

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kerangka Teoritis**

##### **1. Pengertian Program Kerja**

Program merupakan perangkat data/perencanaan yang dirumuskan dalam bentuk perencanaan-perencanaan (*Wikipedia.com*). Sedangkan Menurut Hans Hochholzer dalam E Hetzer (2012 : 11), Program merupakan kumpulan kegiatan nyata, sistematis, dan terpadu yang dilaksanakan oleh suatu atau beberapa instansi pemerintah dalam rangka kerjasama dengan swasta dan masyarakat guna mencapai tujuan dan sarana yang ditetapkan. Suatu program disusun berdasarkan atas tujuan ataupun target yang ingin dicapai. Susunan perencanaan program-program tersebut disebut sebagai program kerja.

Menurut Santosa dalam Soesanto (2011 : 17) program kerja adalah suatu sistem rencana kegiatan dari suatu organisasi yang terarah, terpadu, dan tersistematis yang dibuat untuk rentang waktu yang telah ditentukan oleh suatu organisasi. Program kerja akan menjadi pegangan bagi organisasi dalam menjalankan rutinitas organisasi. Program kerja juga digunakan sebagai sarana untuk mewujudkan cita-cita organisasi.

Selain itu, salah satu pengertian program kerja adalah program-program yang nyata yang mungkin untuk diimplementasikan untuk mencapai misi perusahaan atau organisasi, Sejalan dengan pandangan di atas, E Hetzer (2012 :13) berpendapat bahwa program kerja adalah aktivitas yang menggambarkan di muka bagian mengenai pekerjaan yang akan dilaksanakan berikut petunjuk-petunjuk mengenai cara pelaksanaannya. Aktivitas menggambarkan di muka ini biasanya menyangkut juga jangka waktu penyelesaian, penggunaan material dan peralatan yang diperlukan, pembagian wewenang, dan tanggung jawab serta kejelasan lainnya yang dianggap perlu. Menurut E Hetzer (2012 : 25), setelah ditetapkan target dan tujuan dari program, maka tindakan yang harus diambil dalam program kerja dapat di rinci sebagai berikut:

1. Sarana dan Prasarana

Kondisi dan kemampuan semua sarana dan prasarana yang ada, tujuannya untuk mengetahui apakah sarana dan prasarana tersebut masih layak operasi atau tidak, bila masih layak operasi, maka apa saja perbaikan dan penyempurnaan harus dilakukan, untuk menjalankan program 1 tahun kedepan.

2. Metode

Semua metode yang digunakan dan proses yang dijalankan untuk menjalankan program kegiatannya.

3. Kemampuan Sumber Daya Manusia

Untuk mengetahui kemampuan Sumber Daya Manusia terhadap metode dan proses kerja oleh pimpinan organisasi untuk memenuhi sampai dimana kemampuan anggota dalam melaksanakan pekerjaannya.

4. Semangat Kerja

Seorang pimpinan harus mengetahui kondisi pengurus dan sifat bawahan mereka, sehingga seorang pimpinan mampu memberi semangat kerja pada pengurus tentang kebajikan dan sistem imbalan yang mencakup nilai intensif dan penilaian prestasi kerja.

Ada tiga alasan pokok menurut E. Hetzer (2012: 26), mengapa program kerja perlu disusun oleh suatu organisasi :

1. Efisiensi Organisasi

Dengan telah dibuatnya suatu program kerja oleh suatu organisasi, maka waktu yang dihabiskan oleh suatu organisasi untuk memikirkan bentuk kegiatan apa saja yang akan dibuat tidak begitu banyak, sehingga waktu yang lain bisa digunakan untuk mengimplementasikan program kerja yang telah dibuat.

2. Efektifitas Organisasi

Keefektifan organisasi juga dapat dilihat dari sisi ini, dimana dengan membuat program kerja oleh suatu organisasi maka selama itu telah direncanakan sinkronisasi kegiatan organisasi antara bagian kepengurusan yang satu dengan bagian kepengurusan yang lainnya.

