**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

Menyusun sebuah penelitian perlulah mengacu kepada pendapat para ahli mengenai teori-teori yang dapat dijadikan sebagai kajian pustaka yang berhubungan dengan lokus dan fokus penelitian. Selain itu, melakukan kajian pustaka juga menelaah relevansi antara literatur yang dikaji dengan masalah atau fokus penelitian yang akan diteliti. Mengungkap permasalahan mengenai lingkungan kerja dan kinerja dibutuhkan suatu pembahasan mengenai teori dasar (*Grand Theory*) yang tersaji pada Gambar 2.1.

**GAMBAR 2.1**

**Grand Theory**

**MANAJEMEN**

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**MANAJEMEN PERKANTORAN**

**TATA RUANG KANTOR**

**KINERJA**

**LINGKUNGAN KERJA**

Sumber**:** Modifikasi Peneliti Berdasarkan Kerangka Konsep Kajian Pustaka

**Satibi**, Teknik Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi (2011:55), mengemukakan kajian pustaka merupakan sutau proses penelaahan literatur atau sumber kepustakaan yang diarahkan untuk menemukan pegangan atau landasan teoritik yang kuat serta memiliki tingkat kebenaran yang tinggi.

1. **Konsep Manajemen**

Secara etimologis manajemen atau management berasal dari kata *“manage”*. Kata “*manage*’ berasal dari kata *“manus”,* yang berarti *“to control by hand” atau “gain results”*. *“Gain results”* mencakup dua makna, pertama, *“the achievement of results”*, dan kedua, *“personal responbility by the manager for results being achieved”*. Konsep Manajemen lebih luas dari hanya sekadar *“the achievement of results”* dan *“personal responbility by the manager for results being achieved”*, juga lebih luas dari hanya sekadar pengelolaan, pembinaan, ketatalaksanaan, pengurusan. Ini tampak dalam definisi manajemen yang dapat kategorikan berdasarkan tataran atau ranah praktis dan teoritis.

* 1. **Pengertian Manajemen**

**Thoha** yang dikutip **Silalahi**,Studi tentang Ilmu Administrasi (2011:136-137), mengemukakan pengertian dari manajemen adalah sebagai aktivitas menggerakkan segenap orang dan mengarahkan semua fasilitas yang dipunyai oleh sekelompok orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

**Siagian** yang dikutip **Silalahi**,Studi tentang Ilmu Administrasi (2011:136-137), mengemukakan manajemen dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan oranglain.

Beberapa definisi diatas dapat disimpulkan pengertian dari manajemen merupakan suatu aktivitas untuk menggerakan seluruh fasilitas yang dimiliki oleh sekelompok orang yang bekerjasama dengan memiliki kemampuan dan keterampilan guna mencapai suatu hasil dalam pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang yang bekerjasama didalamnya.

* 1. **Prinsip-Prinsip Manajemen**

Prinsip adalah suatu pernyataan atau suatu kebenaran pokok yang memberikan petunjuk kepada pemikiran atau tindakan yang akan diambil, melainkan prinsip bukanlah sutau yang mutlak. Prinsip utama dari manajemen, adalah “efisiensi” (daya guna) dan “efektivitas” (hasil guna) dalam mencapai hasil atau tujuan yang direncanakan.

**Fayol** yang dikutip **Silalahi**, Studi tentang Ilmu Administrasi (2011:59), mengemukakan prinsip-prinsip dari manajemen, yaitu:

1. ***Devision of work***

**Pembagian kerja berdasarkan spesialisasi menjadikan buruh kegiatan-kegiatan buruh dapat diarahkan pada efisiensi.**

1. ***Authority and Responbility***

**Kekuasaan adalah merupakan alat untuk melakukan perintah dan kekuatan untuk dituruti secara tepat.**

1. ***Discipline***

**Disiplin benar-benar penting untuk menjalankan perusahaan dan tanpa disiplin perusahaan tidak akan berhasil.**

1. ***Unity of command***

**Kesatuan komando atau perintah menjadikan setiap pekerja menerima perintah dari satu orang yaitu dari atasannya langsung.**

1. ***Unity of direction***

**Kesatuan arah menunjukkan satu instruksi dan satu rencana dari suatu kelompok kegitan yang mempunyai tujuan yang sama.**

1. ***Subordiation of individual to general ineterest***

**Kepentingan individu harus ditempatkan dibawah kepentingan organisasi secara umum.**

1. ***Ramuneration***

**Pemberian imbalan atau kompensasi bagi bawahan atau pimpinan memerlukan keadilan sesuai dengan kompensasi pekerjaan yang dilakukan.**

1. ***Centralization***

**Sentralisasi adalah sangat penting bagi organisasi dan merupakan konsekuensi dalam suatu organisasi.**

1. ***Scalar chain atau hirarchy***

**Mata rantai adalah hubungan dari tingkat kekuasaan paling atas hingga paling bawah secara hirarkis atau berjenjang.**

1. ***Order***

**Keteraturan dalam menempatkan individu-individu pada tempat atau posisi yang sesuai akan lebih akrab dengan pekerjaannya.**

1. ***Equity***

**Persamaan menunjukkan rasa keadilan dalam organisasi**

1. ***Stability of tenure***

**Stabilitas jabatan atau pekerjaan merupakan stabilitas seseorang melakukan pekerjaan atau tugasnya.**

1. ***Initiative***

**Inisiatif artinya, bawahan diberi kebebasan memikirkan dan memberi pendapat tentang pekerjaannya, bahkan juga menilai hasil kerjanya.**

***n) Esprit de corps***

**Prinsip esprit de corps (rasa kebanggaan korps) menekankan perlunya “team work” dan hubungan antar individu serta semangat persatuan yang mendorong rasa bersatu dalam organisasi.**

* 1. **Pengertian Lingkungan Manajemen**

Lingkungan manajemen dan lingkungan organisasi didefinisikan sebagai keseluruhan elemen-elemen baik di dalam maupun di luar batas organisasi baik yang berdampak langsung maupun tidak langsung.

