**PENGARUH EFIKASI DIRI TERHADAP KINERJA ORGANISASI KELURAHAN SE-KOTA BANJAR**

Ferryangga Kostradini

NPM. 128122068

(Magister Ilmu Administrasi Universitas Pasundan)

**ABSTRAK**

Penulis mengadakan penelitian di Kelurahan se-Kota Banjar. Hasil penelitian dituangkan dalam sebuah Tesis yang berjudul “Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kinerja Organisasi Kelurahan Se-Kota Banjar”.

Penelitian ini beranjak dari hasil penjajagan di Kelurahan se-Kota Banjar, diketahui bahwa kinerja organisasi masih rendah yang dipengaruhi lemahnya efikasi diri.

Penelitian ini menggunakan metode *survey explanatory* yang mana menjelaskan fenomena sosial dengan mengukur pengaruh variabel efikasi diri terhadap kinerja organisasi. Analisis menggunakan kuantitatif analisis melalui analisis jalur untuk mengetahui besar pengaruh variabel efikasi diri secara menyeluruh ataupun simultan maupun secara individual ataupun parsial dengan melihat pengaruh variabel efikasi diri beserta komponen-komponennya terhadap variabel kinerja organisasi beserta aspek-aspeknya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh efikasi diri (X) terhadap kinerja organisasi (Y) secara simultan menunjukan besaran nilai 89,28%. Adapun secara parsial, pengaruh efikasi diri (X) yang terdiri dari empat proses meliputi : proses kognitif (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja organisasi (Y) sebesar 9,75%, proses motivasional (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja organisasi (Y) sebesar 14,92%, proses afeksi (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja organisasi (Y) sebesar 29,15% dan proses pemilihan atau seleksi (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja organisasi (Y) sebesar 35,46%. Adapun pengaruh variabel lain (ε) terhadap kinerja organisasi (Y) sebesar 10,72 %.

Penulis menyimpulkan bahwa perlu membuat kebijakan yang akan mendukung efikasi diri dan perlu disusun standar operasional prosedur yang diharapkan akan memiliki dampak terhadap kinerja organisasi.

***ABSTRACT***

*The writer carried out the research at Kelurahan in Banjar. The result of the research was discribed in a thesis entiled, ”Effect of Self Efficacy Against Organizational Performance at Kelurahan in Banjar”.*

*This research was started from the earlier study at Kelurahan in Banjar. It was found that organizational performance is still low which affected the weakening of self-efficacy.*

*This study uses explanatory survey which explains social phenomena by measuring the effect of self-efficacy variables on organizational performance. The analysis uses quantitative analysis through path analysis to determine the influence of self-efficacy variable as a whole or individually or simultaneously or partially with the influence of self-efficacy variables and their components to the variable performance of the organization and its aspects.*

*The results showed that the influence of self-efficacy (X) on organizational performance (Y) simultaneously shows the magnitude of the value of 89,28%. The partially, the effect of self-efficacy (X) consisting of four process include: cognitive processes (X1) does not significantly affect the organization's performance (Y) of 9,75%, motivational processes (X2) do not significantly affect the performance of the organization (Y) of 14,92%, the affection (X3) significantly affect the organization's performance (Y) amounted to 29,15% and the process of election or selection (X4) significantly affect the organization's performance (Y) amounted to 35,46% , As for the influence of other variables (ε) to organizational performance (Y) by 10,72%.*

*The writer concludes that the need to create policies that will support self-efficacy and standard operating procedures need to be developed that are expected to have an impact on organizational performance.*

**PENDAHULUAN**

Pengukuran kinerja terhadap suatu organisasi publik merupakan suatu isu pada beberapa tahun terakhir ini, terutama setelah banyaknya keluhan dari masyarakat yang menyatakan bahwa kinerja organisasi publik adalah inefisiensi yang tinggi, prosedur yang berbelit-belit, serta tidak adanya kepastian waktu dan biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan layananan. Hal tersebut disebabkan masyarakat mulai kritis dalam memonitor dan mengevaluasi manfaat serta nilai yang diperoleh atas pelayanan dari instansi pemerintah. Disisi lain, pengukuran keberhasilan maupun kegagalan instansi pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sulit dilakukan secara obyektif, yang dapat menginformasikan tingkat keberhasilan secara obyektif dan terukur dari pelaksanaan program-program disuatu instansi pemerintah.

Keluhan dan tuntutan masyarakat merupakan tantangan sekaligus peluang bagi aparatur di dalam melaksanakan fungsinya, baik pada masa kini maupun pada masa yang akan datang. Berkaitan dengan hal itu maka peningkatan kemampuan aparatur untuk mampu bekerja secara produktif dan tanggap terhadap tuntutan kebutuhan masyarakat yang menghendaki kinerja aparatur secara maksimal perlu dilaksanakan secara berkesinambungan.

Kecenderungan rendahnya kinerja aparatur pemerintah memang bukanlah persoalan baru. Sudah sejak lama masyarakat menyaksikan sejumlah aktivitas aparatur pemerintah yang cenderung merugikan masyarakat. Peneliti mencermati adanya determinasi yang memberikan penguatan terhadap tinggi rendahnya kinerja aparat, antara lain faktor sikap dan perilaku aparat dalam menjalankan aktivitasnya.

Seiring dengan semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, hal ini memberi perubahan yang cukup besar pada setiap aspek kehidupan, termasuk bidang pemerintahan. Satu diantaranya adalah adanya obsesi dari pemerintah dan rakyat untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang bersih, berwibawa dan demokratis yang akan membawa kemajuan bagi bangsa dan negara.

Kinerja sebuah organisasi merupakan tingkat efisiensi, efektivitas, produktivitas, prestasi kerja dan perilaku anggota organisasi dalam mencapai tujuannya. Kualitasnya ditentukan oleh kinerja individual dan kinerja tim. Oleh karena itu perhatian terhadap kinerja individual dan kinerja tim merupakan suatu keharusan di dalam suatu organisasi.

Sejak kemerdekaan diproklamasikan, pemerintah RI telah melakukan upaya untuk mengelola kepegawaian pemerintah RI secara lebih baik. Lembaga pemerintah pertama yang diberi tanggung jawab untuk mengelola hal itu adalah Kantor Urusan Pegawai (KUP) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 1948 dan berkedudukan di Yogyakarta.

Berdasarkan hasil inventarisasi data kepegawaian di semua instansi pemerintah, diketahui bahwa jumlah seluruh PNS di Indonesia menurut Inventori Data Kepegawaian Instansi Pemerintah yang dikeluarkan BKN Januari 2016 tercatat sebanyak 4.498.643 orang atau sekitar 2 persen dari jumlah penduduk Indonesia (www.BKN.go.id). Dengan jumlah penduduk Indonesia yang mencapai 237.641.326 jiwa, maka diperoleh angka perbandingan antara PNS dengan jumlah penduduk 1 : 52, artinya satu orang PNS melayani 52 penduduk. Meskipun jumlah ini tampaknya besar, sebenarnya masih belum seimbang kalau dibandingkan dengan luas wilayah dan jumlah penduduk Indonesia yang harus menerima pelayanan dari PNS. Keterbatasan inilah kemudian yang menjadi salah satu permasalahan dalam bidang pelayanan masyarakat di Indonesia.

Selain keterbatasan pelayanan PNS terhadap masyarakat, masih terdapat masalah lainnya yaitu tidak adanya pedoman yang jelas tentang cara mengevaluasi dan mengontrol kinerja lembaga birokrasi pemerintah yang dapat digunakan secara mudah. Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pedoman itu semakin diperlukan karena setiap institusi pemerintah harus dapat mengembangkan kinerjanya secara mandiri.

Dalam upaya mencapai keberhasilan program pembangunan, diperlukan dukungan yang memadai baik kelembagaan, tatalaksana, personil, administrasi keuangan maupun sarana dan prasarana. Oleh karena itu sistem penyelenggaraan pemerintahan Negara mulai dari pusat sampai yang paling rendah kelurahan harus dioptimalkan dalam upaya pelaksanaan tugas pokok penyelenggaraan pemerintahan.

Pada era keterbukaan seperti pada saat sekarang, memang peran aparatur pemerintah menjadi semakin penting, disamping harus mampu dan mempunyai jiwa *enterpreneur* untuk dapat mengelola potensi-potensi yang ada dalam rangka menggerakkan pembangunan, aparatur juga harus mampu melaksanakan tugas pengolahan administrasi publik dengan baik. Sebagai penyelenggara pemerintahan, masyarakat semakin gencar menuntut adanya pengolahan administrasi publik yang mampu meneiptakan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Pemerintahan yang aparatumya mampu melaksanakan mekanisme administrasi untuk mengatur perilaku kelompok-kelompok kepentingan didalam masyarakat dengan baik (good corporate governance). Keberadaan *good corporate governance* sebagai rule of the game yang mengatur interaksi administratif diantara berbagai kelompok kepentingan, diharapkan interaksi ekonomi, sosial budaya dan politik dapat berlangsung secara partisipatif konsistensi dengan semangat demokrasi sehingga dapat membawa dampak yang positif terhadap interaksi ekonomi dalam bentuk efisiensi dalam proses alokasi sumber daya yang ada.

Aparatur yang baik adalah yang bisa memberikan kepada masyarakat apa yang mereka butuhkan, bahkan sebelum masyarakat itu sendiri memintanya. Dalam keadaan seperti ini, hati nurani pemerintah adalah hati nurani masyarakat itu sendiri.

Selanjutnya bahwa upaya meningkatkan profesionalisme aparat pemerintah daerah perlu juga mendasarkan diri pada prinsip-prinsip manajemen terpadu Islamy (2007:9), agar proses, produk, dan mutu pelayanan yang diberikan juga meningkat, yang meliputi:

1. Adanya kepemimpinan dan dukungan dari pimpinan pucak organisasi;
2. Perlunya perencanaan strategis;
3. Memusatkan perhatian pada masyarakat;
4. Komitmen yang tinggi pada pentingnya pelatihan aparat dan penghargaannya;
5. Pemberdayaan aparat/pegawai dan pentingnya kerja kelompok dan
6. Pengukuran dan analisis proses dan produk hasil.

Oleh karena itu, instrument penting dalam mendorong aparat agar dapat melaksanakan tugas dengan baik adalah dengan jalan meningkatkan kinerja aparat tersebut pada semua jenjang pemerintahan. Peran pemerintah daerah maupun pemerintahan kelurahan sebagai garis terdepan dalam memberikan pelayanan publik.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan harus diikuti dengan peningkatan kinerja seluruh aparat pemerintah kelurahan itu sendiri. Dengan kata lain reformasi sumberdaya aparatur pemerintah harus dilakukan, demi terwujudnya pengabdian, disiplin dan keteladanan agar semakin mampu melayani, mengayomi serta menumbuhkan prakarsa dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Harapan pemerintah daerah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 46 Tahun 2004 bahwa adanya struktur organisasi dan uraian tugas yang jelas. Struktur organisasi dibuat untuk memberikan kejelasan tentang kedudukan, fungsi, kewenangan, dan tata kerja yang berlaku di dalamnya. Uraian tugas yang jelas, dibutuhkan untuk memastikan adanya pendelagasian wewenang, batas tangung jawab, tugas dan fungsi. Seluruh tugas harus terbagi habis. Perangkapan jabatan dan konflik kepetingan pribadi dalam organisasi harus dihindarkan, karena akan memperlemah pengendalian manajemen.

Karena belum adanya pedoman untuk mengevaluasi dan mengontrol kinerja organisasi publik mengakibatkan terjadinya beberapa hal, sebagai berikut : (1) Rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan birokrasi; (2) Kurang berdayanya regulasi kepegawaian sebagai mekanisme pengaturan, peraturan perundang-undangan kepegawaian (termasuk norma, standar dan prosedur teknis pelaksanaannya); (3) Belum tertatanya birokrasi baik sumber daya aparaturnya maupun kelembagaannya.

Isu ini juga terjadi pada sistem kepegawaian di Pemerintah Daerah, termasuk Kota Banjar. Tampak berbagai fenomena yang menunjukkan bahwa pelayanan pegawai belum berjalan seperti yang diharapkan. Hal ini ditunjukkan oleh kecenderungan beberapa PNS di instansi yang ada bertindak tidak sesuai dengan ketentuan yang ada. Berbagai pelanggaran disiplin sering terjadi, terkesan lamban dalam bekerja, dan masih ada yang hanya menunggu perintah atau petunjuk dari atasan, artinya belum mempunyai inisiatif untuk mengolah atau menganalisis suatu tugas yang diberikan. Bahkan juga terdapat “pegawai ganda” yang bekerja tidak hanya pada satu instansi tempat ia ditugaskan melainkan juga di instansi swasta, karena merasa imbalan yang diterima tidak cukup.