### 3. Target Organisasi

Sebuah program kerja disusun salah satunya karena dilatar belakangi oleh keinginan untuk mencapai target ataupun tujuan dari sebuah organisasi. dan program kerja merupakan sarana ataupun anak tangga untuk mencapai target ataupun puncak dari tujuan sebuah organisasi.

Program kerja akan dibuat oleh suatu organisasi sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh organisasi yang bersangkutan, jenis-jenis program kerja dapat dibedakan antara lain :

#### 1. Menurut rentang waktu perencanaan

##### a. Program kerja untuk satu periode kepengurusan

Jenis program kerja ini biasanya dibuat oleh organisasi untuk satu periode kepengurusan, sehingga kegiatan rapat kerja (raker) organisasi hanya dilakukan sekali dalam satu periode kepengurusan dan untuk tahap selanjutnya akan diadakan evaluasi dan koordinasi dari program kerja yang telah ditetapkan.

##### b. Program kerja untuk waktu tertentu

Jenis program kerja seperti ini disusun untuk suatu jangka waktu tertentu biasanya triwulan, caturwulan, semester, dan lain-lain. Dalam pembuatan metode program kerja seperti ini, maka akan ditemui bahwa suatu organisasi akan mengadakan rapat kerja (raker) organisasi lebih dari sekali dalam satu periode kepengurusan.

#### 2. Menurut sifat program kerja

##### a. Program kerja yang bersifat terus menerus (continue)

Program kerja seperti ini akan dilakukan secara terus menerus (tidak hanya sekali) oleh suatu organisasi, kesulitan pengimplementasian program kerja umumnya akan dihadapi saat pertama kali melaksanakan jenis program kerja ini.

##### b. Program kerja yang bersifat insidental.

Program kerja seperti ini umumnya hanya dilakukan pada suatu waktu tertentu oleh suatu organisasi dan biasanya dengan mengambil momentum-momentum waktu yang penting.

c. Program kerja yang bersifat tentatif.

Program kerja seperti ini sifatnya akan dilakukan sesuai dengan kondisi yang akan datang. Alasan dibuatnya program kerja ini adalah karena kurang terjaminnya faktor-faktor pendukung ketika diadakannya perencanaan mengenai suatu program kerja lain.

3. Menurut targetan organisasi.

a. Program kerja jangka panjang

Program kerja jangka panjang harus sesuai dengan cita-cita/tujuan pembentukan organisasi, serta visi dan misi dari organisasi. program kerja model ini dibuat karena kemungkinan untuk merealisasikan program dalam jangka waktu yang pendek tidak memungkinkan untuk dilaksanakan.

b. Program kerja jangka pendek

Program kerja jangka pendek adalah program kerja organisasi dalam suatu periode tertentu, yang jangka waktunya berkisar antara satu sampai tiga tahun, yang dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan organisasi pada masa tersebut. Dalam hubungannya dengan program kerja jangka panjang, dalam program kerja jangka pendek ini dibuat bagian-bagian program kerja yang dapat direalisasikan dalam jangka waktu dekat.

Program kerja dibuat berdasarkan atas kerangka yang telah disusun secara matang. Adapun kerangka penyusunan program kerja menurut Andilie Under (2013:25) mencakup beberapa aspek sebagai berikut :

1. Perencanaan

Seorang pimpinan harus bisa memilih program kerja yang menjadi prioritas utama dalam sebuah organisasi yang menguntungkan, menentukan sebuah kepanitiaan dan menentukan bidang-bidang yang dibutuhkan, menentukan garis-garis besar dan tata cara pelaksanaan program kerja dari tiap-tiap bidang, mengalokasikan sumberdaya dan mengontrol jalannya pelaksanaan.

2. Program kerja prioritas

Nama program kerja salah satu yang menjadi prioritas.

3. Tujuan memiliki program kerja

Mendidik/membangun agar dapat membuat/mengembangkan dengan waktu berapa lama dengan harapan agar terbentuk menjadi program yang terbaik dengan segala keterbatasan yang ada.

Dalam sebuah organisasi pemerintahan seperti kecamatan, program kerja yang dimiliki secara umum merupakan bagian dari perangkat program pemerintah daerah. Program kerja kecamatan pada umumnya meliputi aspek perencanaan, aspek pembangunan baik secara fisik maupun non fisik, serta evaluasi dan pelayanan.

