

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tinjauan empiris diperlukan untuk mengetahui penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti sebagai salah satu acuan dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan, berikut penelitian berupa beberapa jurnal terkait dengan efektivitas, mystery shopper dan kualitas pelayanan.

Penelitian pertama, Implementasi *Mystery Shopper* Sebagai Metode Evaluasi Pelayan Publik Berkelanjutan oleh Andi Supriadi, Erna dan Herdi Syam dari Universitas Puangrimaggalatung, Sengkang, Indonesia. Jurnal MODERAT, Volume 7, Nomor 3 ISSN:2442-3777(cetak) Submitted 2 Agustus 2021, Reviewed 11 Agustus 2021, Publish 31 Agustus 2021.

Implementasi *Mystery Shopping* sebagai metode evaluasi pelayanan publik berkelanjutan sangat efektif untuk terus dilakukan, proses yang objektif menghasilkan data yang valid, hal ini terlihat dari hasil laporan mystery shopper yang dikomparasi dengan hasil wawancara dengan penyelenggara pelayanan publik terlihat poin-poin penilaian mystery shopper yang perlu mendapatkan perhatian serius juga diakui oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Kantor Kecamatan di Kabupaten Wajo, khususnya masalah penampilan pegawai, waktu pelayanan, kebersihan dan kenyamanan kantor yang masih perlu terus ditingkatkan, untuk poin-poin yang bersifat positif seperti sambutan, keramahan, penguasaan prosedur dan kualitas sumber daya manusia pegawai juga layak diapresiasi bahwa upaya untuk mengubah wajah birokrasi terus dilakukan oleh pemerintah melalui pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan hasil penelitian ini disimpulkan bahwa metode *mystery shopping* merupakan metode yang layak dan patut diimplementasikan secara luas pada kantor-kantor pemerintah, keterlibatan dan dukungan pihak ketiga seperti perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat maupun penyelenggara *Mystery Shopping*

independen perlu terus ditingkatkan karena tentunya jika evaluasi dilakukan oleh pihak eksternal maka hasil yang diperoleh diharapkan dapat dipertanggung jawabkan karena melalui proses evaluasi yang aktual, objektif dan ilmiah. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama sama membahas sebagai program untuk mengevaluasi pelayanan publik yang diberikan kantor kecamatan dengan metode Mystery Shopper. Perbedaan dari penelitian ini adalah lokus yang akan diteliti.

Penelitian kedua, Evaluasi Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kabupaten Indramayu oleh Ario Joko Sukmanto Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Pascasarjana Universitas Swadaya Gunung Jati p-ISSN 1978-2640 | e-ISSN 2623-2545 Diterima: 17 Desember 2020; Direvisi: 20 Januari 2021; Dipublikasikan: Februari 2021

Implementasi kebijakan pelayanan IMB di Kabupaten Indramayu saat ini sudah berjalan dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari keenam kriteria evaluasi yang diamati, secara umum sudah berjalan optimal. Pada kriteria Responsivitas, catatan yang harus diperhatikan yaitu mengenai persyaratan rekomendasi teknis dari instansi terkait yang harus dipenuhi oleh Pemohon IMB dimana masih terdapat keluhan terhadap beberapa oknum pejabat dari instansi teknis terkait yang menyangkut soal koordinasi karena susah untuk ditemui. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi kebijakan pelayanan IMB di Kabupaten Indramayu yaitu: Faktor sifat kepentingan yang dipengaruhi dan faktor perubahan perilaku yang dibutuhkan yang berada pada variabel lingkungan implementasi. Upaya Mengatasi Hambatan Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan IMB Di Kabupaten Indramayu. Peraturan hukum atau kebijakan itu sendiri, terkait dengan peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang sering berubah-ubah. Mentalitas petugas yang menerapkan hukum atau kebijakan, terkait dengan masalah koordinasi antar instansi dan sikap pejabat yang tidak mengindahkan komitmen kepada Pemohon IMB, adanya miskomunikasi dan kurang cakupannya aparatur/petugas dalam menguasai teknologi informasi.