Timbulnya permasalahan kinerja bersumber dari variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja tersebut. Secara teoretis menurut Kreitner dan Kinicki (2013:150) variabel-variabel tersebut adalah *individual inputs*, motivasi dan kombinasi faktor-faktor yang memungkinkan dan membatasi *job context*. *Individual inputs* yaitu: kemampuan, pengetahuan, kepribadian, sifat-sifat, emosi, suasana hati, keyakinan dan nilai-nilai bekerja. *Job context* yaitu lingkungan fisik, rancangan tugas, imbalan, penguatan, dukungan supervisor dan penyelia, norma-norma sosial dan budaya organisasi. Selain variabel ini menurut Robbins dan Judge (2014:241) masih terdapat variabel efikasi diri, yaitu keyakinan individu bahwa dirinya mampu mengerjakan suatu tugas.

Secara empirik berapa hasil penelitian telah menguji variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja yang diperkirakan berpeluang menjadi sumber permasalahan kinerja PNS. Misalnya, hasil penelitian Samsudin (2005) menunjukkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, pelatihan yang diikuti, motivasi, pengalaman kerja, sikap loyal dan budaya kerja. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Arianti (2005), Megawati (2004), Mardalena (2004). Selain variabel-variabel tersebut menurut Rijal (2006) variabel imbalan, umur, fisik dan kepribadian dapat mempengaruhi kinerja individu pada organisasi.

Thoha (2014:49) mengemukakan, bahwa dalam praktik keseharian masalah kinerja pegawai bersumber dari berbagai faktor, diantaranya banyak pegawai yang tidak mempunyai pekerjaan yang jelas atau belum memahami tugas pokok dan fungsinya, kondisi ini menyebabkan kedisiplinan dan semangat kerja yang tidak cukup baik; adanya pegawai yang memiliki usaha di luar pekerjaan sebagai PNS untuk mengimbangi gaji PNS yang tidak tinggi; atasan kadang-kadang terpaksa menyelesaikan sendiri pekerjaan-pekerjaan yang seharusnya dilaksanakan oleh bawahan yang kurang sigap; masih terbatas pada disiplin administratif, belum cukup ada korelasi antara apel/mengisi daftar hadir dengan kinerja organisasi publik; masih adanya tindakan indisipliner dikalangan pegawai mulai dari yang teringan sampai yang terberat; belum ada sistem yang baik untuk menjaga disiplin termasuk penghargaan.

Organisasi dapat mencapai kinerja yang diharapkan serta memiliki keunggulan kompetitif adalah ketika orang didalamnya melakukan apa yang terbaik dari mereka. Selain itu adanya perubahan yang terjadi seperti tekanan dalam pelayanan publik, tekanan informasi, tekanan lingkungan, harapan pegawai untuk berkembang, struktur dan ukuran organisasi dan lain-lain juga akan mendorong organisasi untuk selalu meningkatkan kinerja organisasi dan kinerja karyawan agar dapat bersaing secara global.

Berbagai perubahan dan tekanan tersebut selain menjadi motivator dapat juga menjadi penyebab stres atau stressor. Masing-masing individu memiliki tingkat ketahanan terhadap stres yang berbeda satu dengan yang lain. Misalnya, ketika terdapat dua orang dihadapkan pada tekanan dan persoalan yang sama maka orang dengan ketahanan stres yang tinggi tidak akan mudah mengalami stres, jika dibandingkan dengan orang yang memiliki tingkat ketahanan stres yang rendah. Stres dengan intensitas yang sudah tidak dapat ditahan oleh seorang individu akan mengganggu fungsi dirinya, sedangkan apabila dialami pegawai dan dibiarkan terus berlanjut akan menyebabkan penurunan kinerja diri dan kinerja organisasinya, sehingga organisasi tersebut tidak akan dapat bertahan dalam persaingan yang terjadi.

Ivancevich dan Matteson (Luthans, 2006: 441) menegaskan, stres merupakan suatu respon adaptif, ditengahi oleh perbedaan-perbedaan individual dan proses- proses psikologis, yaitu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan, situasi atau kejadian-kejadian yang membebani tuntutan psikologis dan atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang.

Setiap individu memiliki kemampuan dalam menghadapi dan mengatasi stres, tetapi mereka akan berbeda dalam memilih cara atau strategi. Penanganan stres oleh individu disebut juga dengan istilah coping *stress*. Coping *stress* merupakan perubahan kognitif dan perilaku yang berlangsung terus menerus untuk mengatasi tuntutan eksternal dan internal yang dinilai sebagai beban atau melampaui sumber daya individu tersebut (Lazarus & Folkman, 1984: 141).

Menyadari berbagai fenomena yang menunjukkan adanya masalah kinerja pada PNS, termasuk di jajaran Pemerintah Daerah serta mencermati variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja yang berpeluang menjadi sumber permasalahan kinerja tersebut, maka peneliti merasa tertarik untuk melihat hubungan beberapa variabel yang mempengaruhi kinerja tersebut. Namun demikian, mengingat banyaknya variabel yang mempengaruhi kinerja tersebut, serta begitu besarnya kerangka sampling untuk PNS ini, maka penelitian ini dibatasi hanya pada variabel yang diduga memberi pengaruh kuat terhadap kinerja PNS di Lingkungan Pemerintah Kota Banjar dengan fokus dan lokus penelitian penelitian juga dibatasi pada Pegawai Kelurahan se-Kota Banjar.

Dasar pembentukkan kelurahan di kota banjar adalah Peraturan Daerah Kota Banjar nomor 27 tahun 2006 tentang Kelurahan yang selanjutnya dikeluarkan Peraturan Daerah Kota Banjar nomor 5 Tahun 2007 tentang perubahan status 8 Desa menjadi Kelurahan serta Peraturan Daerah nomor 10 tahun 2012 tentang perubahan status Desa Situbatu menjadi Kelurahan. Sesuai dengan Peraturan Walikota Banjar nomor 38 tahun 2010 tentang Tugas pokok Fungsi dan tata Kerja Unsur Organisasi Kelurahan di Wilayah Kota Banjar bahwa kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah Kota dibawah Kecamatan. Kelurahan mempunyai tugas pokok yaitu menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, pembinaan kehidupan kemasyarakatan di wilayah kerjanya dan melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh walikota sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kelurahan se-Kota Banjar dijadikan sebagai obyek penelitian didasarkan kepada bahwa dari hasil pengamatan, sehingga peneliti mendeteksi adanya tingkat kinerja PNS yang rendah. Ada sejumlah indikator yang menguatkan rendahnya tingkat kinerja PNS di Kelurahan, antara lain :

1. Kualitas kerja khususnya pelayanan di kelurahan yang dianggap masih kurang. Contohnya : dalam pembuatan/penerbitan surat-surat keterangan di kelurahan, seringkali terdapat kesalahan-kesalahan khususnya dalam hal pengetikan setelah surat keterangan tersebut diterbitkan.
2. Kuantitas kerja yang masih relatif lamban. Hal ini tampak dalam hal menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan/laporan-laporan yang disampaikan tidak tepat waktu sehingga dapat menghambat pekerjaan selanjutnya.
3. Kehandalan atau kemampuan kerja pegawai yang terbatas, terutama dalam pengoperasian komputer sehingga dapat menghambat dalam penyelesaian pekerjaan.
4. Sikap pegawai yang memberikan pelayanan seringkali bersikap kurang bersahabat dalam memberikan pelayanan. Contohnya : salah seorang pegawai kelurahan yang menghadapi masyarakat yang memerlukan surat keterangan tidak mampu (SKTM) dilayani dengan sikap yang kurang ramah dan dengan raut muka yang kurang bersahabat.

Dalam konteks organisasi publik, penilaian kinerja organisasi merupakan suatu hal yang penting, karena dengan adanya kinerja maka akan diketahui tingkat pencapaian hasil yang telah dicapai, atau akan diketahui seberapa jauh pelaksanaan tugas-tugas yang dapat dilaksanakan.

Penelitian tentang kinerja organisasi publik telah banyak dilakukan, baik pada instansi pemerintah maupun pada perusahaan- perusahaan swasta. Samsudin (2005), meneliti tentang pengaruh tingkat pendidikan, pelatihan, motivasi, pengalaman kerja, sikap loyal dan budaya kerja secara bersama-sama terhadap kinerja kepala desa (Kades) di kabupaten Katingan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan, pelatihan, motivasi, pengalaman kerja, sikap loyal dan budaya kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Kades.

Penelitian tentang kinerja juga telah dilakukan oleh Hernowo dan Farid (2004). Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi dan disiplin mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pegawai Badan Kepegawaian Daerah Wonogiri.

Penelitian tentang kinerja juga telah dilakukan oleh Srie, dkk (2004). Data-data yang digunakan berasal dari pegawai Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Banyumas. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa ada pengaruh dari insentif, motivasi, disiplin kerja dan budaya kerja terhadap kinerja.

Disamping itu, Wardan (2003) telah melakukan implementasi model pengukuran kinerja di Kabupaten Banyumas. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa implementasi model adalah mudah dilaksanakan, tetapi memerlukan SDM dan dana yang memadai. Sedangkan Damelina (2006), mengkaji tentang Analisis hubungan *Self-Leadershif* terhadap keberhasilan kerja dimediasi oleh *self efficacy*/Efikasi Diri. Hasil kajian ini menunjukkan Strategi *self-leadership* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *self efficacy*; demikian juga *Self efficacy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, dan terakhir adalah bahwa *Self efficacy* memediasi hubungan antara *self-leadership* dengan keberhasilan kerja.

Administrasi dan manajemen dalam suatu organisasi harus bergerak ditempat yang serba terbatas. Oleh karena itu, administrasi memiliki arti yang sangat luas. Definisi administrasi menurut Siagian (2011:3) yaitu ”Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Fungsi administrasi dan manajemen menurut Siagian (2011:103) yaitu "Fungsi-fungsi organik" dan “Fungsi-fungsi pelengkap”. Keduanya memiliki kesamaan kepentingan dan saling mendukung dalam aktivitas kerja secara operasional.

"Fungsi organik yaitu seluruh fungsi yang mutlak harus dijalankan administrasi dan manajemen. Ketidakmampuan untuk menjalankan fungsi organik akan mengakibatkan kematian organisasi. Sedangkan yang dimaksud dengan fungsi pelengkap adalah fungsi yang walaupun tidak mutlak harus ada, tetapi sangat berpengaruh terhadap kelancaran dalam pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan dengan secara efektif dan efisien."

Fungsi tersebut merupakan fungsi pelengkap ini meliputi sistem kerja, prosedur kerja dan tata kerja. Definisi ketiga unsur tersebut menurut Lembaga Administrasi Negara (2011:247) yaitu :

1. Sistem kerja adalah rangkaian pekerjaan yang meliputi langkah-­langkah pekerjaan yang meliputi langkah-langkah pekerjaan yang berkaitan dalam bentuk prosedur kerja dan tata kerja secara tertib dan teratur.
2. Prosedur kerja adalah urutan langkah-langkah pekerjaan keterampilan yang berkaitan satu sama lain, dilakukan oleh lebih dari satu orang pekerjaan yang membentuk cara-cara pencapaian tujuan secara bertahap dari suatu kegiatan.
3. Tata kerja adalah pekerjaan yang berkaitan satu sama lain sehingga adanya suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu bidang tugas.

Pencapaian tujuan organisasi memiliki tugas yang sangat luas. Karena harus bergerak dalam berbagai bidang yang berhubungan dengan proses kerjasama untuk mencapai tujuan organisasi. Salah satu tugas yang sangat penting dengan menentukan terhadap keberhasilan dengan mencapai tujuan.

Proses kerja yang harus dilakukan setiap organisasi rnenjadi berbagai bentuk kegiatan, sebagaimana menurut Tjokroamidjojo dan Mustopadidjaya (1997:16) yaitu "Ditinjau dari segi perkembangan, administrasi dapat dibagi atas dua bagian besar, yaitu : (1) Administrasi negara (*Public Administration)* dan (2) Administrasi niaga *(Bussiness Administration)".* Secara khusus, administrasi negara terbagi ke dalam tiga unsur besar sebagaimana dikemukakan Tjokroamidjojo dan Mustopadidjaya (1997:19) yaitu :

"Unsur administrasi negara adalah (a) Administrasi Keuangan, (b) Administrasi Kepegawaian, (c) Administrasi Material dan ketiga unsur administrasi tersebut memiliki tugas yang sama yaitu bertugas untuk mendapatkan, menggunakan dan mengendalikan. "

Peran administrasi negara atau administrasi publik merupakan proses dalam perumusan kebijakan sebagaimana pendapat Nigro dan Nigro (2012:18) yaitu *"Public Administration has an important role formulating of public policy and thus a part of the political process".* (Administrasi negara mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik).

