

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Efektivitas

2.1.1 Definisi Efektivitas

Menurut Gie yang dikutip Priansa, Donni Juni dan Garnida (2013 : 11) menyatakan bahwa efektivitas adalah keadaan atau kemampuan kerja yang dilaksanakan oleh manusia untuk memberikan nilai guna yang diharapkan.

Akmal (dalam buku manajemen perkantoran Donni Juni Priansa dan Agus Garnida 2013:11) menyatakan bahwa Efektivitas adalah pencapaian usaha yang sesuai dengan rencananya (*doing the right things*) atau rencana hasil dibandingkan dengan realisasi hasil.

Menurut Georgopoulos dan Tannenbaum (dalam buku Richard M. Steers, 1985 : 50) menyatakan bahwa: “ Efektivitas adalah keberhasilan organisasi harus mempertimbangkan sasaran organisasi tetapi juga mekanismenya mempertahankan diri dan mengejar sasarannya.”

Menurut Gibson (dalam buku Manajemen perkantoran Donni Juni Priansa dan Agus Garnida, 2015:11)

“Efektifitas adalah penilaian yang di buat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi. Semakin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan “standar” maka mereka dinilai semakin efektif.

2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi harus mendapat perhatian yang serius apabila ingin mewujudkan organisasi yang efektifitas. Empat faktor yang mempengaruhi efektifitas, yaitu:

a. Karakteristik Organisasi

Hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

b. Karakteristik Lingkungan

Mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada diluar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, utama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

c. Karakteristik pekerja

Merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektifitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

d. Karakteristik Manajemen

Merupakan strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengondisikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktik manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktik manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan startegi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

2.1.1 Indikator Efektivitas

Keberhasilan organisasi pada umumnya diukur dengan konsep efektivitas. Menurut Steers (1977), pada umumnya efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia.

Hal yang perlu diperhatika agar dapat mencapaikan efektivitas organisasi, baik untuk jangka pendek, jangka menengah, jangka panjang dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria yang menjadi ukuran efektivitas organisasi, yaitu sebagai berikut.

1. Produksi (production)

Produksi barang maupun jasa menggambarkan kemampuan organisasi untuk memproduksi barang maupun jasa yang sesuai dengan permintaan yang sesuai dengan permintaan lingkungan.

2. Efisiensi (efficiency)

Efisiensi diartikan sebagai perbandingan (rasio) antara keluaran dengan masukan. Ukuran efisiensi melibatkan tingkat laba, modal atau harta, biaya per-unit, penyusutan, depresiasi, dan sebagainya.

3. Kepuasan (satisfaction)

Banyak manajer berorientasi pada sikap untuk dapat menunjukkan sampai seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan para karyawannya, sehingga mereka merasakannya kepuasan dalam bekerja. Hal ini dilakukan manajer dengan pencarian keuntungan yang optimal. Yang dimaksud optimal yaitu pencapaian tujuan yang diselaraskan dengan kondisi organisasi demi kelangsungan usahanya. Oleh karena itu diperlukan kemampuan adaptasi.

4. Adaptasi (adaptiveness)

Kemampuan adaptasi adalah sampai seberapa jauh organisasi mampu menerjemahkan perubahan-perubahan intern dan ekstren yang ada, kemudian akan di tanggapinya oleh organisasi yang bersangkutan. Kemampuan adaptasi ini sifatnya lebih abstrak dibanding dengan masalah yang lain seperti produksi, keuangan, efisiensi, dan sebagainya.

5. Perkembangan (development)

Perkembangan merupakan suatu fase setelah kelangsungan hidup terus (*survive*) dalam jangka panjang. Untuk itu organisasi harus bisa memperluas kemampuannya sehingga bisa berkembang dengan baik dan sekaligus akan dapat melewati fase kelangsungan hidupnya. Usaha pengembangan kemampuan tersebut seperti program pelatihan bagi karyawan. Dari pengembangan kemampuan organisasi diharapkan dapat mengembangkan organisasi baik untuk ini maupun untuk masa yang akan datang.