Penelitian Ketiga, Monitoring dan Evaluasi Program “Surabaya Single Widow” Sebagai bentuk Electronic Government Di Kota Surabaya Cintanya

Andhita Dara Kirana Alumni Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik ISSN: 2087-1511

Surabaya Single Window (SSW) merupakan salah satu layanan pengurusan perizinan pemerintah Kota Surabaya yang terintegrasi secara online. Program ini bertujuan untuk mempermudah layanan perizinan bagi masyarakat dengan pihak pemerintah Kota Surabaya. Tetapi dalam pelaksanaannya selama kurang waktu 3 tahun terhitung sejak tahun 2013 setelah disahkan sampai dengan tahun 2016, pelaksanaan program Surabaya Single Window (SSW) belum berjalan dengan efektif. Hal ini dikarenakan adanya permasalahan yaitu dari segi penguasaan IT masyarakat yang masih rendah, kendala teknis operasional, sumber daya manusia, dan budaya organisasi beberapa SKPD yang belum mau dan mampu untuk berubah. Apabila hal-hal tersebut tidak ditindaklanjuti dengan tegas, maka untuk ke depannya program Surabaya Single Window (SSW) tidak akan mencapai efektivitasnya dalam melakukan pelayanan publik. Pada akhirnya, program Surabaya Single Window (SSW) ini belum cukup mampu menimbulkan kesan perijinan online yang mudah, cepat, dan transparan kepada masyarakat. Pihak pelaksana dianggap kurang mengetahui kemampuan masyarakat yang belum bisa menggunakan layanan berbasis digital.

Penelitian Keempat, Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) oleh Suhartoyo dari Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 2 Issue 1, March 2019 ISSN. 2621 – 2781 Online.

Kebijakan sistem PTSP dapat saja sebagai alternatif perbaikan dari Sistem Pelayanan Satu Atap. Namun demikian, sistem baru ini tidak akan memberikan perubahan yang diharapkan, jika tidak dapat menunjukkan adanya efisien dalam pelayanan, memiliki standar waktu dan biaya yang jelas, memiliki prosedur pelayanan yang sederhana, dan mudah diakses oleh yang membutuhkan. Unit Pelayanan tersebut dapat didesain dalam beberapa bentuk, antara lain: Pertama, Merupakan Satuan/Unit Kerja tertentu, yang memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan perizinan penanaman modal secara terpusat. Satuan/Unit