Pendapat di atas mengartikan bahwa administrasi negara mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.

Sumber manajemen, menurut Hasibuan (2007:27) sebagai berikut :

1. *Man* (sumber daya manusia dengan keahlian tertentu sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam mencapai tujuan).
2. *Money* (modal dalam bentuk uang untuk berbagai bentuk biaya, baik penggajian, pengadaan alat dan bahan, penyediaan sarana dan prasarana dll).
3. *Materials* (alat untuk melaksanakan pekerjaan sebagai media yang digunakan untuk melakukan semua kegiatan oleh manusia).
4. *Minute* (waktu pelaksanaan pekerjaan, disesuaikan dengan target dan input lainnya untuk mewujudkan output yang ditentukan dalam rencana).
5. *Methods* (cara kerja yang digunakan untuk kelangsungan pekerjaan yang tertib dan teratur).

Efikasi diri merupakan salah satu aspek pengetahuan tentang diri atau *self knowwledge* yang paling berpengaruh dalam kehidupan manusia sehari-hari. Hal ini disebabkan efikasi diri yang dimiliki ikut memengaruhi individu dalam menentukan tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan termasuk di dalamnya perkiraan berbagai kejadian yang akan dihadapi.

Secara etimologis, efikasi diri merupakan satu kesatuan arti yang diterjemahkan dari bahasa inggris, yakni *Self Efficacy*. *Efficacy* didefenisikan sebagai kapasitas untuk mendapatkan hasil atau pengaruh yang diinginkannya, dan *self* sebagai orang yang dirujuk (Wallatey, 2001:2). Defenisi ini merujuk pada orang yang mempunyai kapasitas yang digunakan untuk mendapatkan hasil atau pengaruh yang diinginkannya. Namun defenisi yang dikemukakan tersebut nampak masih bersifat umum.

Efikasi diri (*self efficacy*) diperkenalkan oleh seorang tokoh bernama Bandura yang mendefinisikan bahwa efikasi diri adalah keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan tugas atau tindakan untuk mencapai hasil tertentu (J. Feist and G.J. Feist, 2008: 308).

Kata efikasi berkaitan dengan kebiasaan hidup manusia yang didasarkan atas prinsip-prinsip karakter, seperti integritas, kerendahan hati, kesetiaan, pembatasan diri, keberanian, keadilan, kesabaran, kerajinan, kesederhanaan dan kesopanan yang seharusnya dikembangkan dari dalam diri menuju ke luar diri, bukan dengan pemaksaan dari luar ke dalam diri manusia. Seseorang dikatakan efektif apabila individu dapat memecahkan masalah dengan efektif, memaksimumkan peluang, dan terus menerus belajar serta memadukan prinsip-prinsip lain dalam spiral pertumbuhan.

Efikasi diri mempengaruhi motivasi, baik ketika manajer memberikan imbalan maupun ketika karyawan sendiri memberikan kemampuannya. Makin tinggi efikasi diri maka makin besar motivasi dan kinerja. Menurut Cherrington (1994:79) bahwa efikasi diri didefenisikan sebagai keyakinan seseorang dengan kemampuannya untuk melaksanakan suatu tugas yang spesifik. Diakuinya bahwa dalam beberapa hal konsep efikasi diri serupa dengan *self-esteem* dan *locus of control*. Namun, efikasi diri adalah menyangkut tugas yang spesifik dibandingkan dengan persepsi umum dari keseluruhan kompetensi. Subtansial defenisi efikasi diri di atas, dapat dikatakan lebih spesifik dan secara hakiki mempunyai perbedaan arti dengan *self-esteem*.

Dalam kehidupan sehari-hari, efikasi diri memimpin kita untuk menentukan cita-cita yang menantang dan tetap bertahan dalam menghadapi kesulitan-kesulitan. Lebih dari seratus penelitian memperlihatkan bahwa efikasi diri meramalkan produktivitas pekerja.Ketika masalah-masalah muncul, perasaan efikasi diri yang kuat mendorong para pekerja untuk tetap tenang dan mencari solusi daripada merenung ketidakmampuannya. Usaha dan kegigihan menghasilkan prestasi. Sehingga, dari sini menunjukkan bahwa efikasi diri berbanding lurus dengan kinerja dalam arti untuk meraih suatu prestasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efikasi diri merupakan suatu keyakinan terhadap diri sendiri yang muncul dalam menyelesaikan/mengatasi beraneka ragam situasi yang muncul dalam hidupnya.

Keyakinan kepada kemampuan sendiri mempengaruhi motivasi pribadi, makin tinggi efikasi diri maka tingkat stres makin rendah. Sebaliknya, makin tinggi keyakinan kepada kemampuan sendiri, maka makin kokoh tekadnya untuk menyelesaikan tugas dengan baik. Keyakinan kepada efikasi mempengaruhi tingkat tantangan dalam menyelesaikan tugas. Secara singkat dapat dikatakan bahwa bukan hanya kemampuan kerja yang menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas, melainkan juga ditentukan oleh tingkat keyakinan pada kemampuan sehingga dapat menambah intensitas motivasi dan kegigihan kerja karyawan. Defenisi tersebut dikaitkan dengan pengambilan keputusan atas kemampuan yang dimiliki seseorang dalam menghadapi situasi di masa mendatang.

Di dalam melaksanakan berbagai tugas, orang yang mempunyai efikasi diri tinggi adalah sebagai orang yang berkinerja sangat baik. Mereka yang mempunyai efikasi diri dengan senang hati menyongsong tantangan, sedangkan mereka yang peragu mencobapun tidak bisa, tidak peduli betapa baiknya kemampuan mereka yang sesungguhnya. Rasa percaya diri meningkatkan hasrat untuk berprestasi, sedangkan keraguan menurunkannya. Tingkat efikasi diri merupakan alat prediksi yang lebih tepat untuk kinerja seseorang dibandingkan keterampilan atau pelatihan yang dimiliki sebelum seseorang dipekerjakan (Goleman,1999:111). Tingkat efikasi diri ditentukan oleh pengalaman sebelumnya (kesuksesan dan kegagalan), pengalaman yang diakui oleh orang lain (dengan mengamati kesuksesan dan kegagalan orang lain), persuasi verbal (dari teman, kolega, saudara) dan keadaan emosi (kekhawatiran). Persepsi yang dimiliki oleh seseorang terhadap kemampuannya untuk melaksanakan tugas akan meningkatkan kemungkinan tugas tersebut dapat diselesaikan dengan sukses.

Secara ringkas dapat disebutkan dua pengertian penting dari efikasi diri yaitu: Efikasi diri atau efikasi ekspektasi (*self effication – efficacy expectation*) adalah “Persepsi diri sendiri mengenai seberapa baik dirinya dapat berfungsi dalam situasi tertentu’’. Efikasi diri berhubungan dengan keyakinan bahwa individu memiliki kemampuan melakukan tindakan yang diharapkan. Ekspektasi hasil (*outcome expectation*): perkiraan atau estimasi diri bahwa tingkah laku yang dilakukan diri itu akan mencapai hasil tertentu.

Efikasi adalah penilaian diri, apakah dapat melakukan tindakan yang baik atau buruk, tepat atau salah, bisa atau tidak bisa mengerjakan sesuai dengan yang dipersyaratkan. Efikasi ini berbeda dengan aspirasi (cita-cita), karena cita-cita menggambarkan sesuatu yang ideal yang seharusnya (dapat dicapai), sedang efikasi menggambarkan penilaian kemampuan diri.

Tinggi atau rendahnya efikasi diri menurut Kreitner dan Kinicky (2013:124), dikombinasikan dengan lingkungan yang responsif atau tidak responsif, akan menghasilkan empat kemungkinan prediksi tingkah laku sebagai berikut:

**Tabel Kombinasi Efikasi Diri Dengan Lingkungan Sebagai Prediktor Tingkah Laku**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Efikasi** | **Lingkungan** | **Prediksi Tingkah Laku** |
| Tinggi | Resposif | Sukses, melaksanakan tugas sesuai dengan kemampuannya |
| Rendah | Tidak Responsif | Depresi, melihat orang lain suses pada tugas yang dianggapnya sulit |
| Tinggi | Tidak Responsif | Berusaha keras mengubah lingkungan menjadi resposif, melakukan protes, aktivitas sosial, bahkan memaksakan perubahan |
| Rendah | Responsif | Orang menjadi apatis, pasrah, merasa tidak mampu. |

Sumber: Kreitner dan Kinicky (2013:124).

Dari tabel di atas terlihat bahwa tingkah laku seseorang dapat diprediksi datingkat atau tinggi rendahnya efikasi diri seseorang dengan lingkungannya. Dari situ dapat kita lihat bahwa ketika seseorang yang memiliki efikasi diri tinggi, kemudian lingkungannya merespon atau mendukung untuk itu maka dapat diprediksi bahwa ia akan mengatasi situasi yang dihadapi. Sebaliknya, seseorang yang memiliki efikasi diri rendah, dan situasi lingkungan yang tidak resposif/mendukung untuk itu, maka ia akan menjadi depresi melihat orang lain mampu mengatasi situasi yang dianggapnya sulit.

Apabila tingkat efikasi diri seseorang tinggi, namun lingkungannya tidak responsif, maka ia akan melakukan upaya-upaya untuk mengatasi situasi yang dihadapinya. Namun, ketika lingkungannya responsif namun efikasi diri nya rendah, maka ia justru akan menjadi apatis, pasrah dan merasa tidak mampu. Sehingga, dengan demikian efikasi diri dapat mempengaruhi terhadap perilaku yang selanjutnya jika dihubungkan dengan kinerja akan dapat mempengaruhi terhadap hasil kinerjanya.

Bandura (1997:195) menyatakan bahwa efikasi diri dapat diperoleh, dipelajari, dan dikembangkan dari empat sumber informasi. Pada dasarnya, keempat sumber tersebut adalah stimulasi atau kejadian yang dapat memberikan inspirasi atau pembangkit positif untuk berusaha menyelesaikan tugas atau masalah yang dihadapi. Adapun sumber-sumber efikasi diri tersebut adalah:

* 1. *Enactive Attainment and Performance Accomplishment* (Pengalaman Keberhasilan dan Pencapaian Prestasi), yaitu sumber ekspektasi efikasi diri yang penting karena berdasar pengalaman individu secara langsung. Individu yang pernah memperoleh suatu prestasi akan terdorong meningkatkan keyakinan dan penilaian terhadap efikasi dirinya. Pengalaman keberhasilan individu ini meningkatkan ketekunan dan kegigihan dalam berusaha mengatasi kesulitan, sehingga dapat mengurangi kegagalan.
	2. *Vicarious Experience*(Pengalaman Orang Lain), yaitu mengamati perilaku dan pengalaman orang lain sebagai proses belajar individu. Melalui model ini efikasi diri individu dapat meningkat, terutama jika ia merasa memiliki kemampuan yang setara atau bahkan merasa lebih baik dari pada orang yang menjadi subyek belajarnya. Ia akan mempunyai kecenderungan merasa mampu melakukan hal yang sama. Meningkatnya efikasi diri individu ini dapat meningkatkan motivasi untuk mencapai suatu prestasi. Peningkatan efikasi diri ini akan menjadi efektif jika subyek yang menjadi model tersebut mempunyai banyak kesamaan karakteristik antara individu dengan model, kesamaan tingkat kesulitan tugas, kesamaan situasi dan kondisi, serta keanekaragaman yang dicapai oleh model.
	3. *Verbal Persuasion* (Persuasi Verbal), yaitu individu mendapat bujukan atau sugesti untuk percaya bahwa ia dapat mengatasi masalah-masalah yang akan dihadapinya. Persuasi verbal ini dapat mengarahkan individu untuk berusaha lebih gigih untuk mencapai tujuan dan kesuksesan.Akan tetapi, efikasi diri yang tumbuh dengan metode ini biasanya tidak bertahan lama, apalagi kemudian individu mengalami peristiwa traumatis yang tidak menyenangkan.
	4. *Physiological State and Emotional Arousal* (Keadaan Fisiologis dan Psikologis), yaitu situasi yang menekan kondisi emosional. Gejolak emosi, kegelisahan yang mendalam, dan keadaan fisiologis yang lemah yang dialami individu akan dirasakan sebagai suatu isyarat akan terjadi peristiwa yang tidak diinginkan. Kecemasan dan stress yang terjadi dalam diri seseorang ketika melakukan tugas sering diartikan sebagai suatu kegagalan. Pada umumnya, seseorang cenderung akan mengharapkan keberhasilan dalam kondisi yang tidak diwarnai oleh ketegangan dan tidak merasakan adanya keluhan atau gangguan *somatic* lainnya. Karena itu, efikasi dir**i** biasanya ditandai oleh rendahnya tingkat stress dan kecemasan. Sebaliknya, efikasi diri yang rendah ditandai oleh tingkat stress dan kecemasan yang tinggi pula.