Lingkungan yang berdampak langsung terhadap kinerja manajemen dalam pencapaian tujuan organisasional adalah lingkungan dalam dan lingkungan spesifik secara langsung menjadi elemen yang relevan dan signifikan berpengaruh langsung terhadap aktivitas manajerial. Lingkungan yang berdampak tidak langsung terhadap aktivitas manajerial adalah lingkungan umum yang relevansinya tidak demikian jelas dapat diketahui atau diprediksi.

**Silalahi,** Azas-azas Manajemen (2011:121-123), mengemukakan ada tipe lingkungan organisasi atau manajemen, yaitu:

* + 1. **Lingkungan Dalam**

Lingkungan internal adalah faktor dan kekuatan- kekuatan kunci didalam organisasi yang mempengaruhi operasi organisasi. Lingkungan internal meliputi:

1. **Manusia**

Sumber daya manusia merupakan elemen penting dari lingkungan dalam dan merupakan aset terpenting dari organisasi dibandingkan dengan elemen lingkungan dalam lainnya.

1. **Finansial**

Diantara sumber-sumber penting dalam operasi tiap jenis organisasi, baik yang berorientasi keuntungan atau bukan maka sumber-sumber finansial merupakan aspek yang penting.

1. **Fisik**

Sumber-sumber fisik terkait dengan barang-barang fisik seperti bangunan, fasilitas, lokasi, lingkungan, sarana dan prasarana serta bahan-bahan menarik.

* + 1. **Lingkungan Luar**

Lingkungan eksternal dikatakan sebagai kekuatan-kekuatan di luar organisasi dengan potensial dengan potensial untuk mempengaruhi secara signifikan produk atau layanan secara berhasil dinamakan lingkungan eksternal. Organisasi tidak bisa berdiri sendiri atau lepas dari lingkungan luar sebab sumber daya organisasi berupa bahan baku, uang, tenaga kerja, dan informasi yang merupakan masukan dari lingkungan luar.

**GAMBAR 2.2**

**Input dan Output Manajemen dan Lingkungan Eksternal**

**Output**

**Input**

**Lingkungan Eksternal (menyediakan)**

**Lingkungan Eksternal (memakai)**

**Sumber: Silalahi**, Azas-azas Manajemen(2011:124), dimodifikasi peneliti berdasarkan Lingkungan Manajemen.

1. **Konsep Manajemen Perkantoran**
   1. **Definisi Manajemen**

Istilah manajemen lebih banyak bagi urusan perusahaan, namun dewasa ini terdapat kecenderungan bahwa istilah manajemen digunakan juga bagi urusan-urusan negara. Hal tersebut terjadi karena penerapan praktek manajemen perusahaan yang semakin meningkat dibidang administrasi negara. Maka berikut penjelasan mengenai manajemen perkantoran. **Terry** yang dikutip **Sedarmayanti**,Dasar-dasar Pengetahuan tentang Manajemen Perkantoran (2009:10), mengemukakan :

***“Office management can be defined as the palnning, controlling, and organizing of office work, and actuating those performing it so as to achieve the predetermined objectives”* (Manajemen perkantoran dapat didefinisikan sebagai perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakan agar mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan lebih dahulu).**

**Leffingwell** dan **Robinson** yang dikutip **Sedarmayanti**, Dasar-dasar Pengetahuan tentang Manajemen Perkantoran (2009:10), mengemukakan:

***“Office management as a function, is that branch of the art and science of management which is concerned with the efficient performance of office work, wherever that work is to be done”* (Manajemen perkantoran sebagai suatu fungsi adalah cabang dari seni dan ilmu manajemen yang berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan perkantoran secara efisien, bilamana dan dimanapun pekerjaan itu harus dilakukan).**

**Geoffrey** yang dikutip **Sedarmayanti**,Dasar-dasar Pengetahuan tentang Manajemen Perkantoran (2009:10), mengemukakan:

**Manajemen kantor adalah seni membimbing personel kantor dalam menggunakan sarana sesuai dengan lingkungannya demi mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.**

Beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen perkantoran adalah suatu fungsi tertentu. Fungsi adalah sekelompok tugas pekerjaan meliputi sejumlah kegiatan yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifat, pelaksanaan, atau karena merupakan suatu urutan, sehingga saling berkaitan atau saling bergantung satu sama lain. Suatu organisasi, fungsi dibebankan kepada seseorang atau satuan tertentu sebagai tugas yang harus dilaksanakan. Sehingga pada prinsipnya manajemen perkantoran merupakan rangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasi (mengatur dan menyusun), mengarahkan (memberi arah dan petunjuk), mengawasi dan mengendalikan (melakukan kontrol), sampai menyelenggarakan sutau pekerjaan secara tertib dan lancar.