2.1.3 Pendekatan Efektivitas

Gibson (2000:38) mengungkapkan tiga pendekatan mengenai efektivitas, yaitu :

a. Pendekatan tujuan

Tujuan untuk mendefinisikan dan mengevaluasi efektivitas merupakan pendekatan tertua dan paling luas digunakan. Menurut pendekatan ini, keberadaan organisasi dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pendekatan tujuan menekankan peranan sentral dari pencapaian tujuan tertentu.

b. Pendekatan teori system

Teori sistem menekankan pada pertahanan elemen dasar masukan-proses-pengeluaran dan adaptasi terhadap lingkungan yang lebih luas yang menopang organisasi. Teori ini menggambarkan

hubungan organisasi terhadap system yang lebih besar, dimana organisasi menjadi bagiannya.

c. Pendekatan *Multiple Constituency*

Pendekatan ini adalah perspektif yang menekankan pentingnya hubungan yang relatif di antaranya kepentingan kelompok dan individual dalam hubungan relative diantaranya kepentingan kelompok dan individual dalam suatu organisasi. Dengan pendekatan ini kemungkinan pentingnya hubungan relative diantaranya kepentingan kelompok dan individual dalam suatu organisasi.

2.2 Pelayana Publik

2.2.1 Definisi Pelayan Publik

Menurut kamus Bahasa Indonesia, Pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau acara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa

Menurut (Thoha 1991 dalam buku kualitas pelayan publik) Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang sendiri.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut (Wasistiono (2002) dalam buku kualitas pelayanan publik)

pelayanan publik adaah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengn atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentngan masyarakat.

Menurut Saefullah (2008), untuk memberika pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya memahami sikap dan perubahan kepeningn publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepet mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

Menurut Moenir (2006) dalam buku Kualitas Pelayanan Publik

“yang menggemukaan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oelh seseorang atau kelompok orang dengan landasan factor amterial melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.”

Menurut stamati (1996) yang di kutip Tjiptono dalam buku Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik (2011;118)

“kualitas pelayanan dapat pula didefinisikan sebagai sistem manajemen strategic dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode

kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.”

2.1.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Bahwasannya pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan lagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraan secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- a. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi,
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.2 Akta Kematian

2.2.1 Definisi akta kematian

Akta adalah surat yang diberi tanda tangan, yang memuat peristiwa yang menjadi dasar suatu hak atau perikatan yang dibuat sejak semula dengan sengaja untuk pembuktian. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dipahami bahwa untuk dapat digolongkan dalam pengertian akta, suatu surat harus ditanda tangani.

Yang dimaksud dengan penanda tangan ialah membubuhkan nama dari si penanda tangan, sehingga membubuhkan paraf yaitu singkatan tanda tangan saja dianggap belum cukup. Nama tersebut juga harus ditulis oleh si penandatanganan atas kemauannya sendiri tanpa adanya paksaan dari pihak lain.

Dalam bidang perdata, setiap perjanjian seperti transaksi jual beli, sewa menyewa, asuransi, penghibahan, perkawinan, kelahiran, pengangkatan anak, bahwa kematian pun sengaja dicatat atau dituliskan dalam bentuk akta. Hal ini dilakukan agar apabila suatu ketika terjadi

sengketa yang timbul atas peristiwa tersebut, akta dapat dijadikan alat bukti terkait transaksi atau peristiwa hukum yang terjadi.

Akta kematian adalah akta otentik yang diterbitkan oleh pemerintah daerah mengenai peristiwa kematian seseorang yang mempunyai akibat hukum bagi dirinya maupun keluarganya dan pihak lain yang menyangkut bidang kekeluargaan dan warisan. Disebut sebagai akta otentik karena akta kematian ini dibuat oleh pejabat yang diberi wewenang untuk itu oleh penguasa menurut ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan, baik dengan atau tanpa bantuan dari yang berkepentingan

Kematian merupakan salah satu peristiwa penting yang dialami oleh setiap orang, yang harus dicatat dan dikukuhkan oleh Negara dalam bentuk akta kematian. Dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 disebutkan bahwa setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua rukun tetangga atau nama lainnya di domisili Penduduk kepada Instansi pelaksana setempat paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematiandan berdasarkan laporan tersebut pejabat pencatatan sipil mencatat pada register akta kematian dan menerbitkan kutipan akta kematian.