Efikasi diri yang dimiliki seseorang akan berbeda-beda, hal ini terletak pada 3 (tiga) aspek (Bandura, 1997:68) yaitu *magnitude* (tingkat kesulitan tugas),*strength* (kekuatan keyakinan), dan*generality* (generalitas). Dimana, masing-masing aspek mempunyai implikasi penting di dalam kinerja individu. Menurut Bandura (1997:200) terdapat 4 (empat) proses yang mempengaruhi efikasi diri yaitu kognitif, motivasional, afeksi dan proses pemilihan/seleksi. Keempat hal tersebut dapat dijelaskan dalam uraian berikut ini:

* + - * 1. Kognitif

Proses kognitif merupaka proses  berfikir, didalamya termasuk pemerolehan, pengorganisasian, dan penggunaan informasi. Kebanyakan tindakan manusia bermula dari sesuau yang difikirkan terlebih dahulu. Individu yang memiliki  Efikasi Diri yang tinggi lebih senang membayangkan tentang kesuksesan. Sebaliknya individu yang  Efikasi Diri-nya rendah lebih banyak membayangkan kegagalan dan hal-hal yang dapat menghambat tercapainya kesuksesan (Bandura, 1997: 202). Bentuk tujuan personal juga dipengaruhi oleh penilaian akan kemampuan diri. Semakin seseorang mempersepsikan dirinya mampu maka individu akan semakin membentuk usaha-usaha dalam mencapai tujuannnya dan semakin kuat komitmen individu terhadap tujuannya (Bandura, 1997: 202).

* + - * 1. Proses Motivasional

Kebanyakan motivasi manusia dibangkitkan melalui kognitif. Individu memberi motivasi/dorongan  bagi diri mereka sendiri dan mengarahkan tindakan melalui tahap pemikiran-pemikiran sebelumnya. Kepercayaan akan kemampuan diri dapat mempengaruhi  motivasi dalam beberapa hal, yakni menentukan tujuan yang telah ditentukan individu, seberapa besar usaha yang  dilakukan, seberapa tahan mereka dalam menghadapi kesulitan-kesulitan dan ketahanan mereka dalam menghadapi kegagalan (Bandura, 1997: 204).

* + - * 1. Afeksi

Proses afeksi merupakan proses pengaturan kondisi emosi dan reaksi emosional. Menurut Bandura (1997: 206), keyakinan individu akan *coping* mereka turut mempengaruhi level stres dan depresi seseorang saat mereka menghadapi situasi yang sulit. Persepsi Efikasi Diri tentang kemampuannya mengontrol sumber stres memiliki peranan penting dalam timbulnya kecemasaan.  Individu yang percaya akan kemampuannya untuk mengontrol situasi cenderung tidak memikirkan hal-hal yang negatif. Individu yang merasa tidak mampu mengontrol situasi cenderung mengalami level kecemasan yang tinggi, selalu memikirkan kekurangan mereka, memandang lingkungan sekitar penuh dengan ancaman, membesar-besarkan masalah kecil, dan terlalu cemas pada hal-hal kecil yang sebenarnya jarang terjadi (Bandura, 1997: 207).

* + - * 1. Proses Pemilihan/Seleksi

Kemampuan individu untuk memilih aktivitas dan situasi tertentu turut mempengaruhi efek dari  suatu kejadian. Individu cenderung menghindari aktivitas dan situasi yang diluar batas kemampuan mereka.Bila individu merasa yakin bahwa mereka mampu menangani suatu situasi, maka mereka cenderung tidak menghindari situasi tersebut. Dengan adanya pilihan yang dibuat, individu kemudian dapat meningkatkan kemampuan, minat, dan hubungan sosial mereka (Bandura, 1997: 210).

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa efikasi diri secara umum adalah keyakinan seseorang mengenai kemampuannya dalam mengatasi beraneka ragam situasi yang muncul dalam hidupnya. Efikasi diri tidak berkaitan dengan kecakapan yang ia miliki seberapa aspek dari kognisi dan perilaku seseorang. Oleh karena itu, perilaku satu individu akan berbeda dengan individu yang lain hal ini dikarenakan adanya perbedaan antara masing-masing yang terletak pada 3 (tiga) aspek yaitu: *magnitude* (tingkat kesulitan tugas), *strength* (kekuatan keyakinan), dan *generality* (generalitas). Terdapat 4 (empat) proses yang mempengaruhi efikasi diri, yaitu proses kognitif, proses motivasional, proses afeksi, dan proses pemilihan/seleksi.

Lazarus menyatakan coping sinonim dengan penyesuaian diri, hanya saja konsep penyesuaian diri lebih luas dan mengarah pada seluruh reaksi individu terhadap lingkungan dan tuntutan internal, sedangkan coping lebih mengarah pada apa yang dilakukan individu untuk mengatasi situasi stres atau tuntutan yang membebani secara emosional. Coping terbagi menjadi dua yaitu: (1) coping yang berorientasi pada pemecahan masalah (problem focused form of coping), (2) coping yang berpusat pada emosi (emotion focused form coping). Coping yang berpusat pada pemecahan masalah orientasinya lebih kepada pemecahan masalah dan strategi untuk menyelesaikannya. Sedangkan coping yang berpusat pada emosi, orientasinya lebih untuk menenangkan keseimbangan emosi dalam diri.

Hasil penelitian membuktikan, individu menggunakan kedua cara tersebut untuk mengatasi berbagai masalah yang menekan dalam berbagai ruang lingkup kehidupan sehari-hari (Lazarus & Folkman, 1984:152). Faktor yang menentukan strategi mana yang paling banyak atau sering digunakan sangat tergantung pada kepribadian seseorang dan sejauhmana tingkat stres dari suatu kondisi atau masalah yang dialaminya. Contoh: seseorang cenderung menggunakan problem-solving focused coping dalam menghadapai masalah-masalah yang menurutnya bisa dikontrol seperti masalah yang berhubungan dengan sekolah atau pekerjaan; sebaliknya ia akan cenderung menggunakan strategi *emotion-focused coping* ketika dihadapkan pada masalah-masalah yang menurutnya sulit dikontrol seperti masalah- masalah yang berhubungan dengan penyakit yang tergolong berat seperti kanker atau aids.

Dalam menangani stres, individu akan sangat dipengaruhi oleh kepercayaan seseorang dalam menghadapi suatu masalah, keyakinan mengenai kemampuan diri tersebut dikenal dalam konsep self- efficacy

Melihat dari dimensi tersebut dapat dikatakan bahwa self-efficacy memiliki pengaruh terhadap coping stres pada seseorang. Individu dengan self-efficacy yang tinggi akan cenderung memilih strategi coping yang fokus pada masalah (problem focused coping) dan sebaliknya individu yang memilih strategi coping yang berfokus pada emosi (emotional focused coping) cenderung memiliki kepercayaan terhadap kemampuan diri yang rendah dalam menagani masalah.

Self-efficacy dan coping merupakan dua faktor yang berpengaruh terhadap tingkat stres yang dialami seseorang, individu dengan self-efficacy yang rendah akan rentan dalam menghadapi tekanan, mereka cenderung akan menyerah dan mengalami stres. Sedangkan individu dengan self-efficacy yang tinggi akan akan bangkit dan bertahan saat menghadapi tantangan, mereka akan memasuki situasi yang penuh tekanan dengan percaya diri sehingga dapat menahan reaksi stres.

Seperti telah diuraikan sebelumnya bahwa stres yang dialami pegawai akan berdampak pada penurunan kinerjanya dan kinerja organisasi sehingga dapat menurunkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Organisasi merupakan suatu bentuk kerjasama sekelompok manusia atau orang di bidang tertentu untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Etzioni dalam Parsons, 2008:3). Lebih lanjut Etzioni, menjelaskan bahwa organisasi memiliki ciri-ciri : a) adanya pembagian kerja, kekuasaan dan tanggungjawab berkomunikasi, pembagian yang direncanakan untuk mempertinggi realisasi tujuan khusus, b) adanya satu atau lebih pusat kekuasaan yang mengawasi penyelenggaraan usaha-usaha bersama dalam organisasi dan pengawasan. Usaha tersebut untuk mencapai tujuan organisasi, pusat kekuasaan ini juga harus menunjuk secara terus menerus pelaksanaan organisasi dan menata kembali strukturnya untuk meningkatkan efisiensi. c) pengaturan personil misalnya orang-orang yang bekerja secara tidak memuaskan dapat dipindahkan dan kemudian mengangkat pegawai lain untuk melaksanakan tugasnya.

Sedangkan Henry (1995:17) mengatakan bahwa organisasi merupakan suatu koneksitas manusia yang kompleks dan dibentuk untuk tujuan tertentu, dimana hubungan antara anggotanya bersifat resmi (*impersonal*), ditandai oleh aktivitas kerjasama, terintegrasi dalam lingkungan yang lebih luas, memberikan pelayanan dan produk tertentu dan tanggungjawab kepada hubungan dengan lingkungannya.

Sesuai dengan konsep di atas, maka dalam konteks penelitian ini organisasi yang dimaksud adalah organisasi Kelurahan se-Kota Banjar yang merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang pelayanan publik paling bawah.

Kelurahan mempunyai tugas pokok dan fungsi yang harus dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan, sebagaimana telah disebutkan dalam latar belakang. Bagi setiap organisasi, penilaian terhadap kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting. Penilaian tersebut dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu (Keban, 2004: 183).

Ada beberapa pendapat yang mendefinisikan tentang kinerja organisasi, dapat peneliti kemukakan sebagai berikut. Jackson, Morgan dan Paolillo dalam Ndraha (2010:250) mengemukakan bahwa kinerja pada umumnya menunjukkan tingkat tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, yang hendak dicapai. Rue and Byar (dalam Keban, 2004: 1) menyebutkan bahwa kinerja (*performance*) didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau “ *the degree of* *accomplishment* “ atau kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi secara berkesinambungan.

Selain itu Bernadin dan Russel sebagaimana dikutip Jones (2004: 92) lebih rinci memberikan batasan mengenai kinerja yakni dampak yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama satu periode waktutertentu. Menurut Peter Jennergen (dalam Steers, 1985: 21) pengertian kinerja organisasi adalah tingkat yang menunjukan seberapa jauh pelaksanaan tugas dapat dijalankan secara aktual dan misi organisasi tercapai.

Dengan demikian dari konsep yang ditawarkan tersebut dapat dipahami bahwa kinerja adalah konsep utama organisasi yang menunjukan seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi dalam rangka pencapaian tujuan. Dalam konteks penelitian ini, maka pengertian kinerja merupakan tingkat kemampuan aparat Kelurahan se-Kota Banjar dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan visi dan misinya.

Banyak pendapat mengenai pengukuran kinerja, menurut LAN (2011:7) pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan metode Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP). Metode ini menggunakan indikator kinerja sebagai dasar penetapan capaian kinerja. Untuk pengukuran kinerja digunakan formulir Pengukuran Kinerja (PK). Penetapan indikator didasarkan pada masukan (*inputs*), keluaran *(output*), hasil (*outcome),* manfaat *(benefit*) dan dampak *(impact*). Yang ketentuannya diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah, Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja Dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

Sependapat dengan hal tersebut, Mardiasmo (2007:122) mengatakan bahwa dalam mengukur kinerja suatu program, tujuan dari masing-masing program harus disertai dengan indikator-indikator kinerja yang digunakan untuk mengukur kemajuan dalam pencapaian tujuan tersebut. Indikator kinerja didefinisikan sebagai ukuran kuantitatif dan / atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan diukur dan dihitung serta digunakan sebagai dasar untuk menilai maupun melihat tingkat kinerja suatu program yang dijalankan unit kerja. Dengan demikian, tanpa indikator kinerja, sulit bagi kita untuk menilai kinerja (keberhasilan atau kegagalan) kebijaksanaan / program/ kegiatan dan pada akhirnya kinerja instansi / unit kerja yang melaksanakan.