* 1. **Tujuan Manajemen Perkantoran**

Proses manajemen sasaran yang ingin diperoleh adalah tercapainya tujuan secara efisien, apabila dalam mencapai tujuan tidak sesuai dengan perencanaan dan dalam proses kegiataannyaa menimbulkan pemborosan, maka hal tersebut sebaiknya dihindari. Untuk mencegah adanya pemborosan tersebut, maka sumber-sumber daya yang akan dimanfaatkan dalam proses mencapai tujuan itu hendaknya dikelola dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen perkantoran. **Sedarmayanti**,Dasar-dasar Pengetahuan tentang Manajemen Perkantoran (2009:15), mengemukakan tujuan manajemen perkantoran antara lain, sebagai berikut:

1. **Untuk memberi keterangan yang lengkap bagi yang memerlukan guna pelaksanaan tugas organisasi secara efisien.**
2. **Untuk memberi catatan dan laporan yang bermanfat dengan biaya yang terjangkau.**
3. **Untuk membantu perusahaan memelihara dan memenuhi kebutuhannya.**
4. **Untuk memberikan pekerjaan tatausaha yang cermat dan membantu memberi pelayanan kepada para langganan atau mitra kerja.**
5. **Untuk membuat catatan yang lebih baik dengan biaya yang terjangkau.**
   1. **Sumber Daya dalam Manajemen Perkantoran**

Umumnya setiap organisasi memiliki unsur-unsur manajemen yang terdiri dari manusia, uang, materiil, mesin-mesin, metoda, dan pasar sebagai sumber daya yang akan dikelola sumber daya. **Sedarmayanti**, Dasar-dasar Pengetahuan tentang Manajemen Perkantoran (2009:15), mengemukakan unsur-unsur manajemen tersebut secara rinci terdiri dari:

**a) Pegawai Kantor**

**b) Biaya Kantor**

**c) Materiil Kantor**

**d) Mesin-mesin Kantor**

**e) Metoda Kantor**

**f) Waktu khusus untuk pegawai kantor**

**g) Pasar**

1. **Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam suatu organisasi. Unsur manajemen adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada suatu organisasi.

**Hasibuan**,Manajemen Sumber Daya Manusia (2012:10), mengemukakan MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

**Flippo** yang dikutip **Hasibuan**,ManajemenSumber Daya Manusia (2012:10), mengemukakan pengertian dari manajemen sumber daya manusia, yaitu:

***Personal management is the planning, organizing, directing and controlling of the procurement, development, compensation, integration, maintenance, and separation of human resources to the end that individual, organizational and societal objectives are accomplished. (*manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberhentian karyawan, dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan, dan masyarakat ).**

**Handoko**,Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia (2011:5), mengemukakan pengertian dari MSDM, yaitu:

**Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah pengakuan terhadap pentingnya satuan tenaga kerja organisasi sebagai sumberdaya manusia yang vital bagi pencapaian tujuan-tujuan organisasi, dan pemanfaatan berbagai fungsi dan kegiatan personalia untuk menjamin bahwa mereka digunakan secara efektif dan bijak agar bermanfaat bagi individu, organisasi, dan masyarakat.**

**Sedarmayanti**,Manajemen Sumber Daya Manusia (2016:37), mengemukakan pengertian dari MSDM, yaitu:

**Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek “manusia” atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian.**

Fokus MSDM terletak pada upaya mengelola SDM didalam dinamika interaksi antara organisasi pekerja yang seringkali memiliki kepentingan yang berbeda. **Stoner** yang dikutip oleh **Sutrisno**,Manajemen Sumber Daya Manusia (2016:6), mengemukakan pengertian dari MSDM yaitu meliputi penggunaan SDM secara produktif dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi dan pemuasan kebutuhan pekerja secara individual.

Jadi, MSDM dapat juga merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan secara individu maupun organisasi.

**Sedarmayanti**,Manajemen Sumber Daya Manusia (2016:37), mengemukakan tujuan dari MSDM secara umum adalah untuk memastikan bahwa organisasi mampu mencapai keberhasilan melalui orang. Sistem MSDM dapat menjadi sumber kapabiltas organisasi yang memungkinkan perusahaan atau organisasi dapat belajar dan mempergunakan kesempatan untuk peluang baru. Secara khusus, MSDM bertujuan untuk :

1. Memungkinkan organisasi mendapatkan dan mempertahankan karyawan cakap, dapat dipercaya dan memiliki motivasi tinggi, seperti yang diperlukan.
2. Meningkatkan dan memperbaiki kapasitas yang melekat pada manusia kontribusi, kemampuan dan kecakapan mereka.
3. Mengembangkan sistem kerja dengan kinerja tinggi yang meliputi: prosedur perekrutan dan seleksi “yang teliti”, sistem kompensasi dan insentif yang tergantung pada kinerja, pengembangan manajemen serta aktivitas pelatihan yang terkait.
4. Mengembangkan praktik manajemen dengan komitmen tinggi yang menyadari bahwa karyawan adalah pihak terkait dalam organisasi bernilai dan membantu mengembangkan iklim kerjasama dan kepercayaan bersama.
5. Menciptakan iklim, dimana hubungan yang produktif dan harmonis dapat dipertahankan melalui asosiasi antara manajemen dengan karyawan.
6. Mengembangkan lingkungan, dimana kerjasama tim dan fleksibilitas dapat berkembang.