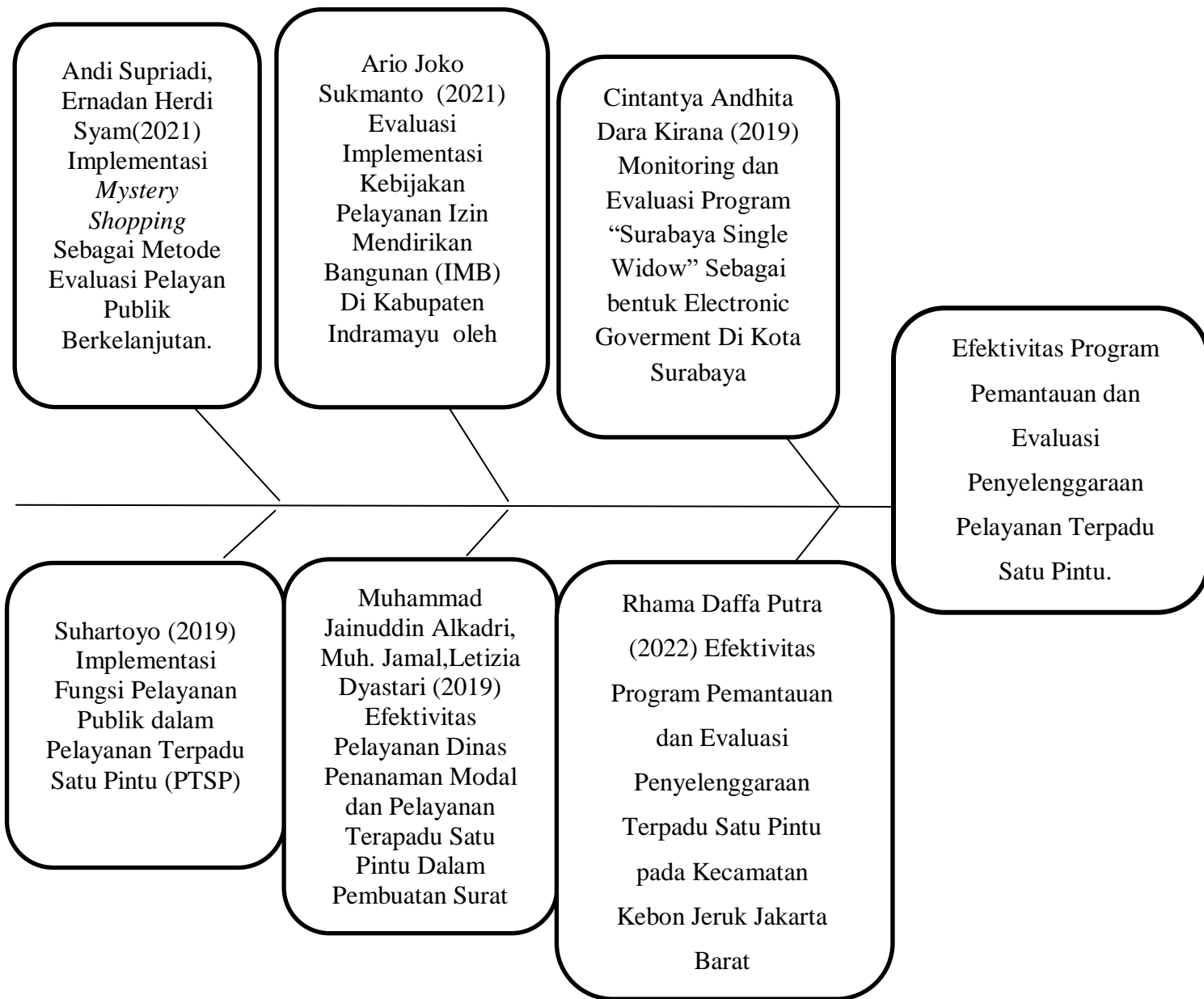
kerja ini memiliki front line yang berfungsi untuk menerima semua permohonan perizinan penanaman modal di daerah dan back line yang memiliki hubungan kerja dengan satuan/unit kerja yang secara fungsional menerbitkan perizinan. Kedua bentuk Unit Pelayanan tersebut dirancang untuk mengurangi jalur birokrasi dan menyederhanakan prosedur dalam pelayanan penanaman modal di daerah. Persamaan penelitian ini adalah sama sama membahas fungsi dari pelayan terpadu satu pintu dalam mepercepat dalam memperoleh perizinan. Perbedaan dalam penelitian ini adalah fokus objek yang diteliti dan lokus penelitian.

Penelitian Kelima, Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kabupaten Paser Muhammad Jainuddin Alkadri, Muh. Jamal, Letizia Dyastari Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman eJournal Ilmu Pemerintahan, 2019, 7 (2): 675-686 ISSN 2477-2458 (online), ISSN 2477-2631 (cetak).

Dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan dari segi biaya sudah efektif karena tidak di pungut biaya , karena mengikuti Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Pencabutan Peraturan Daerah Kabupaten Paser, ini merupakan suatu program yang meringankan kepada masyarakat, maksud dan tujuan dari pemerintah membebaskan biaya pembuatan SIUP yaitu dalam upaya meningkatkan kesejahteraan dan pelayanan kepada masyarakat serta agar usaha perdagangan kita dilegalisasi oleh pemerintah, sehingga tidak mendapatkan masalah pada kemudian hari. Ketepatan dan Objektivitas sudah terlaksana dengan efektif karena dalam pelayanan memunculkan ketepatan pelayanan dan cepat artinya bersifat objektif dalam memberikan pelayanan tidak ada unsur-unsur subjektif karena adanya pertimbangan keluarga, memberikan uang dan yang lain-lainnya. Akuntabilitas Dilihat dari sudah efektif yang dimana kemampuan pegawai untuk mempertanggung jawabkan tugas pekerjaannya kepada atasan dan masyarakat. Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kabupaten Paser kendala tersebut yakni tidak lengkapnya berkas pemohon dan pemadaman listrik sehingga dalam pembuatan SIUP menjadi

terhambat. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama sama membahas efektivitas dalam pelayanan terpadu satu pintu untuk mempercepat masyarakat dalam memperoleh perizin. Perbedaan dalam penelitian ini adalah fokus objek yang diteliti dan lokus penelitian.

Gambar 2.1 Diagram FishBone



Berdasarkan diagram *fishbone* diatas, untuk dapat melihat *Novelty* dari penelitian terdahulu diuraikan dengan tabel penelitian

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Andi Supriadi, Erna dan Herdi Syam (2021)	Implementasi <i>Mystery Shopper</i> Sebagai Metode Evaluasi Pelayanan Publik Berkelanjutan	Metode <i>Mystry Shopper</i> dengan pendekatan kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian ini disimpulkan bahwa metode <i>mystery shopping</i> merupakan metode yang layak dan patut diimplementasikan secara luas pada kantor-kantor pemerintah, keterlibatan dan dukungan pihak ketiga seperti perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat maupun penyelenggara <i>Mystery Shopping</i> independen perlu terus ditingkatkan karena tentunya jika evaluasi dilakukan oleh pihak eksternal maka hasil yang diperoleh diharapkan dapat dipertanggung jawabkan karena melalui proses evaluasi yang aktual, objektif dan ilmiah. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama sama membahas sebagai program untuk mengevaluasi pelayanan publik yang diberikan kantor kecamatan dengan metode <i>Mystery Shopper</i> . Perbedaan dari penelitian ini adalah lokus yang akan diteliti.	Perbedaannya terletak dalam metode penelitian yang dilakukan yaitu <i>Mystery Shopper</i> dan pada lokus penelitian.
2	Ario Joko Sukmanto (2021)	Evaluasi Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kabupaten Indramayu	Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari keenam kriteria evaluasi yang diamati, secara umum sudah berjalan optimal. Pada kriteria Responsivitas, catatan yang harus diperhatikan yaitu mengenai persyaratan rekomendasi teknis dari instansi terkait yang harus dipenuhi oleh Pemohon IMB dimana masih terdapat keluhan terhadap beberapa oknum pejabat dari instansi teknis terkait yang menyangkut soal koordinasi karena susah untuk ditemui. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi kebijakan pelayanan IMB di Kabupaten	Perbedaannya terletak teori yang digunakan dan pada lokus penelitian.