Lebih lanjut Mardiasmo (2007:79) menjelaskan bahwa pada umumnya sistem ukuran kinerja dipecah dalam 5 (lima) kategori sebagai berikut:

a. indikator input, mengukur sumber daya yang diinvestasikan dalam suatu proses, program, maupun aktivitas untuk menghasilkan keluaran (*output* maupun *outcome*). Indikator ini mengukur jumlah sumberdaya seperti anggaran (dana), sumber daya manusia, informasi, kebijaksanaan/peraturan perundang-undangan dan sebagainya yang dipergunakan untuk melaksanakan kegiatan. Dengan meninjau distribusi sumber daya, suatu lembaga dapat menganalisis apakah alokasi sumber daya yang dimiliki telah sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

b. indikator output adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari sesuatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan / atau non fisik. Indikator ini digunakan untuk mengukur output yang dihasilkan dari suatu kegiatan. Dengan membandingkan output yang direncanakan dan yang betul-betul terealisir, instansi dapat menganalisis sejauh mana kegiatan terlaksana sesuai dengan rencana. Indikator output hanya dapat menjadi landasan untuk menilai kemajuan suatu kegiatan apabila tolok ukur dikaitkan dengan sasran-sasaran kegiatan yang terdefinisi dengan baik dan terukur. Oleh sebab itu, indikator output harus sesuai dengan lingkup dan kegiatan instansi.

c. indikator outcome, adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya output (efek langsung) pada jangka menengah. Dalam banyak hal, informasi yang diperlukan untuk mengukur outcome seringkali tidak lengkap dan tidak mudah diperoleh. Oleh karena itu, setiap instansi perlu mengkaji berbagai pendekatan untuk mengukur outcome dari output suatu kegiatan. Pengukuran indikator outcome seringkali rancu dengan pengukuran indikator output. Contohnya, penghitungan jumlah bibit unggul yang dihasilkan oleh sesuatu kegiatan merupakan tolok ukur output. Akan tetapi perhitungan besar produksi per hektar yang dihasilkan oleh bibit-bibit unggul tersebut merupakan indikator outcome.

d. indikator benefit, menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator outcome. Benefit (manfaat) tersebut pada umumnya tidak segera tampak. Setelah beberapa waktu kemudian, yaitu dalam jangka menengah atau jangka panjang dari benefitnya tampak. Indikator benefit menunjukan hal-hal yang diharapkan untuk dicapai bila output dapat diselesaikan dan berfungsi dengan optimal (tepat lokasi dan tepat waktu).

e. indikator impact memperlihatkan pengaruh yang ditimbulkan dari benefit yang diperoleh. Seperti halnya indikator benefit, indikator impact juga baru dapat diketahui dalam jangka waktu menengah atau jangka panjang. Indikator impact menunjukan dasar pemikiran dilaksanakannya kegiatan yang menggambarkan aspek makro pelaksanaan kegiatan, tujuan kegiatan secara sektoral, regional dan nasional.

Selim & Woodward (dalam Keban,2004) mengatakan bahwa kinerja dapat diukur dari beberapa indikator antara lain *workload/demand, economy, efficiency, effectiveness,* dan *equity.* Lenvine dalam Dwiyanto (2008: 51) mengusulkan tiga konsep yang bisa dipergunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik/organisasi non bisnis yaitu : *responsiveness, responsibility* dan *accountability.* Yang dimaksud *responsivitas (responsiveness*) disini adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Semakin banyak kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh organisasi publik maka kinerja organisasi tersebut dinilai semakin baik. *Responsibilita*s (*responsibility)* disini menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi baik yang implisit atau eksplisit. Semakin kejelasan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan peraturan dan kebijaksanaan organisasi, maka kinerjanya dinilai semakin baik. Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat (*elected officials*). Asumsinya disini adalah bahwa para pejabat politik tersebut, karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini kinerja organisasi publik dinilai baik apabila seluruhnya atau setidaknya sebagian besar kegiatannya didasarkan pada upaya-upaya untuk memenuhi harapan dan keinginan para wakil-wakil rakyat. Semakin banyak tindak lanjut organisasi atas harapan dan aspirasi pejabat politik, maka kinerja organisasi tersebut itu dinilai makin baik.

Dalam kontek penelitian ini maka konsep yang akan digunakan untuk mengukur kinerja organisasi adalah konsep yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Kelurahan se-Kota Banjar dan berdasakan data empiris di lapangan (*actionable causes)*, yaitu Akuntabilitas, Responsibilitas dan responsivitas sebagaimana pendapat Lenvine dalam Dwiyanto (2008: 51).

Beberapa pandangan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi publik, yang dipengaruhi oleh ruang dan waktu, dapat ditemui dari berbagai kepustakaan yang berusaha menggambarkan kinerja organisasi publik. Suatu organisasi, terlepas dari bagaimana bentuknya organisasi tersebut, apapun tujuan yang akan dicapai, selalu mengharapkan sasaran / target yang telah ditetapkan akan dapat tercapai semaksimal mungkin. Untuk mencapai target tersebut, banyak faktor yang dapat mempengaruhinya.

Higgins dalam Salusu (1996:65) menyatakan bahwa ada dua kondisi yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi, yaitu kapabilitas organisasi yaitu konsep yang dipakai untuk menunjuk pada kondisi lingkungan internal yang terdiri atas dua faktor stratejik yaitu kekuatan dan kelemahan. Kekuatan adalah situasi dan kemampuan internal yang bersifat positip, yang memungkinkan organisasi memiliki keuntungan stratejik dalam mencapai sasarannya; sedangkan kelemahan adalah situasi dan ketidakmampuan internal yang mengakibatkan organisasi tidak dapat mencapai sasarannya. Kedua faktor ini saling berkaitan dan saling mempengaruhi. Faktor yang perlu diperhitungkan dalam melihat kemampuan internal organisasi antara lain : struktur organisasi, sumberdaya baik dana maupun tenaga, lokasi, fasilitas yang dimiliki, integritas seluruh karyawan dan integritas kepemimpinan. Kondisi yang kedua adalah lingkungan eksternal, yang terdiri atas dua faktor stratejik, yaitu peluang dan ancaman atau tantangan. Peluang sebagai situasi dan faktor-faktor eksternal yang membantu organisasi mencapai atau bahkan bisa melampaui pencapaian sasarannya; sedangkan ancaman adalah faktor-faktor eksternal yang menyebabkan organisasi tidak dapat mencapai sasarannya. Dalam mengamati lingkungan eksternal, ada beberapa sektor yang peka secara stratejik, artinya bisa menciptakan peluang, atau sebaliknya merupakan ancaman. Perkembangan teknologi misalnya, peraturan perundang-undangan, atau situasi keuangan, dapat saja memberi keuntungan atau kerugian bagi organisasi.

Sementara itu Steers (1985:8) menyatakan bahwa faktor-faktor yang menyokong keberhasilan akhir suatu organisasi dapat ditemukan dalam empat kelompok umum. Keempat kelompok umum tersebut adalah:

a. Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. Yang dimaksudkan dengan struktur adalah hubungan yang relatif tetap sifatnya seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan susunan sumber daya manusia. Struktur adalah cara unik suatu organisasi menyusun orang-orangnya untuk menciptakan sebuah organisasi. Dengan demikian pengertian struktur meliputi faktor-faktor seperti luasnya desentralisasi pengendalian, jumlah spesialisasi pekerjaan, cakupan perumusan interaksi antar pribadi, dan seterusnya. Jadi, keputusan mengenai cara bagaimana orang-orang akan dikelompokan untuk menyelesaikan pekerjaan. Dilain fihak, yang dimaksud dengan teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran jadi. Teknologi dapat memiliki berbagai bentuk, termasuk variasi-variasi dalam proses mekanis yang digunakan dalam produksi, variasi dalam bahan yang digunakan dan variasi dalam pengetahuan teknis yang dipakai untuk menunjang kegiatan menuju sasaran.

b. karakteristik lingkungan, mencakup dua aspek yaitu pertama adalah lingkungan ekstern, yaitu semua kekuatan yang timbul di luar batas-batas organisasi dan mempengaruhi keputusan serta tindakan di dalam organisasi (contoh: kondisi ekonomi dan pasar, peraturan pemerintah), yang kedua, adalah lingkungan intern, yang dikenal sebagai iklim organisasi meliputi macam-macam atribut lingkungan kerja (contoh: pekerja sentris, orientasi pada prestasi) yang sebelumnya telah ditunjukan mempubyai hubungan dengan segi-segi tertentu dari efektivitas, khususnya atribut-atribut yang diukur pada tingkat individual (contoh: sikap kerja, prestasi).

c. karakteristik pekerja, perhatian harus diberikan kepada perbedaan individual antara para pekerja dalam hubungannya dengan efektivitas. Pekerja yang berlainan mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda. Variasi sifat manusia ini sering menyebabkan perilaku orang berbeda satu sama lain, walaupun mereka ditempatkan di satu lingkungan kerja yang sama. Lagi pula perbedaan-perbedaan individual ini dapat mempunyai pengaruh yang langsung terhadap dua proses yang penting, yang dapat berpengaruh nyata terhadap efektivitas. Yaitu rasa keterikatan terhadap organisasi atau jangkuan identifikasi para pekerja dengan majikannya, dan prestasi kerja individual. Tanpa rasa keterikatan dan prestasi, efektivitas adalah mustahil.

d. kebijakan dan praktek manajemen, peranan manajemen dalam prestasi organisasi, meliputi variasi gaya, kebijakan dan praktek kepemimpinan dapat memperhatikan atau merintangi pencapaian tujuan. Peran manajer memainkan peran sentral dalam keberhasilan suatu perusahan melalui perencanaan, koordinasi, dan memperlancar kegiatan yang ditujukan ke arah sasaran. Adalah kewajiban mereka untuk menjamin bahwa struktur organisasi konsisten dengan dan menguntungkan untuk teknologi dan lingkungan yang ada. Lagipula adalah tanggungjawab mereka untuk menetapkan suatu sistem imbalan yang pantas sehingga para pekerja dapat memuaskan kebutuhan dan tujuan pribadinya sambil mengejar sasaran organisasi. Dengan makin rumitnya proses teknologi dan makin rumit dan kejamnya keadaan lingkungan, peranan manajemen dalam mengkoordinasi orang dan proses demi keberhasilan organisasi tidak hanya bertambah sulit, tapi juga menjadi semakin penting artinya.

Sementara itu Joedono (1974:212) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebuah organisasi antara lain meliputi : 1) faktor kualitas SDM, 2) struktur organisasi, 3) teknologi 4) pimpinan dan masyarakat, 5) bentuk kepemimpinan.

Menurut Bryson (1999:55) faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi bukan semata bersifat internal seperti input proses manajemen, tetapi juga lingkungan eksternal. Walaupun faktor lingkungan eksternal ini sering kali berada diluar jangkauan intervensi organisasi, namun mengingat keterpengaruhannya yang cukup signifikan terhadap kinerja organisasi, maka kiranya faktor lingkungan eksternal tetap harus menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kinerja suatu organisasi. Lebih lanjut Bryson menyatakan bahwa Perkembangan di lingkungan internal dan eksternalnya, tentunya kembali pada spesifikasi permasalahan yang dihadapinya, apakah permasalahan itu pada aspek inputnya atau aspek proses manajemennya, yang kemudian pada sisi mana dari aspek tersebut yang paling diprioritaskan kembali untuk dibenahi, baru kemudian dapat ditentukan upaya-upaya relavan yang dapat dilakukan guna meningkatkan kinerja organisasi tersebut.

Lebih lanjut Bryson menjelaskan bahwa, untuk lebih meningkatkan kinerja dinas tersebut secara teoritis menyeluruh aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kinerja, Pertama aspek-aspek input atau sumberdaya-sumberdayanya (*resources)* antara lain : (1) Pengawasan Sumber Daya Manusia; (2) anggaran; (3) sarana dan prasarana;(4) informasi; (5) budaya organisasi. Kedua, hal yang berkaitan dengan proses manajemen dalam dinas seperti : (1) proses perencanaan; (2) proses pengorganisasian; (3) proses pelaksanaan; (4) proses penganggaran; (5) proses pengawasan; (6) proses evaluasi dan sebagainya. Setiap aspek tersebut mempunyai potensi yang sama untuk muncul sebagai faktor dominan yang mempengaruhi kinerja dinas, baik berpengaruh dalam arti negatif (menjadikan lemahnya kinerja), maupun yang positif (meningkatkan kinerja). Disamping faktor internal tersebut, perlu juga diperhatikan aspek-aspek lingkungan eksternal yang secara langsung maupun tidak ikut mempengaruhi kinerjanya, seperti perubahan-perubahan kondisi politik,ekonomi,sosial budaya dan teknologi, juga pihak-pihak yang terkait dengan penyedian input, misalnya wajib pajak dan para pembuat kebijakan dan sebagainya.