Sasaran-sasaran Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menurut **Hariandja**, Manajemen Sumber Daya Manusia (2002:6), yaitu:

1. *Societal Objective*

Kegiatan yang dilakukan harus dapat memberikan keuntungan bagi masyarakat, organisasi, atau perusahaan.

1. *Organizational Objective*

Kegiatan yang dilakukan harus dapat memberikan bantuan untuk mencapai tujuan organisasi.

1. *Functional Objective*

Sasaran ini mengusahakan adanya kesesuaian antara kegiatan, kemampuan departemen sumber daya manusia dengan kegiatan bisnis dan perubahan-perubahannya.

1. *Personal Objective*

Kegiatan yang dilakukan harus dapat membantu pegawai untuk mencapai tujuan-tujuan pribadi.

1. **Konsep Tata Ruang Kantor**
   1. **Pengertian Tata Ruang Kantor**

**Terry** yang dikutip **Sedarmayanti**,Tata Kerja dan Produktivitas Kerja (2011:101), mengemukakan pengertian dari tata ruang kantor, yaitu:

**Tata ruang kantor adalah penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan ruang dan tentang penggunaannya secara rinci dari ruang tersebut untuk menyiapkan suatu susunan praktis dari faktor-faktor fisik yang dianggap perlu bagi pelaksanaan kerja perkantoran dengan biaya yang layak.**

Tata ruang kantor dapat pula diartikan sebagai pengaturan dan penyusunan seluruh mesin kantor, alat perlengkapan kantor serta perabot kantor pada tempat yang tepat, sehingga pegawai dapat bekerja dengan baik, nyaman, leluasa dan bebas untuk bergerak, guna mencapai efisiensi kerja.

* 1. **Tujuan Tata Ruang Kantor**

Pengaturan tata ruang yang baik akan mengakibatkan pelaksanaan pekerjaan kantor dapat diatur secara tertib dan lancar. Kerja pegawai akan semakin lancar dan tercapai efisiensi kerja. **Sedarmayanti**,Tata Kerja dan Produktivitas Kerja (2011:102), mengemukakan tujuan dari tata ruang kantor secara rinci antara lain:

* + 1. **Mencegah penghambatan tenaga dan waktu pegawai karena prosedur kerja dapat dipersingkat.**
    2. **Mencegah kelancaran proses pekerjaan.**
    3. **Memungkinkan pemakaian ruang kerja agar lebih efisien.**
    4. **Mencegah pegawai dibagian lain terganggu oleh publik yang akan memenuhi bagain tertentu, atau mencegah terganggu oleh suara bising lainnya.**
    5. **Menciptakan kenyamanan kerja pegawai.**
    6. **Memberi kesan yang baik terhadap para pengunjung kantor.**
    7. **Mengusahakan adanya keleluasaan bagi gerakan para pegawai yang sedang bekerja, kemungkinan bagi para pegawai memanfaatkan ruangan bagi keperluan lain pada waktu tertentu, perkembangan dan perluasan kegiatan kantor di kemudian hari.**
  1. **Azas Pokok Tata Ruang Kantor**

**Muther** yang dikutip **Sedarmayanti**, Tata Kerja dan Produktivitas Kerja (2011:102), mengemukakan bahwa azas tata ruang kantor adalah sebagai berikut:

1. Azas jarak terpendek

Jarak antara 2 titik dalam garis lurus adalah jarak terpendek.

1. Azas rangkaian kerja

Penempatan pegawai dan alat kantor menurut rangkaian kerja yang sejalan atau searah dengan urutan penyelesaian suatu pekerjaan.

1. Azas penggunaan segenap ruangan

Bila mungkin, tidak ada ruangan yang tidak terpakai tidak hanya yang berupa luas lantai tetapi juga ruang yang vertikal ke atas maupun ke bawah.

1. Azas perubahan suasana tempat kerja

Apabila diperlukan susunan tempat kerja/ruang dapat dirubah dengan mudah.

Penjelasan mengenai tata ruang kantor tidak akan terlepas dari pembahasan tentang lingkungan kerja yang merupakan tempat dan kondisi yang dapat dijadikan sebagai penunjang kelancaran pegawai dalam menjalankan aktivitas ditempat kerjanya.

1. **Konsep Lingkungan Kerja**
   1. **Pengertian Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja pada dasarnya sangat berpengaruh terhadap kegiatan manusia dalam melakukan aktivitas ditempat dia bekerja. **Sedarmayanti**,Tata Kerja dan Produktivitas Kerja (2011:02),mengemukakan pengertian dari lingkungan kerja, yaitu:

**Lingkungan kerja maksudnya adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok.**

**Nitisemo**,Manajemen Personalia (2015:183), mengemukakan pengertian dari lingkungan kerja, yaitu:

**Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, dan sebagainya.**

Beberapa pendapat di atas disimpulkan, bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar pegawai pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik ataupun non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja. Keberadaan lingkungan kerja harus sesuai dengan keberadaan pegawai yang ada dalam suatu organisasi tersebut, untuk itu dalam menyesuaikan pegawai dengan lingkungan kerja perlulah dilakukan pendekatan ergonomi.