Aspek perencanaan yang dimaksudkan disini adalah perencanaan dalam hal perencanaan prasarana wilayah dan sumber daya alam, perencanaan pembangunan wilayah, perencanaan tata ruang, dan sebagainya. sementara aspek pembangunan fisik dan non fisik yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pembangunan fisik yang kegiatan pembangunannya diarahkan untuk menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan publik, sedangkan pembangunan nonfisik mencakup sisi pelayanan dan pemberdayaan yang menjadi inti pembangunan kualitas sumberdaya manusia. Sedangkan aspek evaluasi dan pelayanan mencakup sistem evaluasi capaian pembangunan, evaluasi kegiatan pemberdayaan masyarakat, dan evaluasi kondisi internal kecamatan, selain itu aspek pelayanan dalam program kecamatan meliputi pelayanan dalam hal urusan administrasi kependudukan, catatan sipil, dan urusan keagrariaan masyarakat.

Dari hal tersebut diatas, dapat diklasifikasikan program kerja kecamatan meliputi hal-hal berikut :

1. Program pelayanan administrasi perkantoran

Program pelayanan administrasi perkantoran yang dimaksudkan disini adalah terkait dengan pelayanan kepada aparatur kecamatan dalam hal untuk memaksimalkan kinerja dari aparatur kecamatan. Adapun item program pelayanan administrasi perkantoran ini adalah :

- a. Penyediaan jasa surat menyurat
- b. Penyediaan jasa komunikasi, sumberdaya air, dan listrik

- c. Penyediaan jasa administrasi keuangan
  - d. Penyediaan jasa kebersihan kantor
  - e. Penyediaan jasa alat tulis kantor
  - f. Penyediaan alat tulis kantor
  - g. Penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan
  - h. Penyediaan jasa makanan dan minuman
  - i. Rapat-rapat koordinasi dan konsultasi ke luar daerah
2. Program peningkatan disiplin aparatur
- Program peningkatan disiplin aparatur yang dimaksudkan disini adalah program yang tujuannya untuk meningkatkan rasa disiplin aparatur kecamatan demi memaksimalkan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Adapun item program peningkatan disiplin aparatur ini adalah :
- a. Pengefektifan apel pagi
  - b. Pengefektifan sistem reward and punishment
  - c. Pengefektifan sidak kelurahan
  - d. Pengadaan pakaian dinas dan perlengkapannya
3. Program peningkatan pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja keuangan
- Program peningkatan pengembangan system pelaporan capaian kinerja dan keuangan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah program yang bertujuan untuk melaporkan ikhtisar capaian kinerja SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dan laporan keuangan di akhir semester ataupun di akhir tahunnya. Adapun item dari program ini adalah :
- a. Penyusunan laporan capaian kinerja dan ikhtisar capaian realisasi kinerja SKPD
  - b. Penyusunan laporan keuangan semesteran
  - c. Penyusunan laporan keuangan akhir tahun
4. Program peningkatan peran serta masyarakat
- Program peningkatan peran serta masyarakat yang dimaksudkan dalam

penelitian ini adalah program yang tujuannya untuk memberikan pembinaan kepada masyarakat dengan meningkatkan peran serta masyarakat dalam hal-hal yang berkaitan dengan peningkatan kualitas daerah, dalam hal ini kecamatan. Adapun item program ini adalah :

- a. Pembinaan agama ditingkat kecamatan
  - b. Pembinaan Desa se-Kecamatan
5. Program perencanaan prasarana wilayah dan sumberdaya alam
- Program perencanaan prasarana wilayah dan sumber daya alam yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah program yang menitikberatkan kepada pembangunan fisik di sektor wilayah kecamatan. Adapun item program ini adalah:
- a. Penyelenggaraan musrembang (Musyawarah Perencanaan Pembangunan) RKPD (Rencana Kerja Pembangunan Daerah)
  - b. Koordinasi perencanaan tata ruang, ESDM, dan lingkungan hidup
  - c. Kegiatan Pendampingan Bantuan Stimulan Pembangunan
  - d. Perumahan Swadaya (BSP2S) dan peningkatan kualitas rumah
  - e. Inventarisasi data bidang perumahan masyarakat yang tidak mampu.
6. Program perencanaan pembangunan ekonomi dan sosial budaya

