja. (2) Teknologi terdiri dari 3 kategori yaitu terdiri tadi teknologi operasi merupakan yaitu yang mengutamakan teknik-teknik yang dipergunakan dalam kaitan "arus kerja" dalam sebuah organisasi, lalu teknologi bahan yang memusatkan perhatian pada jenis-jenis bahan yang dipakai dalam arus kerja, yang terakhir ada teknologi dalam pengetahuan yang memusatkan perhatian pada operasi, bahan, tingkat pengetahuan.

Karakteristik Lingkungan terdiri atas faktor ekstern, yaitu kekompleksan, kestabilan, dan ketidaktentuan, serta faktor intern (iklim), yaitu orientasi pada karya, pekerja-sentris, orientasi pada imbalan-hukuman, keamanan melawan resiko, keterbukaan melawan pertahanan.

Karakteristik pekerja terdiri dari atas keterkaitan pada organisasi yang memiliki variabel ketertarikan, kemantapan kerja, keikatan (commitment) mempengaruhi individunya yang juga berpengaruh pada prestasi kerja yang memiliki variabel motivasi, tujuan dan kebutuhan, kemampuan kejelasan peran . Keterkaitan pekerja bertujuan memanfaatkan sumber daya manusia menuju tujuan yang sudah di tetapkan.

Kebijakkan dan praktek manajemen yang terdiri atas faktor-faktor penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan sumberdaya, penciptaan lingkungan berorientasi pada prestasi, pengelolaan informasi dan proses-proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta inovasi dan adaptasi organisasi. dapat di lihat bahwa manager memainkan peran sentral dalam keberhasilan suatu organisasi melalui perencanaan, koordinasi, dan memperlancar kegiatan yang di tujukan kearah saranan. (1) Kebijakan dan praktek manajemen di bagi menjadi penyusunan tujuan strategi yaitu, pencarian dan pemanfaatan sumberdaya, menciptakan lingkungan prestasi. (2) proses-proses komunikasi diantaranya kepemimpinan dan pengambilan keputusan serta inovasi dan adaptasi organisasi.

Di lihat dari keempat faktor- faktor tersebut untuk pencapaian keberhasilan suatu organisasi sangat berpengaruh pada karakteristik Organisasinya, karakteristik lingkungannya, karakteristik pekerjanya dan kebijakkan dan praktek manajemennya.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka definisi operasional dari penelitian di atas adalah :

1. Bus sekolah gratis Kota Bandung adalah salah satu bentuk jasa transportasi yang diberikan oleh pemerintah Kota Bandung yang memiliki tugas pokok memberikan pelayanan transportasi kepada pelajar Kota Bandung.
2. Efektivitas adalah sejauh mana tercapainya target dan tujuan melalui bus sekolah gratis bagi seluruh pelajar di Kota Bandung.

3. Dinas Perhubungan Kota Bandung adalah suatu perangkat daerah berbentuk Dinas yang menjadi pelaksana adanya pengadaan bus sekolah gratis Kota Bandung.
4. Pengadaan bus sekolah merupakan alat atau sarana untuk mencapai tujuan memberikan pelayanan bus sekolah gratis terhadap pelajar.
5. Jalur bus sekolah sebagai penghubung antara titik awal keberangkatan dan titik akhir dari sebuah tujuan bus sekolah gratis.
6. Terminal adalah tempat awal keberangkatannya bus sekolah dan juga sebagai titik akhir beroprasinya bus sekolah gratis.

Efektivitas Dinas Perhubungan Kota Bandung tentang pengadaan bus sekolah gratis adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Bandung untuk mencapai target dan tujuan Bus Sekolah Gratis yang telah ditentukan sebelumnya berdasarkan indikator berikut :

7. Karakteristik organisasi adalah suatu lembaga yang terdiri dari sekumpulan orang dengan pemikiran yang berbeda-beda sehingga dalam menjalankan tugas Dinas Perhubungan Kota Bandung pelayanan bus sekolah gratis. Karakteristik organisasi meliputi :
    a. Stuktur adalah hubungan yang relatif tetap sifatnya seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan susunan sumber daya manusia nya. Struktur adalah cara organisasi dalam menyusun orang-orangnya untuk menciptakan sebuah organisasi yang baik.

b. Teknologi adalah suatu mekanisme organisasi untuk mengubah masukan yang mentah menjadi keluaran. Teknologi dapat dipakai untuk menunjang kegiatan menuju sasaran.