**Bennet** yang dikutip **Sedarmayanti**,Tata Kerja dan Produktivitas Kerja (2011:2), mengemukakan bahwa ergonomi adalah ilmu penyesuaian peralatan dan perlengkapan kerja dengan kemampuan esensial manusia untuk memperoleh keluaran yang optimum. Selaras dengan pendapat diatas **Suma’mur** yang dikutip oleh **Sedarmayanti**,Tata Kerja dan Produktivitas Kerja (2011:2), mengemukakan :

**Ergonomi adalah ilmu yang penerapannya berusaha untuk menserasikan pekerjaan dan lingkungan terhadap orang atau sebaliknya dengan tujuan mencapai produktivitas dan efisiensi yang setinggi-tingginya melalui pemanfaatan faktor manusia seoptimal-optimalnya.**

Berpijak dari uraian tersebut maka selanjutnya **Tarwaka** dikutip oleh **Sedarmayanti**,Tata Kerja dan Produktivitas Kerja (2011:2), mengemukakan :

**Ergonomi adalah ilmu, seni, dan penerapan teknologi untuk menyerasikan atau menyeimbangkan antara segala fasilitas yang digunakan baik dalam beraktivitas maupun istirahat dengan kemampuan dan keterbatasan manusia baik fisik maupun mental sehingga kualitas hidup secara keseluruhan menjadi lebih baik.**

Berdasarkan beberapa pengertian ergonomi tersebut, dapat disimpulkan bahwa ergonomi adalah suatu cabang ilmu yang sistematis untuk memanfaatkan informasi mengenai sifat kemampuan dan keterbatasan manusia untuk merancang suatu sistem kerja sehingga orang dapat bekerja pada sistem termaksud dengan baik, guna mencapai tujuan melalui pekerjaan yang dilakukan dengan efisien dan nyaman. Kemudian ilmu ergonomi ini dapat berupaya untuk menyerasikan suatu alat, cara, dan lingkungan kerja terhadap kemampuan, kebolehan dan segala keterbatasan manusia sehingga manusia dapat berkarya secara optimal tanpa pengaruh buruk dari pekerjaannya.

* 1. **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja**
     1. **Tempat kerja yang sesuai dengan manusia**

**Sedarmayanti**,Tata Kerja dan Produktivitas Kerja (2011:26), mengemukakan tentang lingkungan fisik dalam arti semua keadaaan yang terdapat disekitar tempat kerja, akan mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

1. **Lingkungan fisik**, yaitu lingkungan yang langsung berhubungan dengan pegawai, seperti: pusat kerja, meja, kursi, dll.
2. **Lingkungan perantara**, dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya: temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna, dan lain-lain.

Berikut ini adalah perancangan yang perlu dilakukan agar tempat kerja dapat dikatakan nyaman atau sesuai.

* + - * 1. Perancangan berdasarkan individu ekstrim
        2. Perancangan fasilitas yang bisa disesuaikan
        3. Perancangan fasilitas berdasarkan harga rata-rata para pemakainya
    1. **Kondisi Lingkungan Kerja yang Mempengaruhi Kegiatan Manusia**

Manusia akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan efektif dan mencapai suatu hasil kerja yang optimal, apabila diantaranya ditunjang oleh suatu kondisi lingkungan yang sesuai. Suatu kondisi lingkungan dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Ketidaksesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama, lebih jauh lagi keadaan lingkungan yang kurang baik dapat menuntut tenaga dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien. Banyak faktor yang mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja.

Berikut ini beberapa faktor yang diuraikan **Sedarmayanti**, Tata Kerja dan Produktivitas Kerja (2011:28), yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan pegawai, diantaranya adalah :

1. **Penerangan/Cahaya di Tempat Kerja**

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan.

1. **Temperatur/Suhu Udara di Tempat Kerja**

Dalam keadaan normal tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperatur yang berbeda, tubuh manusia selalu berusaha untuk mempertahankan keadaaan normal dengan suatu sistem tubuh yang sempurna yang terjadi diluar tubuh. Dengan demikian tubuh manusia masih dapat menyesuaikan dirinya dengan temperatur luar tubuh tidak lebih dari 20% untuk kondisi panas dan 35% untuk kondisi dingin.

1. **Kelembaban di Tempat Kerja**

Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara, dan secara bersama-sama antara temperatur, kelembaban, kecepatan udara bergerak dan radiasi panas dari dari udara tersebut akan mempengaruhi keadaan tubuh manusia. Suatu keadaan dengan temperatur udara sangat panas dan kelembabannya tinggi akan menimbulkan pengurangan panas dari tubuh-tubuh secara besar-besaran.

1. **Sirkulasi Udara di Tempat Kerja**

Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman di sekitar tempat kerja. Tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia. Dengan cukupnya oksigen disekitar tempat kerja ditambah dengan pengaruh secara psikologis akibat adanya tanaman disekitar tempat kerja akan memberikan kesejukan dan kesegaran pada jasmani.

1. **Kebisingan di Tempat Kerja**

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan. Yaitu bunyi yang dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi.

1. **Getaran Mekanis di Tempat Kerja**

Getaran mekanis artinya getaran yang ditimbulkan oleh alat mekanis yang sebagian dari getaran ini sampai ketubuh pegawai dan dapat menimbulkan akibat yang tidak diinginkan.

1. **Bau Tidak Sedap di Tempat Kerja**

Adanya bau-bauan disekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja.