				<p>Indramayu yaitu: Faktor sifat kepentingan yang dipengaruhi dan faktor perubahan perilaku yang dibutuhkan yang berada pada variabel lingkungan implementasi. Upaya Mengatasi Hambatan Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan IMB Di Kabupaten Indramayu. Peraturan hukum atau kebijakan itu sendiri, terkait dengan peraturan peraturan dan kebijakan-kebijakan yang sering berubah-ubah. Mentalitas petugas yang menerapkan hukum atau kebijakan, terkait dengan masalah koordinasi antar instansi dan sikap pejabat yang tidak mengindahkan komitmen kepada Pemohon IMB, adanya miskomunikasi dan kurang cakupannya aparatur/petugas dalam menguasai teknologi informasi.</p>	
3	Cintanty a Andhita Dara Kirana	<p>Monitoring dan Evaluasi Program “Surabaya Single Widow” Sebagai bentuk Electronic Government Di Kota Surabaya</p>	<p>Metode CIPP (Context, Input, Process, Product).</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan program Surabaya Single Window (SSW) belum berjalan dengan efektif. Hal ini dikarenakan adanya permasalahan yaitu dari segi penguasaan IT masyarakat yang masih rendah, kendala teknis operasional, sumber daya manusia, dan budaya organisasi beberapa SKPD yang belum mau dan mampu untuk berubah. Apabila hal-hal tersebut tidak ditindaklanjuti dengan tegas, maka untuk ke depannya program Surabaya Single Window (SSW) tidak akan mencapai efektivitasnyadalam melakukan pelayanan publik. Pada akhirnya, program Surabaya Single Window (SSW) ini belum cukup mampu menimbulkan kesan perijinan online yang mudah, cepat, dan transparan kepada masakat. Pihak pelaksana dianggap kurang</p>	<p>Perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu dengan CIPP (Context, Input, Process, Product).dan juga lokus penelitian.</p>

				mengetahui kemampuan masyarakat yang belum bisa menggunakan layanan berbasis digital.	
4	Suharto yo (2019)	Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	Metode penelitian hukum empiris pendekatan konseptual	Temuan penelitian menggambarkan bahwa kualitas pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung dapat dikatakan masih sangat rendah. Hal itu terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat sebagai penerima layanan khususnya dalam pembuatan sertifikat tanah. Yang paling banyak disorot oleh masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang ada di Badan Pertanahan Nasional Kota Belitung adalah responsifitas dan kedisiplinan dari para pegawai yang ada di Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung.	Perbedaannya terletak pada metode peneliian dan lokus penelitian.
5	Paser Muhammad Jainuddin Alkadri, Muh. Jamal,Le tizia Dyastari (2019)	Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kabupaten Paser	Metode deskriptif pendekatan kualitatif	Ketepatan dan Objektivitas sudah terlaksana dengan efektif karena dalam pelayanan memunculkan ketepatan pelayanan dan cepat artinya bersifat objektif dalam memberikan pelayanan tidak ada unsur-unsur subjektif kerena adanya pertimbangan keluarga, memberikan uang dan yang lain-lainnya. Akuntabilitas Dilihat dari sudah efektif yang dimana kemampuan pegawai untuk mempertanggung jawabkan tugas pekerjaannya kepada atasan dan masyarakat. Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelyanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kabupaten Paser kendala tersebut yakni tidak lengkapnya berkas pemohon dan pemadaman listrik sehingga dalam pembuatan SIUP menjadi terhambat. Persamaan dalam penelitian ini	Perbedaannya terletak teori yang digunakan dan juga pada lokus penelitian.

				adalah sama sama membahas efektivitas dalam pelayanan terpadu satu pintu untuk mempercepat masyarakat dalam memperoleh perizin. Perbedaan dalam penelitian ini adalah fokus objek yang diteliti dan lokus penelitian.	
--	--	--	--	---	--

2.2 Deskripsi Teori

2.2.1 Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas adalah tingkat di mana suatu tujuan telah tercapai. Menurut Hani Handoko (2000) Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan. dengan demikian konsep efektivitas tidak terlepas dari sejauh mana keberhasilan seseorang dalam mencapai dan mewujudkan tujuan tujuan yang telah ditetapkan.

Sama dengan menurut Mardiasmo (2017). Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi *output* yang dihasilkan terhadap pencapaian

tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi

Keefektifan menurut Siagian (2004) adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. Berarti, keefektifan berorientasi kerja pada empat hal, yaitu:

- a) Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan sudah ditentukan dan dibatasi
- b) Jumlah dan mutu barang atau jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan
- c) Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut sudah ditetapkan
- d) Tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan.