Sementara itu Goggin (1990:20) menyatakan bahwa kapasitas organisasi dapat memberi kontribusi pada keberhasilan implementasi. Kemampuan organisasi akan dipengaruhi (produk dari) tiga hal pokok yaitu: struktur organisasi, personel (*human resources*) dan finansial. Tiga hal tersebut bervariasi antara satu daerah dengan daerah lain. Lebih lanjut Goggin menjelaskan bahwa meskipun suatu kebijakan telah dirumuskan dengan jelas (yang memungkinkan untuk diimplementasikan secara mudah) akan tetapi mungkin saja bisa gagal oleh kelemahan struktur organisasi atau kelemahan sistem. Struktur yang ketat dan tersentralisir akan mendukung kepatuhan. Jika semua dalam kondisi sama (struktur, dsb) maka keberhasilan implementasi nampaknya akan sangat tergantung pada karakter dari tujuan kebijakan itu sendiri, jumlah staf yang memadai, ahli, dan mempunyai motivasi tinggi akan mempermudah proses konversi pesan kebijakan menjadi realita. Hal ini akan lebih berhasil lagi apabila juga didukung oleh kondisi finansial yang memadai.

Dengan mengacu pada berbagai teori yang dijelaskan di atas dan dihubungkan dengan fenomena di lapangan (*actionable causes*), maka peneliti membatasi hanya melihat pengaruh variabel internal organisasi. Dari variabel yang ada, tidak semua variabel obyek penelitian diungkapkan. Hanya variabel yang dianggap penting saja (memiliki pengaruh besar) yang digunakan untuk mengkaji permasalahan penelitian kinerja organisasi ini. Jika dikaitkan dengan masalah yang telah dirumuskan, yakni faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja organisasi Kelurahan se-Kota Banjar, peneliti menggunakan *theoritical frame work* Goggin dan Joedono bahwa struktur organisasi, sumber daya manusia dan finansial berpengaruh terhadap kinerja organisasi Kelurahan. Ketiga faktor tersebut bukan merupakan faktor yang berdiri sendiri.

Sesuai dengan fokus penelitian, maka pada bagian ini akan dijelaskan berbagai teori tentang efikasi diri dan kinerja organisasi publik, sehingga dapat memberikan informasi yang komprehensif tentang makna kedua variabel tersebut. Selain itu, pemahaman kedua konsep tersebut diharapkan dapat memberikan arahan yang substansial mengenai korelasi kedua variabel tersebut.

Bandura dalam J. Freist dan J.G. Freist (2008) mengemukakan pengertian efikasi dari, yakni efikasi diri merupakan keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan tugas atau tindakan untuk mencapai hasil tertentu.

Menurut Bandura (1997:200) terdapat 4 (empat) proses yang mempengaruhi efikasi diri yaitu kognitif, motivasional, afeksi dan proses pemilihan/seleksi. Keempat hal tersebut dapat dijelaskan dalam uraian berikut ini:

* + - * 1. Proses Kognitif merupakan proses  berfikir, didalamya termasuk pemerolehan, pengorganisasian, dan penggunaan informasi.
				2. Proses Motivasional, kebanyakan motivasi manusia dibangkitkan melalui kognitif untuk memberi dorongan  bagi diri mereka sendiri dan mengarahkan tindakan melalui tahap pemikiran-pemikiran sebelumnya.
				3. Proses Afeksi merupakan proses pengaturan kondisi emosi dan reaksi emosional.
				4. Proses Pemilihan/Seleksi merupakan kemampuan individu untuk memilih aktivitas dan situasi tertentu turut mempengaruhi efek dari  suatu kejadian.

Keempat proses yang mempengaruhi efikasi diri ini selanjutnya oleh peneliti dijadikan sebagai alat untuk mengukur efikasi diri yaitu proses kognitif, proses afeksi, proses motivasional, proses pemilihan/seleksi.

Peneliti mencermati berbagai pandangan di atas, bahwa Efikasi Diri berpengaruh terhadap kinerja aparatur dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, secara operasional efikasi diri akan mencerminkan seberapa tinggi kinerja seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya. Fokus penelitian yang menempatkan kinerja organisasi publik sebagai variabel yang dipengaruhi oleh efikasi diri, maka secara konseptual peneliti akan mendeskripsikan berbagai konsep kinerja sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

Kinerja merupakan masalah penting dalam kegiatan manajemen, karena hal tersebut dapat dijadikan umpan balik bagi pengelola dan para pembuat keputusan.

Lenvine dalam Dwiyanto (2008: 51) mengusulkan tiga konsep yang bisa dipergunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik/organisasi non bisnis yaitu : *responsiveness, responsibility* dan *accountability.* Yang dimaksud *responsivitas (responsiveness*) disini adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Semakin banyak kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh organisasi publik maka kinerja organisasi tersebut dinilai semakin baik. *Responsibilita*s (*responsibility)* disini menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi baik yang implisit atau eksplisit. Semakin kejelasan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan peraturan dan kebijaksanaan organisasi, maka kinerjanya dinilai semakin baik. Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat (*elected officials*). Asumsinya disini adalah bahwa para pejabat politik tersebut, karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini kinerja organisasi publik dinilai baik apabila seluruhnya atau setidaknya sebagian besar kegiatannya didasarkan pada upaya-upaya untuk memenuhi harapan dan keinginan para wakil-wakil rakyat. Semakin banyak tindak lanjut organisasi atas harapan dan aspirasi pejabat politik, maka kinerja organisasi tersebut itu dinilai makin baik.

Keterkaitan antara efikasi diri dengan kinerja organisasi publik, peneliti menjelaskan bahwa efikasi diri secara umum adalah keyakinan seseorang mengenai kemampuannya dalam mengatasi beraneka ragam situasi yang muncul dalam hidupnya termasuk didalamnya kinerja yang dalam hal ini adalah kinerja organisasi publik. Melalui efikasi diri, baik secara empirik diakui dapat mempengaruhi kualitas, sikap dan kinerja seorang pegawai. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Gibson, Ivancevich, Donnelly (2000:164) bahwa ketika individu mendapatkan orientasi kontrol internal yang mengarahkan mereka untuk membuat tujuan dan mengembangkan rencana tindakan untuk mencapai tujuan secara umum, mereka membangun efikasi diri.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka peneliti dapat memberikan gambaran tentang paradigma penelitian serbagai berikut :

Gibson, Ivancevich, Donnelly (2000:164)

**EFIKASI DIRI**

**(Bandura, 1997)**

1. Proses Kognitif
2. Proses Motivasional
3. Proses Afeksi
4. Proses Pemilihan/ Seleksi

**KINERJA ORGANISASI**

Lenvine dalam Dwiyanto (2008: 51)

1. Responsivitas
2. Responsibilitas
3. Akuntabilitas

**Gambar Kerangka Pemikiran Penelitian**

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan melalui prosedur, teknik dan metode penelitian yang umumnya berlaku pada penelitian sosial. Metode penelitian yang dipergunakan adalah metode *Survey explanatory*, yaitu suatu metode yang bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

Metode penelitian yang akan digunakan dalam rangka menjelaskan fenomena penelitian ini adalah metode penelitian survei. Hal ini mengandung pemahaman bahwa penelitian survey merupakan metode formal untuk memperoleh informasi yang sama atu sejenis dari berbagai kelompok atau orang, terutama ditempuh dengan melakukan penyebaran kuisioner (daftar pertanyaan) atau melakukan wawancara pribadi sebagai upaya memperkaya khazanah informasi yang digunakan didalam melakukan analisis selanjutnya. Penelitian survei biasanya kurang atau tidak mengendalikan (mengontrol) proses penelitiannya, tetapi penelitian survei kerap kali membuat suatu kesimpulan umum yang lebih tinggi daya generalisasinya Karena adasar pengambilan sampel yang dilakukan.

Menurut Arikunto (2010:388) bahwa “untuk melakukan analisis data tersebut digunakan teknik statistic deskriptif yang berfungsi untuk mengelompokkan serta menggarap, menyimpulkan, memaparkan serta menyajikan hasil olahan”, hal ini bertujuan untuk melakukan pola hubungan atau sebab akibat antara nilai suatu variabel (*variabel dependen*) jila nilai variabel yang lain berhubungan dengannya (*variabel independen*).

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif, yang dimaksudkan untuk melakukan pengujian hipotesis serta untuk melakukan interpretasi secara mendalam. Hal ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel X (efikasi diri) sebagai variabel bebas terhadap variabel Y (kinerja organisasi) sebagai variabel tergantung atau terikat.

Dalam hal pemahaman survei deskriptif, Rusidi (1998:3) mengemukakan bahwa survei deskriptif analitis adalah “meneliti keadaan objek berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya pada suatu keadaan saat ini”. Bila dikaitkan dengan obejek penelitian yang dilakukan, hal ini mengandung pemahaman bahwa diharapkan akan dapat diperoleh gambaran yang lengkap dan factual perihal hubungan kausalitas dari model yang dibangun sebelumnya. Dalam penelitian survey juga dilakukan observasi terhadap objek, dimana objek yang akan diteliti tidak diintervensi terlebih dahulu.

Hasil dari pengamatan akan dianalisis dalam rangka memahami bukan hanya pada pengaruh antar variabel sebagaia terjemahan statistik dari fenomena alaminya, tapi peneliti juga memfokuskan pada pengungkapan pengaruh kausal antar variabel yang membentuk fenomena tersebut. Dalam rangka menjelaskan fenomena berdasarkan terjemahan statistic, maka analisis yang dilakukan dengan menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*). Selain berdasarkan terjemahan statistik,maka analisis yang akan menghasilkan kesimpulan akhir juga diperkaya oleh penjelasan lain yang bersumber dari hasil pengamatan di lapangan dan studi literature yang telah dilakukan sebelumnya. Hal ini juga sebagaimana dijelaskan oleh Sudjana (2005:294), menyebutkan sebagai berikut :

Bahwa setelah analisis (analisis data statistik) selesai, peneliti ada dalam posisi untuk menentukan apakah data konsisten atau tidak dengan kerangka penjelasan yang dibuatnya. Jika tidak, maka keraguan akan dilemparkan pada terori yang menurunkan kerangka itu, namun manakala data konsisten dengan kerangka penjelasan yang dibuat, tidaklah berarti bahwa teori telah dibuktikan, akan tetapi hanyalah bahwa data bersifat mendukung saja.

Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, hasil menghitung atau pengukuran, kuantitatif atau kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya, dalam Sudjana (2005:6). Populasi sering pula disebut *univers* yaitu semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel, sehingga menjadi suatu unit yang akan dijadikan objek penelitian, atau dijadikan sebagai unit analisis.

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder dengan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari buku-buku dan catatan-catatan yang berkaitan dengan maslah yang sedang diteliti maupun hanya sebagai penunjang.
2. Penelitian lapangan yaitu mengadakan pengamatan langsung untuk mendapatkan data melalui :
3. Observasi non partisipan, yaitu penelitian mengamati obyek yang sedang diteliti guna memperoleh gambaran yang tetap mengenai masalah dan hambatan yang dihadapi serta upaya perbaikan yang diperlukan tanpa penelitian ikut serta dalam pelaksanaan pekerjaan.
4. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan Tanya jawab langsung dengan lurah atau pejabat yang dianggap berkompeten dengan masalah penelitian.
5. Angket, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebutkan daftar pertanyaan secara tertulis yang bersifat tertutup, artinya telah disediakan alternatif jawaban.

Sebelum disebarkan, angket di uji coba ke beberapa pegawai (9 responden) satu orang di tiap-tiap kelurahan. Penjaringan jawaban responden menggunakan kuesioner dengan teknik Rating Scale.

Untuk mengetahui pengaruh antar variabel X terhadap variabel Y digunakan analisis jalur (*Path Analysis*), (Sitepu, 1994 : 15). Dalam penelitian ini variabel yang akan dianalisis adalah variabel efikasi diri (X) sebagai variabel independen dan variabel kinerja organisasi (Y) sebagai variabel dependen. Pengujian yang dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap Y baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan diuji. Sebelum mengambil kesimpulan mengenai hubungan kausal dalam analisis jalur, terlebih dahulu dilakukan uji keberartian (signifikansi) untuk setiap koefisien jalur yang telah dihitung. Kemudian untuk menentukan besarnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya, skala pengukuran, baik pada variabel penyebab maupun pada variabel akibat sekurang-kurangnya interval.