1. **Tata Warna di Tempat Kerja**

Menata warna ditempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaik-baiknya. Pada kenyataannya tata warna tidak dapat dipisahkan dengan penataan dekorasi. Seperti dekorasi ruangan dengan tata warna putih akan memberikan kesan ruang yang sempit menjadi tampak luas.

Dibawah ini terdapat daftar beberapa warna yang dapat mempengaruhi peranan manusia.

**TABEL 2.1**

**Daftar Warna Dan Pengaruhnya**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Warna** | **Sifat** | **Pengaruh** | **Untuk Ruang Kerja** |
| Merah | Dinamis, merangsang dan panas | Menimbulkan semangat kerja | Pekerjaan sepintas (singkat) |
| Kuning | Keanggunan, bebas, hangat | Menimbulkan rasa gembira dan merangsang urat syaraf mata | Gang-gang jalan lorong |
| Biru | Tenang, tentram dan sejuk | Mengurangi tekanan atau ketegangan | Berfikir konsentrasi |

**Sumber:** Sedarmayanti,Tata Kerja dan Produktivitas Kerja (2011:34)

1. **Dekorasi di tempat kerja**

Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hiasan ruang kerja tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, tata warna, dan perlengkapan lainnya untuk bekerja.

1. **Musik di Tempat Kerja**

Menurut pakar, musik yang nadanya lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat bekerja dapat merangsang dan membangkitkan pegawai untuk bekerja.

1. **Keamanan di Tempat Kerja**

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerjatetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Pengamanan (SATPAM).

1. **Konsep Kinerja**
   1. **Pengertian Kinerja**

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* atau *level of performance* yang merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas sicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, dengan kata lain merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya.

**Priadana**,Manajemen Sumber Daya Manusia (2016:190),mengemukakan pengertian kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya”.

**Rivai** dan **Sagala** yang dikutip **Priansa**,Perencanaan dan Pengembangan SDM (2016:269-270), mengemukakan bahwa: Kinerja adalah perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi.

Pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan kinerja adalah suatu perwujudan dari kerja nyata yang dicapai oleh para pegawai sehingga diperoleh suatu hasil pekerjaan yang dapat ditampilkan oleh setiap pegawai berupa perwujudan dari prestasi kerja yang sesuai dengan peranannya dalam organisasi.

**Benardin** yang dikutip **Satibi**, Manajemen Publik (2012:104), mengemukakan pengertian dari kinerja pegawai, yaitu:

**Hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai, baik secara individu maupun kelompok dalam pencapaian visi, misi dan program yang telah ditetapkan oleh organisasi, sehingga dapat diketahui kontribusi dari setiap pegawai terhadap organisasinya.**

Berpijak dari pendapat diatas, peneliti mengemukakan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai atau kontribusi yang diberikan oleh pegawai baik secara individu maupun kelompok terhadap suatu instansi atau organisasi dalam rangka mencapai visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan.

* 1. **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

**Gibson, Ivancevich, dan Donnely** yang dikutip oleh **Priansa**,Perencanaan dan Pengembangan SDM (2016:270),menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

1. **Variabel Individu**, meliputi: kemampuan dan keterampilan baik fisik maupun mental, latar belakang, seperti keluarga, tingkat sosial dan pengalaman, demografi, menyangkut umur, asal usul dan jenis kelamin.
2. **Varaibel Psikologis**, meliputi: persepsi, sikap, kepribadian, belajar, motivasi.
3. **Variabel Organisasi**, meliputi: sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur, dan desain pekerjaan.
   1. **Pengukuran Kinerja**

Pengukuran kinerja merupakan suatu metode untuk menilai kemajuan yang telah dicapai oleh seseorang, individu, atau organisasi atau instansi dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengukuran kinerja digunakan untuk menilai atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan.

Kinerja pegawai pada dasarnya diukur sesuai dengan kepentingan organisasi, sehingga indikator dalam pengukurannya disesuaikan dengan kepentingan organisasi itu sendiri.

**Mondy, Neo, Premeaux** dalam **Priansa**,Perencanaan dan Pengembangan SDM (2016:271-272), mengemukakan bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi:

**Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of work*)**

Kuntitas pekerjaan berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu.

1. **Kualitas Pekerjaan (*Quality of work*)**

Kualitas pekerjaan berhubungan dengan pertimbangan ketelitian, presisi, kerapian, dan kelengkapan di dalam menangani tugas-tugas yang ada di dalam organisasi.

1. **Kemandirian (*Dependability*)**

Kemandirian berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan pegawai untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisir bantuan oranglain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki pegawai.

1. **Inisiatif (*Initiative*)**

Inisiatif berkenaan dengan pertimbangan kemandirian, fleksibilitas berfikir, dan kesediaan untuk menerima tanggungjawab.

1. **Adaptabilitas (*Adaptability*)**

Adaptabilitas berkenaan dengan kemampuan untuk beradaptasi, mempertimbangkan kemampuan untuk bereaksi terhadap mengubah kebutuhan dan kondisi-kondisi.

1. **Kerjasama (*Cooperation*)**

Kerjasama berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk bekerjasama, dan dengan oranglain. Apakah *assignment* atau penugasan mencakup lembur dengan sepenuh hati.