Dengan melihat pada pengertian dan uraian diatas tentang efektivitas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan efektivitas adalah sejauhmana kapabilitas seseorang atau organisasi dalam mencapai dan mewujudkan tujuan tujuan yang telah ditetapkan melalui proses pekerjaan yang benar dan tepat waktu sesuai dengan yang telah ditargetkan.

2.2.2 Efektivitas program

Program dapat dikatakan sebagai rancangan yang didalamnya mencakup sejumlah usaha yang ingin dilakukan walaupun tidak semuanya bisa direalisasikan. Sebuah program besar dapat didefinisikan sebagai rencana komprehensif yang meliputi penggunaan macam-macam sumber daya untuk masa yang akan datang dalam sebuah pola yang terintegrasi dan menetapkan suatu urutan masing-masing tindakan tersebut dalam rangka usaha mencapai sasaran yang ditetapkan. Mengenai pengertian program, berikut ini ditemukan definisi oleh beberapa ahli.

Menurut Sutrisno (2007) Efektivitas program dapat diukur dengan melihat sejauhmana pencapaian tujuan sesuai dengan sasaran yang ditetapkan. Sedangkan pendapat masyarakat penerima bantuan program dapat dijadikan sebagai ukuran untuk menentukan efektivitas program. Penilaian terhadap tingkat kesesuaian program merupakan salah satu cara untuk mengukur efektivitas program. Untuk mengukur Mengukur efektivitas suatu program kegiatan atau aktifitas perlu diperhatikan beberapa indikator, yaitu :

1. Pemahaman Program, dilihat dari sejauh mana masyarakat dapat memahami kegiatan program
2. Tepat Sasaran, dilihat dari apa yang diinginkan tercapai atau menjadi kenyataan
3. Tepat Waktu, dilihat dari sejauh mana program bisa mempengaruhi penggunaan waktu dalam pelaksanaan pelayanan
4. Tercapainya Tujuan, diukur dengan melalui pencapaian tujuan program yang telah dijalankan
5. Perubahan Nyata, diukur dengan melalui sejauhmana program tersebut mampu memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat.

Dalam buku Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan mengungkapkan Makmur (2011) indikator efektivitas dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas, yaitu sebagai berikut:

- 1) Ketepatan Waktu, apabila mampu menggunakan waktu secara tepat maka akan mampu menciptakan efektivitas dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya
- 2) Ketepatan perhitungan biaya, berhubungan dengan ketepatan dalam pemanfaatan biaya, yang berarti tidak terjadi kekurangan juga kelebihan dalam pembiayaan sampai tiba saatnya kegiatan terlaksana dan diselesaikan dengan baik

- 3) Ketepatan dalam pengukuran, merupakan gambaran dari pada efektivitas kegiatan yang merupakan tanggung jawab dalam suatu organisasi
- 4) Ketepatan dalam menentukan pilihan, dalam menentukan pilihan tidaklah merupakan suatu persoalan yang mudah dan bukan hanya suatu prediksi melainkan melalui suatu proses, sehingga mampu menemukan yang terbaik diantara yang baik
- 5) Ketepatan Berpikir ketepatan didalam berfikir akan menciptakan keefektifitas sehingga kesuksesan yang sering diharapkan itu dalam melakukan kerjasama akan memberikan hasil yang
- 6) Ketepatan dalam menentukan tujuan, Tujuan yang tepat akan mampu mendukung efektivitas pelaksanaan terutama yang berorientasi kepada jangka panjang;
- 7) Ketepatan Sasaran, Penentuan sasaran yang tepat dari suatu individu atau organisasi akan sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi,

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti lebih mengacu pada efektivitas program terutama pada indikator efektivitas program yang digunakan. Efektivitas program dapat diketahui dengan membandingkan output dengan tujuan program, pendapat peserta program dapat dijadikan sebagai ukuran untuk menentukan efektivitas program. Budiani (2007) menyatakan bahwa untuk mengukur faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi berjalan atau tidaknya suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel berikut ini:

- 1) Ketepatan Sasaran Program, Ketepatan sasaran program yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya.
- 2) Sosialisasi Program, Sosialisasi program yaitu kemampuan pelaksana program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi

mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada umumnya.