Program perencanaan pembangunan ekonomi dan sosial budaya yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah program pemerintah kecamatan yang bertujuan untuk meningkatkan taraf ekonomi dan kehidupan sosial budaya masyarakat. Adapun item dari program ini adalah:

- a. Koordinasi perencanaan pembangunan di bidang ekonomi
- b. Koordinasi perencanaan pembangunan dibidang sosial budaya
- c. Koordinasi dan strategi penanganan kemiskinan
- d. Koordinasi perencanaan dan pengembangan penanaman modal
- e. Mengadakan pelatihan UKM (Usaha Kecil Menengah) dan wirausaha mandiri.

Program-program inilah yang kemudian menjadi acuan dalam hal memaksimalkan program kerja di kecamatan. Target utama dari program-program kecamatan ini adalah maksimalnya pembangunan dan tentunya pelayanan kepada masyarakat.

## **2. Konsep dan Kedudukan Kecamatan**

Menurut Widjaya (2012 : 30) Kecamatan merupakan Perangkat Daerah Kabupaten, sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu, dan dipimpin oleh seorang camat, Dengan dibantu oleh beberapa orang staf yang menduduki posisi-posisi tertentu dalam struktur organisasi kecamatan.

Camat berkedudukan berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah. Sebagaimana perangkat- perangkat daerah lainnya, Camat yang merupakan pimpinan wilayah kecamatan yang memiliki wewenang, tugas, dan fungsi seperti yang sudah tertera dalam Peraturan Pemerintah (PP) No.19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, yang digambarkan sebagai berikut :

### **a. Wewenang Camat**

Dalam PP No.19 Tahun 2008 Pasal 15 Ayat (2), Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek :

1. Perizinan;
2. Koordinasi;
3. Rekomendasi;
4. Pembinaan;
5. Pengawasan;
6. Fasilitasi;
7. Penetapan;
8. Penyelenggaraan dan;
9. Kewenangan lain yang dilimpahkan

Pelaksanaan atas kewenangan-kewenangan Camat tersebut mencakup penyelenggaraan urusan pemerintahan pada lingkup Kecamatan sesuai Peraturan



Perundang-undangan.

a. Tugas Camat

Dalam PP No.19 Tahun 2008 Pasal 15 ayat (1), Camat melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan yang meliputi :

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum,
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan,
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum,
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan,
6. Membina penyelenggaraan Pemerintahan Desa dan/atau Kelurahan,
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Desa dan/atau Kelurahan,

b. Fungsi Kecamatan

Kecamatan dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagaimana yang digambarkan dalam PP No.19 Tahun 2008 pasal 15, juga memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan dari Bupati
2. Penyelenggaraan tugas pemerintahan umum dan pembinaan keagrariaan
3. Pembinaan Politik Dalam Negeri
4. Pembinaan Pemerintahan Desa dan/atau Kelurahan
5. Pembinaan Ketentraman dan Ketertiban Wilayah
6. Pembinaan Pembangunan yang meliputi pembinaan perekonomian, produksi, dan distribusi

7. Pembinaan sosial dan kesejahteraan masyarakat
8. Pembinaan pendidikan dan kesejahteraan
9. Pelayanan penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan
10. Pembinaan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di wilayah Kecamatan
11. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

Menurut Sjamsul Sjardi (2010 : 17), dalam melaksanakan tugas pimpinan setiap unit organisasi dan kelompok jabatan fungsional di lingkungan kecamatan, camat selaku pimpinan wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi baik di dalam lingkungan masing-masing maupun antar satuan organisasi di lingkungan kecamatan serta dengan instansi lain diluar kecamatan untuk kesatuan gerak sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Selain itu, setiap pejabat struktural dalam lingkungan kecamatan wajib melakukan pengawasan melekat (waskat) terhadap bawahannya.