* 1. **Manajemen Kinerja**

**Armstrong** yang dikutip oleh **Priadana**, Manajemen Sumber Daya Manusia (2016:190),mengemukakan pengertian dari manajemen kinerja, yaitu:

***Performance management can be defined as a systematic process for improving organizational performance by developing the performance of individual and teams*.** **(manajemen kinerja dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang sistematis untuk meningkatkan kinerja organisasi dengan mengembangkan kinerja individu dan tim).**

Kinerja yang optimal dan stabil, bukanlah sesuatu yang kebetulan, tentunya sudah melalui tahapan dengan manajemen kinerja yang profesional, dan usaha maksimal untuk mencapainya. Jadi, Manajemen kinerja merupakan usaha untuk mencapai kinerja pegawai menjadi lebih baik dari waktu ke waktu.

Mengelola kinerja agar proses kinerja dapat berjalan dengan baik perlu memperhatikan beberapa aspek penting diantaranya kompetensi manajerial. Untuk mencapai kinerja yang baik, harus diawali dengan penempatan posisi jabatan strategis dengan orang yang tepat.

**Priadana**, Manajemen Sumber Daya Manusia (2016:191), mengemukakan manajemen harus memperhatikan dan menyesuaikan indikator dengan kompetensi pegawai yang ada (*existing competencies*). Artinya, penetapan indikator harus sesuai dengan kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga penetapannya dibuat meningkat secara bertahap seiring dengan peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan-pelatihan yang terarah.

* 1. **Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja ini sangat penting bagi organisasi karena pegawai membutuhkan *feedback* untuk perbaikan-perbaikan dan peningkatan kinerja lebih baik. Menilai kinerja pegawai dapat dilakukan dengan mengukur secara kualitatif dan kuantitatif yaitu dengan melihat kontribusi dan prestasi yang telah diberikannya. Penilaian juga bertujuan untuk mengetahui sejauhmana perubahan kinerja yang terjadi.

**Grote** yang dikutip **Priadana**,Manajemen Sumber Daya Manusia (2016:197), mengemukakan pengertian dari penilaian kinerja, yaitu:

**Penilaian kinerja adalah sistem manajemen formal untuk menyediakan evaluasi tentang kualitas kinerja seseorang dalam sebuah organisasi. Penilaian ini biasanya disiapkan oleh atasan langsung, prosedur ini biasanya membutuhkan pengawas untuk mengisi formulir penilaian standar yang mengevaluasi individu pada dimensi yang berbeda dan kemudian membahas hasil evaluasi dengan karyawan.**

**Priadana**,ManajemenSumber Daya Manusia (2016:197-198), mengemukakan bahwa suatu organisasi melakukan penilaian kinerja didasarkan pada beberapa alasan, yaitu:

* + - 1. **Manajemen perlu mengetahui kemampuan pegawai atau karyawan dalam menajalankan tugasnya.**
      2. **Manajemen perlu memastikan bahwa pegawai atau karyawan telah bekerja dengan benar sesuai dengan tujuan perusahaan atau organisasi.**
      3. **Manajemen memberi sinyal kepada pegawai atau karyawan bahwa setiap proses dan atau hasil yang dicapai akan dinilai dan dihargai sesuai kontribusi dan prestasi yang dicapai.**

Sistem penilaian kinerja ini dapat memacu motivasi pegawai atau karyawan untuk berprestasi dan pada saat bersamaan membantu manajemen dalam mengambil keputusan, misalnya pemberian penghargaan, kenaikan kompensasi, promosi, dan juga sebagai sarana kaji banding.

1. **Teori Keterkaitan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai**

Penyediaan lingkungan kerja yang ergonomis akan memotivasi pegawainya untuk lebih memberikan kontribusi bekerjanya secara optimal. Kondisi atau ruangan kerja yang nyaman akan membuat para pegawai merasa betah dalam ruangan kerja dan menghasilkan suatu kinerja pegawai yang optimal.

**Iridiastadi dan Yassierli**, Ergonomi Suatu Pengantar (2016:217), mengemukakan, bahwa:

**kinerja seseorang dalam melakukan pekerjaannya seringkali bergantung pada lingkungan fisik tempat pekerjaan tersebut dilakukan. Disamping dapat berdampak buruk pada kinerja, lingkungan fisik yang tidak dirancang dengan baik dapat memengaruhi kesehatan dan bahkan keselamatan pekerja. Sebagai contoh: lampu penerangan di sebuah gedung dengan intensitas cahaya dibawah yang seharusnya, dapat menyebabkan seorang pekerja salah membaca nomor komponen yang harus dia ambil.**

Ilmu yang memperlajari tentang lingkungan kerja yang disebut dengan praktisi ergonomi harus memastikan bahwa lingkungan kerja telah dirancang dengan baik dan tidak memberi dampak buruk baik dari sisi kenyamanan, kinerja, maupun kesehatan kerja.

**Bambang**, Meningkatkan Produktivitas Karyawan (1991:122), mengemukakan bahwa lingkungan kerja merupakan:

**Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Dimana seorang pegawai yang bekerja di lingkungan kerja yang mendukung dia untuk bekerja secara optimal akan menghasilkan kinerja yang efektif, sebaliknya jika seorang pegawai bekerja dalam lingkungan kerja yang tidak memadai dan tidak mendukung untuk bekerja secara optimal akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi malas, cepat lelah sehingga kinerja pegawai tersebut akan rendah.**

Lingkungan kerja yang baik diciptakan oleh suatu instansi tentunya akan sangat bermanfaat bagi kelangsungan hidup dari instansi tersebut. Linkungan kerja yang kondusif yang diciptakan oleh pegawai dan instansi akan mendorong efektivitas dari instansi tersebut didalam menjalankan roda organisasinya, serta akan menimbulkan semangat dan gairah kerja yang tinggi karena adanya lingkungan kerja yang efektif dan sesuai. Jadi, lingkungan kerja sebagai faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai sebaiknya dilakukan dengan kondusif artinya dapat sesuai dengan keadaan para pegawai dalam ruangan kerja, karena hal ini akan membawa pengaruh yang baik untuk pegawai maupun untuk instansi.