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji statistik dari data yang dikumpulkan. Pengujian yang dilakukan yaitu untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan persial dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan menggunakan analisis jalur *(Path Analysis)* yang digambarkan dengan jalur sebagai berikut :

Pyε

Pyx

**Gambar Desain Variabel Penelitian**

Keterangan :

X = Variabel Efikasi Diri

Y = Variabel Kinerja Organisasi

ε = Epsilon (Pengaruh faktor luar)

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini merupakan data penelitian yang diolah secara faktual dari responden melalui angket penelitian sebagai sumber data yang langsung didapatkan dari anggota populasi. Hasil penelitian ini terdiri dari beberapa pokok bahasan, yaitu pengolahan uji validitas dan reliabilitas angket, deskripsi setiap unsur dan faktor serta hasil uji hipotesis yang meliputi penetapan koefisien dan pengaruh simultan maupun parsial.

Menurut Arikunto (2010:120), apabila sampel kurang dari 100 lebih baik diambil semua. Pimpinan dan pegawai di Kelurahan se-Kota Banjar ada 74 orang sehingga sampel diambil semua sebanyak 74 responden.

Jumlah responden tersebut dianalisis melalui perhitungan persentase dan koefisien korelasi untuk melihat hubungan antar faktor dari variabel-variabel yang telah dijadikan teori utama dalam kerangka pemikiran dan juga untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan di muka. Selanjutnya setelah dibahas hubungan antar langkah pada setiap variabel yang dimulai dari X1 sampai dengan X4, dilanjutkan dengan pembahasan pengaruh Variabel X1 sampai dengan X4 terhadap Variabel Y.

Dengan semakin maju dan berkembangnya suatu organisasi akan menyebabkan semakin banyaknya spesialisasi yang diperlukan. Dengan bertambah banyaknya spesialisasi maka akan terasa perlunya efikasi diri pegawai sehingga hal ini memerlukan suatu cara atau metode yang dapat menjamin kelancaran suatu pekerjaan. Salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh pimpinan yaitu dengan meningkatkan efikasi diri pegawainya.

Efikasi diri yang dilakukan oleh pimpinan dapat memberikan manfaat yang sangat besar bagi kesinambungan maupun pengembangan aktivitas organisasi. Melalui kegiatan efikasi diri, diharapkan pimpinan organisasi dapat mendelegasikan setiap wewenang yang dimilikinya kepada pegawai sehingga tercipta hubungan kerja yang baik yang dapat meningkatkan harmonisasi. Sedangkan bagi pegawai dengan adanya efikasi diri akan memperjelas tugas dan fungsinya dalam organisasi.

Dengan demikian efikasi diri merupakan salah satu fungsi manajemen yang sangat berpengaruh terhadap kelancaran kegiatan organisasi. Karena dengan adanya efikasi diri segala bentuk kegiatan akan terarah sesuai dengan rencana yang telah ditentukan dalam suatu organisasi.

Efikasi diri dimaksudkan sebagai salah satu usaha atau tindakan untuk menghubungkan sesuatu tujuan sehingga tercapainya keserasian gerak dan langkah bersama dalam suatu organisasi atau suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pada umumnya telah disadari bahwa pelaksanaan efikasi diri sangatlah penting dalam proses administrasi pemerintahan tetapi dalam kenyataannya untuk melaksanakan efikasi diri sangatlah sulit sehingga dalam pelaksanaannya menjadi kurang efektif karena tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Efikasi diri merupakan keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan tugas atau tindakan untuk mencapai hasil tertentu. Pencapaian tujuan organisasi yang ditetapkan oleh pimpinan organisasi sangat tergantung kepada faktor utama yaitu, faktor manusia sebagai pelaksana dari semua proses kerja. Manusia atau orang-orang sebagai pelaksana proses kerja memiliki tingkat dan kedudukan yang berbeda, yang tentunya pengaplikasian daripada tugas dan pekerjaanya disesuaikan dengan kewenangan serta tanggung jawabnya.

Kesuksesan dalam pelaksanaan pekerjaan sangat tergantung dari semua pihak yang terkait oleh karena itu diperlukan efikasi diripegawai sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai sesuai dengan yang diinginkan.Untuk menjaga kelangsungan hidup organisasi maka perlu peningkatan efikasi diri pegawai sehingga suasana kerja menjadi nyaman dan dengan kondisi demikian pegawai dapat mencurahkan tenaga serta pikirannya dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaanya sehingga kinerja organisasi meningkat.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja organisasi maka pimpinan harus memperhatikan pelaksanaan efikasi diri. Peran efikasi diri sebagaimana diungkapkan oleh Bandura menegaskan merupakan keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan tugas atau tindakan untuk mencapai hasil tertentu di Kelurahan se-Kota Banjar. Efikasi diri secara empirik memiliki peranan yang besar dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Setiap bentuk organisasi tidak dapat melepaskan diri dari efikasi diri pegawai, karena rendahnya efikasi pegawai akan berdampak pada penurunan kinerjanya dan kinerja organisasi sehingga dapat menurunkan pelayanan publik kepada masyarakat

Berdasarkan uraian tersebut, maka dalam penelitian ini peneliti menganalisis pelaksanaan efikasi diri yang dilihat dari komponen proses kognitif, proses motivasional, proses afeksi, proses pemilihan/seleksidalam upaya meningkatkan kinerja organisasi.

Besarnya pengaruh efikasi diri menunjukan besaran nilai signifikan terhadap kinerja organisasi secara optimal, yaitu 89,28%, artinya pengaruh efikasi diri terhadap kinerja organisasi menunjukan pengaruh positif. Nilai tersebut menunjukan bahwa efikasi diribesar pengaruhnya dengan besaran melebihi dari 50%.

Makna dari besaran nilai di atas dan berdasarkan hasil observasi serta wawancara, dapat diambil suatu kesimpulan bahwa semakin efektif prosesefikasi diri, semakin besar kinerja organisasi untuk memberi kontribusi terhadap keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Keberhasilan ini akan memberi pengaruh terhadap organisasi secara keseluruhan untuk dapat berkembang dan dapat menjalankan pelayanan terhadap masyarakat secara optimal. Dengan demikian, pengaruh secara simultan menunjukan hasil yang valid dan potensial untuk meningkatkan kinerja organisasidi Kelurahan se-Kota Banjar.

Setelah diketahui hasil secara langsung, maka dimasa yang akan datang kelemahan-kelemahan yang berkaitan dengan peningkatan kinerja organisasidi Kelurahan se-Kota Banjar akan teratasi sedemikian rupa, sehingga dapat mengurangi kekurangan-kekurangan dalam prosesefikasi diri.

**Pengaruh Proses Kognitif**

Besarnya pengaruh proses kognitif menunjukan besaran nilai signifikan terhadap kinerja organisasi secara optimal, yaitu 9,75% dari besaran pengaruh variabel efikasi diri sebesar 89,28%, artinya pengaruh proses kognitif terhadap kinerja organisasitidak signifikan. Nilai tersebut menunjukan bahwaproses kognitif yang dilakukan pegawai tidak berpengaruhterhadap kinerja organisasi. Makna dari besaran nilai di atas, dapat diasumsikan bahwa proses kognitifperlu ditingkatkan oleh pegawai untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Proses kognitifmerupakan proses berfikir, didalamya termasuk pemerolehan, pengorganisasian, dan penggunaan informasi. Kebanyakan tindakan manusia bermula dari sesuatu yang difikirkan terlebih dahulu.

Pegawai dalam suatu organisasi publik dapat meningkatkan kinerja organisasi diantaranya dengan cara selalu berpikir positif setiap mendapatkan tugas dari pimpinan, karena sudah menjadi kewajiban seorang pegawai untuk menjalankan perintah pimpinan sebagai bagian disiplin pegawai selama tugas tersebut sesuai dengan kaidah dan peraturan yang berlaku.

Dalam bekerja seorang pegawai tidak harus berdasarkan perintah dari pimpinan selama pekerjaan tersebut sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pegawai yang bersangkutan, karena pekerjaan yang dapat dikerjakan sesuai dengan tujuan organisasi dengan sendirinya akan meningkatkan kinerja organisasi.

Bertanggungjawab dari setiap tugas atau perintah dari pimpinan merupakan suatu kewajiban pegawai karena dengan sendirinya akan saling berhubungan dengan kinerja organisasi secara keseluruhan. Menjaga kerahasiaan dari tugas atau perintah dari pimpinanmerupakan tanggungjawab pegawai sebagai bukti loyalitas dan janji seorang pegawai untuk selalu menjaga rahasia jabatan dan rahasia negara.

**Pengaruh Proses Motivasional**

Besarnya pengaruh proses motivasional menunjukan besaran nilai rendah terhadap kinerja organisasi secara optimal, yaitu 14,92% dari besaran pengaruh variabel efikasi diri sebesar 89,28%, artinya pengaruh proses motivasionalterhadap kinerja organisasi menunjukan pengaruh tidak signifikan. Nilai tersebut menunjukan bahwaproses motivasionalyang dilakukan oleh pegawaibelum optimal. Makna dari besaran nilai di atas dengan melihat pula hasil observasi dan wawancara, yang menunjukan bahwa proses motivasionaldalam menyelesaikan setiap pekerjaan kepercayaan diri menjadi syarat mutlak,mempunyai tujuan dalam setiap pekerjaan untuk hasil yang maksimal,mampu menghadapi kesulitan dari setiap tugas yang dikerjakan.

Dalam proses efikasi diri yang berupa proses motivasional, ada atribusi penyebab yang fokus pada sebab-sebab yang mempengaruhi motivasi, usaha, dan reaksi-reaksi individu. Individu yang memiliki efikasi diri tinggi bila mengahadapi kegagalan cenderung menganggap kegagalan tersebut diakibatkan usaha-usaha yang tidak cukup memadai. Sebaliknya, individu yang efikasi dirinya rendah, cenderung menganggap kegagalanya diakibatkan kemampuan mereka yang terbatas. O*utcomes experience* (harapan akan hasil), yang menyatakan bahwa motivasi dibentuk melalui harapan-harapan. Biasanya individu akan berperilaku sesuai dengan keyakinan mereka tentang apa yang dapat mereka lakukan. Dan *goal theory*  (teori tujuan), dimana dengan membentuk tujuan terlebih dahulu dapat meningkatkan motivasi.

Berkenaan dengan penelitian ini dari hasil sebelumnya proses kognitifrendah dan ini berpengaruh terhadap proses motivasional pegawai. Kebanyakan motivasi manusia dibangkitkan melalui kognitif untuk memberi dorongan bagi diri mereka sendiri dan mengarahkan tindakan melalui tahap pemikiran-pemikiran sebelumnya.

Di dalam uraian mengenai efikasi diri antara lain telah dinyatakan bahwa pada hakekatnya proses motivasional adalah perwujudan daripadadalam menyelesaikan setiap pekerjaan kepercayaan diri menjadi syarat mutlak,mempunyai tujuan dalam setiap pekerjaan untuk hasil yang maksimal,mampu menghadapi kesulitan dari setiap tugas yang dikerjakan.

**Pengaruh Proses Afeksi**

Besarnya pengaruh proses afeksi menunjukan besaran nilai signifikan terhadap kinerja organisasi, yaitu 29,15% dari besaran pengaruh variabel efikasi diri sebesar 89,28%, artinya pengaruh proses afeksiyang dilakukan terhadap kinerja organisasi menunjukan pengaruh positif. Nilai tersebut merunjukan bahwaproses afeksi yang dilakukan oleh pegawaitelah dijalankan secara optimal. Makna dari besaran nilai di atas menunjukan bahwa proses afeksi memiliki peranan yang cukup menentukan besarnya pengaruhefikasi diri dalam mencapai kinerja organisasi, kondisi ini sejalan hasil observasi dan wawancara yang menunjukan bahwa setiap pegawai telah memahami proses afeksi yang hendak dicapai serta telah adanya interaksi yang cukup antara pegawai dengan pimpinan

Di dalam uraian mengenai proses afeksibahwa pada hakekatnya antara lain dinyatakan bahwa proses afeksi merupakan proses pengaturan kondisi emosi dan reaksi emosional adalah perwujudan dari mampu menghindari stres dalam bekerja, dalam melaksanakan tugas pikiran negatif selalu dihindarkan dan apabila terjadi masalah dalam tugas berusaha tidak membesarkan permasalahan.