2.2.2 Prosedur Pengurusan Akta Kematian

UU Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan mengatur bahwa penyelenggara dari administrasi kependudukan adalah pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan administrasi kependudukan. Dan yang menjadi instansi pelaksana adalah perangkat pemerintah

kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan.

Instansi yang berwenang dalam melakukan pencatatan kematian hingga menerbitkan akta kematian merupakan salah satu wewenang dari pemerintah daerah kabupaten/kota yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pencatatan kematian bagi penduduk WN dilakukan dengan memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Fotocopy Kartu Keluarga
- b. Surat keterangan kematian dari kelurahan
- c. Surat keterangan kematian dari rumah sakit
- d. Fotocopy KTP pemohon/pelapor
- e. Fotocopy KTP saksi 2 orang domisili kota Cirebon
- f. KTP almarhum asli
- g. Fotocopy buku nikah (bila ada)
- h. Fotocopy akta kelahiran almarhum
- i. Fotocopy ganti nama almarhum/ah
- j. Fotokopi Akta Kelahiran/Perkawinan/SBKRI (Surat Bukti Kewarganegaraan Republik Indonesia (bagi warga keturunan)
- k. Surat kuasa bila dikuasakan

2.2.3 Arti kepemilikan Akta Kematian

- a. Pencatatan kematian memberikan kepastian hukum atas meninggalnya seseorang kepada pihak yang mempunyai garis keturunan atau

- b. hubungan darah yang diwujudkan melalui dokumen pencatatan kematian yaitu Akta Kematian.
- c. Akta kematian merupakan bukti pengakuan Negara atas meninggalnya seseorang dengan berbagai implikasi keperdataan yang wajib diselesaikan.
- d. Pencatatan Peristiwa kematian merupakan sumber data statistik yang akurat sekaligus mengakomodasi kepentingan dalam perencanaan pembangunan di bidang kesehatan.

2.2.4 Tujuan dan Manfaat Pembuatan Akta Kematian

Akta kematian diterbitkan untuk warga negara yang telah wafat. Dengan diterbitkan akta kematian baginya, identitas atau data warga negara tersebut akan dihapuskan dari Kartu Keluarga dan Nomor Induk Kependudukan untuk mencegah adanya penyalahgunaan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab terhadap data kependudukannya.

Pencatatan kematian yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap warga negara yang telah meninggal memiliki beberapa manfaat sekaligus, yaitu:

- A. Manfaat bagi individu, yaitu menyediakan perlindungan hak-hak asasi manusia berkenaan dengan status sosial dan manfaat-manfaat individual, diantaranya:
 - a. Menyediakan bukti kematian seseorang untuk dipergunakan oleh ahli waris yang berkepentingan seperti dalam pengurusan warisan.

- b. Sementara bagi janda atau duda diperlukan sebagai syarat untuk menikah lagi.
 - c. Akta kematian juga diperlukan untuk mengurus pensiun bagi ahli warisnya, untuk mengurus uang duka, tunjangan kecelakaan, taspen, dan lain sebagainya.
- B. Manfaat bagi Negara, yaitu untuk administratif dan statistik Negara.
- Sistem pencatatan sipil harus bersifat universal dalam arti menyangkut semua kejadian vital yang dialami oleh seluruh penduduk dalam waktu yang ditetapkan. Adapun beberapa manfaat administratif umum data catatan sipil untuk peristiwa kematian adalah:
- a. Untuk penentuan daftar pemilih tetap dalam pemilihan umum.
 - b. Untuk merencanakan program kesehatan dan pengendalian penyakit.
 - c. Untuk program keamanan masyarakat, pencegahan kecelakaan, dan kejahatan