- 3) Tujuan Program Tujuan, program adalah sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 4) Pemantauan Program, Pemantauan program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Secara umum pengertian efektivitas program dapat diketahui dengan membandingkan output dengan tujuan program, program dapat dijadikan sebagai ukuran untuk menentukan efektivitas program sedangkan program adalah penjabaran dari suatu rencana, dalam hal ini program merupakan bagian dari perencanaan dan sering pula diartikan bahwa program adalah kerangka dari pelaksanaan suatu kegiatan. Pendekatan yang dikemukakan oleh Budiani ini yang paling relevan dengan penelitian yang akan dilaksanakan serta indikator dalam pengertian diatas yang akan menjadi acuan dalam proses pemantauan dan evaluasi PTSP Kecamatan Kebon Jeruk.

2.2.3 Pemantauan dan Evaluasi (*Moniroting and Evaluation*)

Dalam pelayanan publik, pengamatan Pemantauan dan Evaluasi dapat memberikan dampak yang baik untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Mengikuti Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta NO. 109 Tahun 2021. Pemantauan adalah kegiatan pengumpulan informasi yang dilakukan secara periodik untuk memastikan suatu kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan rencana selama siklus program, dimulai dan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, hingga keberlanjutan. Hasil kegiatan pemantauan digunakan untuk evaluasi dan asistensi pendampingan dalam memperbaiki kualitas pelaksanaan dan penyesuaian pelayanan terhadap ketentuan. Sedangkan Evaluasi adalah serangkaian kegiatan penilaian yang dilakukan secara berkala untuk mengetahui keberhasilan dalam mencapai tujuan program.

Menurut William N. Dunn (2003) Pemantauan (*monitoring*) pengetahuan dengan kebijakan tentang akibat dari kebijakan yang diambil dari sebelumnya. Pemantauan membantu menilai tingkat kepatuhan, menemukan akibat akibat yang tidak diinginkan dari kebijakan dan program, mengidentifikasi hambatan dan rintangan implementasi, dan menemukan letak pihak pihak yang bertanggung jawab pada setiap tahap kebijakan. Sedangkan Evaluasi membuah pengetahuan yang relevan dengan kebijakan tentang ketidaksesuaian antara kinerja kebijakan yang diharapkan dengan yang benar benar dihasilkan. Jadi ini membantu pengambilan kebijakan pada tahap penilaian kebijakan terhadap proses pembuatan kebijakan. Evaluasi tidak hanya menghasilkan kesimpulan mengenai seberapa jauh masalah telah terselesaikan, tetapi juga menyumbang pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai nilai yang mendasari kebijakan, membantu dalam penyesuaian perumusan masalah.

William N. Dunn dalam Riant Nugorho (2003) menggambarkan kriteria-kriteria evaluasi kebijakan publik sebagai berikut:

Tipe Kriteria	Pertanyaan	Ilustrasi
Efektivitas	Apakah hasil yang diinginkan telah dicapai	Unit pelayanan
Efisiensi	Seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan	Unit biaya, Manfaat bersih. Rasio <i>cost-benefit</i>
Kecukupan	Seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah	Biaya tetap Ektivitas tetap
Perataan	Apakah biaya manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang	Kriteria Pareto. Kriteria Kaldor Hicks, Kriteria Rawls

	berbeda	
Responsovititas	Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok tertentu	Konsistensi dengan survei warganegara
Ketepatan	Apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai	Program publik harus merata dan efisien

Menurut Riant Nugroho D (2003) Evaluasi kebijakan publik seringkali hanya dipahami sebagai evaluasi atas implementasi kebijakan saja. Sesungguhnya evaluasi kebijakan publik mempunyai tiga lingkup makna, yaitu evaluasi perumusan kebijakan, evaluasi implementasi kebijakan, dan evaluasi lingkungan kebijakan. Oleh karena ketiga komponen tersebutlah yang menentukan apakah kebijakan akan berhasilguna atau tidak. Oleh karena itu, evaluasi kebijakan publik berkenaan tidak hanya dengan implementasinya, melainkan berkenaan dengan perumusan, implementasi, dan lingkungan kebijakan publik.