Setiap pejabat struktural dalam lingkungan kecamatan bertanggung jawab memimpin dan mengkoordinasikan bawahannya masing-masing dan memberikan bimbingan serta petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahannya. Selain itu, setiap pejabat struktural dalam lingkungan kecamatan wajib mengikuti, mematuhi petunjuk, dan bertanggung jawab kepada atasannya masing-masing serta menyiapkan laporan berkala sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Camat dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh pejabat struktural dibawahnya, dan dalam rangka pembinaan kepada bawahannya masing-masing wajib melakukan rapat berkala. Dalam melaksanakan tugas-tugasnya, camat memiliki tata kerja dan hubungan dengan perangkat lain. Adapun tata kerja camat adalah sebagai berikut :

1. Camat melakukan koordinasi dengan Kecamatan lain disekitarnya.
2. Camat mengkoordinasikan unit kerja di wilayah kerja kecamatan dalam rangka penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan untuk meningkatkan kinerja Kecamatan.
3. Camat melakukan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten dalam rangka penyelenggaraan

kegiatan Pemerintahan di Kecamatan.

Sedangkan hubungan kerja Camat dengan perangkat-perangkat lainnya adalah sebagai berikut :

1. Hubungan kerja Kecamatan dengan Perangkat Daerah Kabupaten bersifat koordinasi teknis fungsional dan teknis operasional.
2. Hubungan kerja Kecamatan dengan instansi vertikal di wilayah kerja kecamatan, bersifat koordinasi teknis fungsional.
3. Hubungan kerja Kecamatan dengan swasta, Lembaga Swadaya Masyarakat, Partai Politik, dan organisasi kemasyarakatan lainnya di wilayah kerja kecamatan bersifat koordinasi dan fasilitasi.

### **3. Konsep Pelayanan Kepada Masyarakat**

Sebelum membahas mengenai konsep pelayanan kepada masyarakat, maka terlebih dahulu akan diberikan gambaran tentang pengertian dan konsep mengenai pelayanan sebagai bentuk gambaran yang jelas terhadap permasalahan yang akan dihadapi dan di bahas.

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, Dkk., 1995 : 646) menyatakan bahwa pelayanan adalah “usaha memenuhi kebutuhan orang lain.” Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam pengertian lain, Sugiarto (2012 : 216) mendefinisikan pelayanan sebagai upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan. Selain itu, Cravens (2011:2003) mengungkapkan pengertian pelayanan yaitu upaya dalam memenuhi permohonan untuk menspesifikasikan produk- produk seperti data kinerja, permohonan untuk rincian, pemrosesan pesanan pembelian, penyelidikan status pesanan, dan layanan garansi.

Sementara pengertian lain, mengenai pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang

berlaku (KEPMENPAN 81/93 dalam Indra Sufian:2004). Tunggal dalam Sugiarto (2012:217), menyebutkan bahwa pelayanan sering disebut sebagai jasa yang diberikan oleh perusahaan. Artinya bahwa adanya suatu perbuatan yang dilaksanakan suatu pihak terhadap pihak yang lain. Sejalan dengan hal tersebut, Normann (2010:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut :

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya yang terjadi dalam waktu dan tempat yang bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. Pengertian lebih luas disampaikan Daviddow dan Uttal dalam Sutopo dan Suryanto (2003:9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pengertian pelayanan diatas, maka dapat di definisikan pengertian pelayanan kepada masyarakat yang dalam hal ini adalah pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003 : 2) tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyempurnaan definisi pelayanan publik menurut KEP/25M.PAN/2/2004 dalam Normann, (2010 38), yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan publik sehingga upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik saat ini menjadi hal yang sangat krusial. Pelayanan publik merupakan fenomena yang terjadi di negeri ini, setiap orang membicarakannya antara baik dan buruk pelayanan tersebut. Penilaian yang dirasakan tersebut dapat dirasakan ketika seseorang datang ke kantor kecamatan

untuk membuat KTP, atau membuat Akta Kelahiran di Catatan Sipil, dan lain-lain. Seharusnya pada pelayanan yang disebut konsumen adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktifitas yang dilakukan oleh petugas organisasi pemberi layanan tersebut dan setiap organisasi mempunyai kategori pelanggan internal yaitu seluruh anggota organisasi sedangkan eksternal adalah masyarakatnya sehingga istilah pelayanan diartikan sebagai pelayanan kepada seluruh anggota masyarakat dalam anggota masyarakat dalam rangka memuaskan pelanggan eksternal.