**Pengaruh Proses Pemilihan/Seleksi**

Besarnya pengaruh proses pemilihan/seleksi menunjukan besaran nilai sanagt signifikan terhadap kinerja organisasi, yaitu 35,46% dari besaran pengaruh variabel efikasi diri sebesar 89,28%, artinya pengaruh proses pemilihan/seleksiyang dilakukan terhadap kinerja organisasi menunjukan pengaruh positif. Nilai tersebut menunjukan bahwaproses pemilihan/seleksi yang dilakukan oleh pegawaitelah dijalankan secara optimal. Makna dari besaran nilai di atas menunjukan bahwa proses pemilihan/seleksi memiliki peranan yang cukup menentukan besarnya pengaruhefikasi diri dalam mencapai kinerja organisasi, kondisi ini sejalan hasil observasi dan wawancara yang menunjukan bahwa setiap pegawai telah memahami proses pemilihan/seleksi yang hendak dicapai untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Di dalam uraian mengenai proses pemilihan/seleksi bahwa pada hakekatnya antara lain dinyatakan bahwa proses pemilihan/seleksimerupakan kemampuan individu untuk memilih aktivitas dan situasi tertentu turut mempengaruhi efekdari suatu kejadianadalah perwujudan dariselalu menghindari masalah, bekerja sesuai kemampuan dan bekerja sama dengan rekan kerja dan mampu mengendalikan situasi dan memberikan saran kepada pimpinan.

**Pengaruh Variabel Lain diluar Variabel yang dikaji**

Selain variabel yang dikaji di muka, banyak variabel lain yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi untuk dikaji dan dibahas lebih lanjut di kemudian hari untuk memperkuat dan memperkokoh teori-teori yang telah dibahas dan dikembangkan dalam penelitian ini, pengaruh lain tersebut sebesar 10,72%. Variabel lain tersebut antara lain seperti: koordinasi, implementasi kebijakan,perencanaan, kompetensi, pengawasan, kepemimpinan, evaluasi, lingkungan kerja dan lainnya.

Variabel lain yang berpengaruh ini mengingatkan bahwa variabel luar sama pentingnya dengan variabel yang telah dibahas dalam penelitian ini. Untuk selanjutnya variabel luar ini dapat dijadikan studi lanjutan dalam penelitian mendatang agar dapat menemukan hasil penelitian lebih luas dilihat dari berbagai variabel dengan multivarian. Penelitian lanjutan terhadap variabel luar ini akan mengembangkan khasanah keilmuan di bidang kebijakan publik untuk memberi kontribusi lebih banyak pada berbagai variabel yang dikembangkan bagi peningkatan pemahaman terhadap berbagai segi, guna menambah manfaat dalam meningkatkan kemajuan institusi.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini, kesatu, pengaruh efikasi diri terhadap kinerja organisasi Kelurahan se-Kota Banjar berpengaruh secara signifikan artinya bahwa variabel efikasi diri yang meliputi proses kognitif, proses motivasional, proses afeksi dan proses pemilihan/seleksi, perlu lebih ditingkatkan pelaksanaanya sehingga memberikan pengaruh terhadap kinerja organisasi.

Kedua, pengaruh proses-proses efikasi diri secara parsial terhadap kinerja organisasi Kelurahan se-Kota Banjar memberikan pengaruh yang signifikan. Dengan demikian maka proses-proses tersebut lebih ditingkatkan pelaksanaanya sehingga memberikan dampak positif terhadap kinerja organisasi.

Ketiga, beberapa unsur lain yang berpengaruh di luar proses-proses yang dianalisis pada penelitian ini cukup signifikan seperti unsur koordinasi, implementasi kebijakan, perencanaan, kompetensi, pengawasan, kepemimpinan, evaluasi, lingkungan kerja dan lainnya. Proses-proses ini cukup berpengaruh dan perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dikemudian hari untuk melengkapi pengembangan konsep teori efikasi diri secara lebih luas.

Adapun masukan/saran yang dapat penulis sampaikan terkait penelitian ini, untuk mencapai kinerja organisasi, sebaiknya Kelurahan se-Kota Banjar membuat kebijakan yang akan mendukung efikasi diri dengan cara memenuhi kebutuhan akan kompetensi, kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan kepercayaan dan kebutuhan akan pengharapan.

Agar efikasi diri dapat berjalan serta menghasilkan kinerja organisasi yang optimal dan dapat berjalan sesuai ketentuan yang berlaku perlu disusun suatu Standar Operasional Prosedur yang jelas agar jika terjadi perubahan komposisi pegawai yang bertugas ada acuan sistem kerja yang ditetapkan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Al-Rasyid, Harun. 2000. *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala.* Bandung : Pascasarjana-UNPAD.

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.

Amstrong, Michael. 1988. *Menjadi Manajer yang lebih baik lagi*. Jakarta: Binarupa Aksara.

Anderson, E James. 2004.  Public Policy Making.New York: Holt, Rinehart and Winston.

Bandura. 1997. *Self-Efficacy (The Exercise Of Control)*. New York: W.H. Freeman and Company.

Bernadin, H.John & Joyce, E.A. Russell. 1998. *Human Resource Management*. Singapura: Mc Grow-Hill, inc.

Bryson, John M. (Penerjemah M. Miftahudin). 1999. *Perencanaan Strategi Organisasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Chandler, R. C. & J. C. Plano. 1988. *The Publik Administration Dictionary.* Second edition. Santa Barbara: CA:ABC-CLIO Inc.

Cherrington, D.J. 1994. *Organizational Behavior: The Management of Individual and Organizational Performance*, Boston: Allyn and Bacon.

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada Univ ersity Press.

Dye, Thomas R. 2002. *Understanding of Publik Policy, New Jersey* : Printice Hall In.

Effendi, Sofian. 2002. *Materi Kuliah Evaluasi dan Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UGM.

Esman, Milton,J. 1989. *The Element of Institution Building*. Ithaca: Cornell University Press.

Etzioni, Amitai, 1969. *Organisasi-Organisasi Modern*. terjemahan Suryatim. Jakarta: UI Press.

Feist, J., & Feist, G. J. 2008. *Theories of Personality (7th ed.)*. New York: McGraw-Hill.

Flippo, Edwin B. 1987. *Manajemen Personalia*, edisi keenam, Jakarta: Erlangga.

Goggin, Malcolm L., et al,1990. *Implementation Theory and Practice : Tward a third generation*. Illinois: Foresman and Company.

Goleman, D. terjemahan Alex Kantjono Widodo. 1999. *Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi*, Jakarta: PT. Gramedia,

Hasibuan, Malayu, S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*, Jakarta: Bumi Aksara.

Henry, Nicholas. 1995. *Administrasi Negara dan Masalah–Masalah Publik*. Jakarta: Rajawali press.

Higgins, J.M. 1985. *Organization Policy and Strategic Management*. Hinsdale, III, Dryden Press.

Islamy, Irfan. 2007. [*Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*](https://www.belbuk.com/prinsipprinsip-perumusan-kebijaksanaan-negara-p-228.html), Jakarta: Bumi Aksara.

Jackson, J.H, Morgan, CP, dan Paolillo, J. 1978. *Organization Theory, A Macro Perspective for management*. Prentice-Hall.

Joedono, S.B. 1974. *Administrasi Pembangunan, sebuah pengantar*. Prisma.

Jones, Gareth R. 2004. *Organizational Theory: Text & Cases, Third Edition*. New Jersey, USA: Prentice-Hall.

Kaho, Josef Riwu. 1988. *Prospek Otonomi daerah di Negara RI*. Rajawali Pers.

Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

Kreitner, Robert dan Kinicki, Angelo. 2013. [*Perilaku Organisasi: Organizational Behavior (Buku 1) (Edisi 9)*](https://www.belbuk.com/perilaku-organisasi-organizational-behavior-buku-1-edisi-9-p-31830.html), Jakarta: Salemba Empat.

Lazarus, Ri[chard S](https://www.google.ca/search?hl=id&tbo=p&tbm=bks&q=inauthor:%22Richard+S.+Lazarus,+PhD%22)., dan Folkman, [Susan](https://www.google.ca/search?hl=id&tbo=p&tbm=bks&q=inauthor:%22Susan+Folkman,+PhD%22). 1984. *Stress, Appraisal, and Coping*, New York: Springer Publishing Company.

Lembaga Administrasi Negara. 2011. *Sistem Manajemen Kinerja Organisasi*, Jakarta.

Luthans, Fred. 2006. [*Perilaku Organisasi (Edisi 10)*](https://www.belbuk.com/perilaku-organisasi-organizational-behavior-buku-1-edisi-9-p-31830.html), Yogyakarta: Andi.

Mardiasmo. 2007. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah.* Yogyakarta: Andi.

Ndraha, Taliziduhu. 2010. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nigro, Felix A dan Nigro, Lyod G. 2012. *Administrasi Publik Modern*, Jakarta: Mitra Setia.

Numberi, Freddy. 2000. *Organisasi dan Administrasi Pemerintah*, Bahan Seminar Nasional Profesionalisasi Birokrasi dan peningkatan pelyanan Publik. Yogyakarta: UGM.

Notoatmodjo, Soekidjo. 1998. *Pengembangan Sumber daya Manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.

Parsons, Wayne. 2008. [*Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis* Kebijakan](https://www.belbuk.com/public-policy-pengantar-teori-dan-praktik-analisis-kebijakan-p-4632.html). Jakarta: Prenada Media Group.

Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta.

Putra, Fadillah. 2001. *Paradigma Krisis Dalam Studi Kebijakan Publik. Perubahan Dan Inovasi Kebijakan Publik dan Ruang Partisipasi Masyarakat Dalam Proses Kebijakan Publik*, Surabaya: Pustaka Pelajar.

Robbins, Stephen P., dan Judge, Timothy A. 2014. [*Perilaku Organisasi: Organizational Behavior (Buku 1) (Edisi 9)*](https://www.belbuk.com/perilaku-organisasi-organizational-behavior-buku-1-edisi-9-p-31830.html), Jakarta: Salemba Empat.

Salusu, J. 1996. *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik Non Profit,* Yogyakarta: Grasindo.

Sarwoto. 1991. *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen.*Jakarta: Ghalia Indonesia.

Soehartono, Irawan. 2000. *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: Rosda.

Siagian, Sondang P. 2007. *Teori Pengembangan Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara.

Siagian, Sondang P. 2011. *Filsafat Administrasi (Edisi Revisi)*, Jakarta: Bumi Aksara.

Sitepu, Nirwana SK.. 1994. *Analisis Jalur (Path Analysis).* Unit Pelayanan Statitika Jurusan Statistika, Bandung: FMIPA UNPAD.

Simamora, Henry. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: SKPN.

Soerjadi, FX. 1993. *Organization and Methods*. Jakarta: PT.Midas Surya Grafindo.

Steers, Richard,M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Sudjana. 2005. *Metoda Statistik.* Bandung: Tarsito.

Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian.* Bandung: Alfabeta.

Suradinata, Ermaya. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Ramadhan.

Thoha, Miftah. 2014. [*Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*](https://www.belbuk.com/ilmu-administrasi-publik-kontemporer-p-4603.html), Jakarta: Prenada Media Group.

Tjokroamidjojo, Bintoro dan A, R, Mustopadidjaya. 1997. *Kebijaksanaan dan Administrasi Pembangunan, Perkembangan Teori dan Penerapan*, Jakarta: LP3ES.

# Hulme, [David.](https://he.palgrave.com/authors/author-detail/David-Hulme/?sf1=keyword&st1=David%20Hulme&DS=David%20Hulme), Turner, [Mark](https://he.palgrave.com/authors/author-detail/Mark-Turner/?sf1=keyword&st1=Mark%20Turner&DS=Mark%20Turner)., McCourt, [Willy](https://he.palgrave.com/authors/author-detail/Willy-McCourt/?sf1=keyword&st1=Willy%20McCourt&DS=Willy%20McCourt)., 2015. *Governance, Management and Development Making the State Work (2nd Edition)*. London: MacMillan Press Ltd.

Wallatey, R. H. 2001. *Self Efficacy in Health Related Behavior Change*, New York: Mcgraw Hill.

Zainum, Buchari. 1989. *Manajemen dan Motivasi*, Edisi Revisi. Balai Aksara.

**Hasil Penelitian**

Hidayat M. Yusuf. 2009. Tesis. Pengaruh Koordinasi Internal Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Bagian Tata Usaha Sekretariat Daerah Kota Banjar : Program Magister Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Pasundan.

**Dokumen-Dokumen**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 1948 Tentang Pembentukan Kantor Urusan Pegawai

Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah

Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 46 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengawasan Melekat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja Dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah

Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 27 Tahun 2006 Tentang Kelurahan

Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 5 Tahun 2007 Tentang Perubahan Status 8 Desa Menjadi Kelurahan

Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Perubahan Status Desa Situbatu Menjadi Kelurahan

Peraturan Walikota Banjar Nomor 38 Tahun 2010 Tentang Tugas Pokok Fungsi Dan Tata Kerja Unsur Organisasi Kelurahan Di Wilayah Kota Banjar