Mengikuti Prof. Sofyan Effendi dalam Riant Nugroho D (2003), tujuan dari evaluasi implementasi kebijakan publik adalah untuk mengetahui variasi dalam indikator-indikator kinerja yang digunakan untuk menjawab tiga pertanyaan pokok, yaitu: Bagaimana kinerja implementasi kebijakan publik? Jawabannya berkenaan dengan kinerja implementasi publik (variasi dari outcome) terhadap variabel independen tertentu. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan variasi itu? Jawabannya berkenaan faktor kebijakan itu sendiri, organisasi implementasi kebijakan, dan lingkungan implementasi kebijakan yang mempengaruhi variasi outcome dari implementasi kebijakan.

Pada prinsipnya pemantauan dan evaluasi adalah memberikan sebuah gambaran yang lebih jelas tentang bagaimana sebuah program/kebijakan diimplementasikan dengan indikator keberhasilan program/kebijakan dalam

menjalankannya dapat dilihat dari kesesuaian pelaksanaan dengan apa yang direncanakan, kesesuaian dalam pencapaian tujuan, penggunaan dan pemanfaatan sumberdaya yang efektif dan efisien, serta kemampuan dalam memberikan jaminan terhadap pencapaian tujuan melalui satu mekanisme yang tepat dan melekat utuh dalam sebuah sistem.

2.2.4 Pelayanan Publik

Ivancevich et. al. (dalam Ratminto dan Atik, 2005) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Dalam dimensi ini, Gronroos (dalam Ratminto dan Atik, 2005) berpendapat; 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 dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengertian Pelayanan Publik menurut Janet Denhardt & Robert Denhardt (2003) pelayanan publik merupakan salah satu isu atau tujuan penting dari administrasi publik yang meliputi penyelenggaraan pemberian jasa-jasa publik, urusan-urusan publik (kepentingan dan kebutuhan publik) serta pemberian pelayanan publik yang adil dan tidak diskriminatif.

Menurut Cowell (1984) menyatakan bahwa, Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Moenir (1992) mengatakan bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 (tiga) macam yaitu, Layanan secara lisan - Layanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar setiap layanan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Maka perlu diperhatikan syarat- syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yakni dengan memahami benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, mampu memberikan penjelasan tentang apa yang perlu dengan lancer, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan pelayanan. Layanan melalui tulisan - Merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya, pada umumnya layanan melalui tulisan cukup efisien bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani perlu diperhatikan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah-masalah maupun proses penyelesaiannya. Layanan dengan perbuatan - Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan

Secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak perdasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan pemanfaatan.

2.3 Kerangka berpikir

Kerangka berpikir digunakan sebagai dasar dalam pengembangan konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian. Kerangka berpikir menjelaskan hal hal

yang menjadi objek permasalahan dan disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Berdasarkan permasalahan dan tinjauan pustaka yang telah dijelaskan, penelitian ini menggunakan teori pengukuran efektivitas yang kemukakan oleh budiani (2007):

1. Ketepatan Sasaran Program, yaitu sejauh mana Program Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu tepat dan sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan.
2. Sosialisasi Program, yaitu kemampuan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai Program Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu dapat diketahui Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
3. Pencapaian Tujuan Program, yaitu sejauhman kesesuaian antara hasil pelaksanaan Program Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelanan terpadu satu pintu.
4. Pemantauan program, yaitu kegiatan yang dilakukan pada saat kegiatan berlangsung dan setelah terlaksananya kegiatan program sebagai bentuk perhatian kepada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Gambar 2.2

Kerangka Berpikir