8. Karakteristik Lingkungan adalah keadaan tempat dimana Dinas Perhubungan mengoperasikan bus sekolah gratis di Kota Bandung. Hal yang mempengaruhi dalam melakukan pengadaan bus sekolah gratis di Kota Bandung, meliputi:
    a. Faktor eksternal adalah semua kekuatan yang timbul diluar batas-batas Dinas Perhubungan Kota Bandung dan mempengaruhi keputusan serta tindakan di dalam organisasi yang mempengaruhi pengadaan bus sekolah gratis Kota Bandung.
    b. Faktor Internal adalah iklim organisasi, meliputi macam-macam atribut lingkungan kerja yang mempengaruhi Dinas Perhubungan Kota Bandung terkait pengadaan bus sekolah gratis.
9. Karakteristik Pekerja adalah anggota Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam melakukan pengadaan bus sekolah gratis dalam melaksanakan tugas nya telah berjalan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan. Karakteristik pekerja dalam penelitian ini meliputi:
    a. Keterikatan pada Dinas Perhubungan Kota Bandung adalah bentuk tanggung jawab aparatur terkait dengan pengadaan bus sekolah gratis di Kota Bandung.

b. Prestasi kerja sangat berpengaruh pada pencapaian dan tujuan Dinas Perhubunga dalam melaksanakan pengadaan bus sekolah gratis di Kota Bandung.

10. Kebijakan dan praktek manajemen adalah suatu aturan yang telah ditetapkan lalu diterapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam melaksanakan tugas nya terkait dengan pengadaan bus sekolah gratis. Kebijakan dan praktek manajemen dalam penelitian ini meliputi :

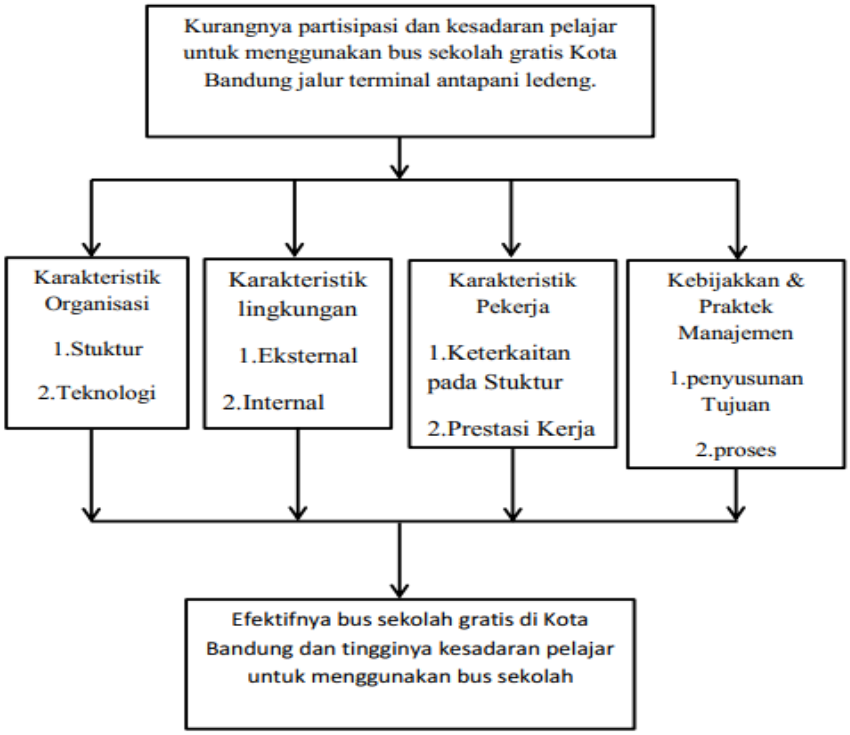
    a. Penyusunan tujuan adalah proses penyusunan yang akan dilaksanakan terkait dengan pengadaan bus sekolah gratis di Kota Bandung sehingga tujuan yang telah disusun oleh Dinas Perhubungan dapat tercapai.

    b. Proses Komunikasi adalah proses penyampaian informasi oleh Dinas Perhubungan terkait dengan pengadaan bus sekolah gratis di Kota Bandung.

Empat faktor efektivitas di atas merupakan ukuran untuk menilai efektivitas suatu program yang diberikan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung mengenai pengadaan bus sekolah gratis jalur antapani ledeng. Berdasarkan kerangka pemikiran dan definisi operasional di atas, peneliti memberikan gambaran model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran

Efektivitas Dinas Perhubungan dalam Memberikan Pelayanan Bus Sekolah Gratis di Kota Bandung



2.3 Proposisi

Berdasarkan uraian di atas, proposisi penelitian ini adalah efektivitas pelayanan bus sekolah gratis yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Banudng ditentukan oleh beberapa faktor yaitu karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja dan kebijakan dan praktek manajemen.