Menurut Moenir (2010:197-200), agar pelayanan dapat memuaskan pelanggan, petugas yang melayani harus memenuhi empat kriteria pokok :

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c. Waktu menyampaikan yang tepat
- d. Keramah tamahan

Lebih lanjut ditambahkan oleh Moenir (2010:88) dalam pelayanan kepada masyarakat terdapat beberapa faktor pendukung yang penting seperti kesadaran petugas yang melaksanakan pekerjaan, aturan yang melandasi tugas pekerjaan, organisasi sebagai sistem, alat kerja, dan sarana prasarana yang memadai untuk menunjang pelaksanaan pelayanan. Jadi, kesimpulannya bahwa pelayanan mempunyai hubungan yang kuat antara loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan dimana hubungan ini saling mengukuhkan dan saling melengkapi dalam pelayanan, dan kesemuanya itu tergantung pada kualitas pelayanannya.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan, adalah sesuatu yang dirasakan langsung oleh pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat sebagai penerima layanan. Kualitas pelayanan ini jika dilihat dari perspektif masyarakat sebagai penerima layanan, maka dimensinya adalah pelayanan yang kurang maksimal ataupun pelayanan yang maksimal (pelayanan yang prima). Kedua dimensi ini sangat berkaitan erat dengan pemberi layanan, yang dalam hal ini adalah anggota

organisasi.

Berkaitan dengan pelayanan yang prima yang dalam hal ini adalah pelayanan yang baik/maksimal, dalam Nurhasyim (2004 :16) menyatakan bahwa yang dimaksud pelayanan yang prima adalah :

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa
- b. Pelayanan yang prima ada bila ada standar pelayanan
- c. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar.

Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standard dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal

- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal

Pelayanan yang maksimal/prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan/masyarakat memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan yang memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi untuk memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan. Nurhasyim (2004:18), Kepuasan tersebut dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik berikut:

1. Transparansi,

Pelayanan dengan transparansi ini yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Prinsip pelayanan dengan transparansi ini harus dilakukan dengan transparan, sehingga institusi diharapkan menetapkan jaringan informasi yang dibutuhkan masyarakat secara lengkap, sehingga memungkinkan masyarakat membuat keputusan secara rasional dan meminimalkan resiko.

Adapun unsur-unsur pelayanan dengan menerapkan sikap transparansi/keterbukaan ini dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja penanggungjawab pemberi pelayanan umum, meliputi hal-hal sebagai

berikut :

- a. Waktu penyelesaian
- b. Kepastian biaya
- c. Akurasi system
- d. Fasilitas dan peralatan

## 2. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan maksudnya adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, norma sosial, dan kepatuhan yang berlaku.

Adapun unsur pelayanan dengan menerapkan sikap akuntabilitas dalam hal pertanggungjawaban kepada penerima pelayanan publik yang dalam hal ini masyarakat adalah :

- a. Pengelolaan keluhan-keluhan publik.
- b. Menjamin hak-hak masyarakat untuk mengajukan keluhan.

Pada organisasi publik seperti kecamatan , peningkatan pelayanan menjadi studi utama untuk meningkatkan kualitas kenyamanan kepada masyarakat. Organisasi publik yang bersifat pengaturan dan pelayanan dalam menjalankan tugasnya ada beberapa hal yang perlu diperhatikan :

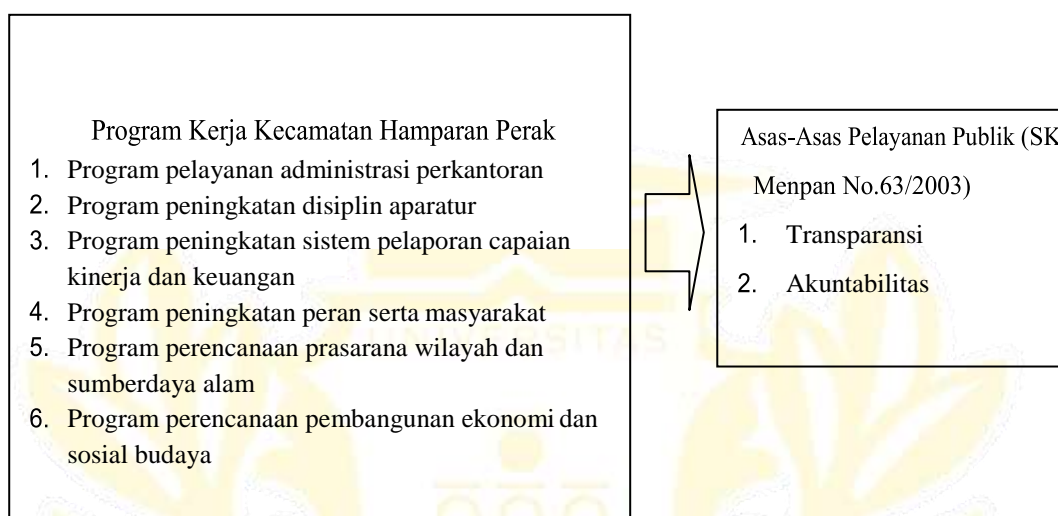
1. Orientasi pelayanan dalam menjalankan tugas aparatur pemerintah tidak berorientasi pada kekuasaan.
2. Netralis dalam menjalankan tugasnya, baik pengaturan maupun pelayanan aparatur pemerintah tidak bersifat membeda-bedakan.
3. Orientasi kerja adalah efektifitas dan produktifitas.
4. Sikap adil dalam memberikan pelayanan kepada warga atau masyarakat yang membutuhkan tanpa diskriminasi atau perbedaan berdasarkan berbagai peraturan tertentu (Siagian, 2009:32)

## **B. Kerangka Berpikir**

Kerangka pikir merupakan gambaran secara singkat mengenai hubungan-hubungan antar variabel, yaitu antara variabel bebas (independent), dengan variabel terikat (dependent). Kerangka pikir ini menjelaskan secara sistematis

judul dari penelitian ini.

Adapun yang menjadi kerangka pikir dari penelitian ini adalah dapat dijelaskan dalam bagan berikut :



### C. Definisi Operasional

Berdasarkan konsep yang telah dipaparkan pada BAB tinjauan pustaka, maka dirumuskan definisi operasional penelitian sebagai berikut :

1. Program kerja yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah keseluruhan rancangan kerja yang telah disusun dan menjadi tanggung jawab seluruh aparatur kecamatan untuk dilaksanakan.
2. Pelaksanaan program kerja kecamatan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah peranan yang dilakukan oleh seluruh aparatur kecamatan dalam rangka untuk mencapai tujuan tertentu yang bersifat dinamis.
3. Pelayanan kepada masyarakat yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah



segala upaya yang dilakukan oleh unsur-unsur organisasi yang dalam hal ini adalah aparatur Kecamatan Hamparan Perak dalam melakukan pelayanan kepada anggota internal dan eksternal.

4. Anggota internal yang dimaksudkan adalah staf, tata usaha, pegawai, dan aparatur kecamatan lainnya yang juga memiliki hak untuk diberi pelayanan, dalam hal ini adalah berupa pemenuhan hak-hak pegawai, penyediaan sarana dan prasarana penunjang kerja, dan lain sebagainya.
5. Sementara anggota eksternal yang dimaksudkan adalah masyarakat umum yang ada dalam Kecamatan Hamparan Perak yang sangat berhak untuk diberikan pelayanan yang maksimal demi untuk kepuasan masyarakat terhadap aparatur kecamatan. Pelayanan yang diberikan dapat berupa pelayanan yang diberikan ketika akan mengurus KTP, Kartu Keluarga, Surat Keterangan, dan lain sebagainya.