## Kondisi Eksisting Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat

Biro Organisasi Sekretariat Daerah Jawa Barat membawahi empat Bagian, diantaranya: Bagian Kelembagaan, Bagian Tatalaksana, Bagian Akuntabilitas dan Kinerja Organisasi, serta Bagian Pengembangan Pelayanan Publik. Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat, dalam menjalankan suatu tugas, pokok, dan fungsi dari kinerja pegawai Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat tersebut dapat dikatakan belum sepenuhnya efektif dan maksimal hal tersebut dipengaruhi oleh adanya faktor lingkungan kerja fisik yang ada pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat dikatakan kurang kondusif dan sesuai khususnya terkait dengan kondisi ruangan yang ada pada Biro Organisasi tersebut rata-rata memiliki ukuran sebesar **8m2-10m2**. Hal ini menunjukkan kurang idealnya suatu ruangan yang dimiliki oleh Biro Organisasi tersebut, karena ruangan yang ideal Menurut Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 68 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana kerja adalah ruangan yang memiliki luas sebesar **12m2-25m2**.

Menjelaskan kondisi lingkungan fisik yang ada pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat, dapat disajikan pada Gambar 2.3.

**GAMBAR 2.3**

**Kondisi Eksisting Luas Ruangan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat**

**\*Pergub Jabar Nomor 68 tahun 2007 Luas Ruang Kantor Ideal = (12-25m2)**

**BIRO ORGANISASI**

**Bagian Kelembagaan**

**Memiliki luas sebesar (5mx2m=10m2)**

**Bagian Tatalaksana**

**Memiliki luas sebesar (4mx2m=8m2)**

**Akuntabilitas dan Kinerja Organisasi**

**Memiliki luas sebesar (5mx2m=10m2)**

**Bagian Pengembangan Pelayanan Publik**

**Memiliki luas sebesar (4mx2m=8m2)**

**Sumber: Hasil Observasi Peneliti Sesuai Dengan Kondisi Ruangan Pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2017 disandingkan dengan Acuan Berdasarkan Pergub Jabar Nomor 68 Tahun 2007**

## Kerangka Pikir Peneliti

Peneliti mengidentifikasi bahan kinerja Pegawai di Biro Organisasi Sekretariat daerah Provinsi Jawa Barat yang berkaitan dengan lingkungan kerja. Berikut sistem kerangka pikir yang dapat peneliti jadikan bahan pembuatan keterkaitan antara kinerja dengan lingkungan kerja tersaji pada Gambar 2.4.

**GAMBAR 2.4**

**Pendekatan Sistem Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja**

***Input***

***Output***

***Process***

Lingkungan Kerja dibentuk oleh faktor-faktor sebagai berikut:

1. Faktor Lingkungan Fisik Langsung
2. Faktor Lingkungan Fisik Perantara

Pelaksanaan Manajemen Perkantoran, meliputi ruang kerja sebagai berikut:

Ruang Perkantoran, Komunikasi, Kepegawaian Kantor, Perabotan dan Perlengkapan, Peralatan dan Mesin, Perbekalan dan Keperluan Tulis, Metode, Warkat, Kontrol Pejabat pimipinan

Indikator Kinerja:

1. Kuantitas Kerja
2. Kualitas Kerja
3. Kemandirian
4. Inisiatif
5. Adaptabilitas
6. Kerjasama

***Feed Back***

1. Mencapai prestasi kerja yang tinggi sesuai tempat dan kondisi yang aman dan nyaman.
2. Mengatur lingkungan kerja yang tepat dan kondusif
3. Memenuhi segala kebutuhan sumber daya manusia dalam organisasi
4. Meningkatkan kualitas sumber daya dalam organisasi
5. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi

**Sumber:** Dimodifikasi oleh peneliti sesuai dengan Faktor-faktor Lingkungan Kerja dalam **Sedarmayanti**, Tata Kerja dan Produktivitas Kerja (2011:26), Dimensi pengukuran kinerja dalam **Priansa**, Perencanaan dan Pengembangan SDM (2016:271-272), dan Ruang Kerja Manajemen Perkantoran dalam **Sedarmayanti**, Dasar-dasar Pengetahuan tentang Manajemen Perkantoran (2009:11)

**Penjelasan:**

1. ***Input***

*Input* adalah segala sesuatu yang masuk ke dalam sistem dan selanjutnya menjadi bahan yang diproses, yang menjadi masukan (input) adalah lingkungan kerja yang mencakup faktor lingkungan fisik langsung dan perantara seperti Sarana dan Prasarana, Penerangan/cahaya, Temperatur/suhu, Kelembaban, Sirkulasi udara, Kebisingan, Getaran mekanis, Bau tidak sedap, Tata warna, Dekorasi, Musik, serta Keamanan ditempat kerja. Kemudian akan dikaitkan dengan manajemen perkantoran yang selanjutnya akan dijadikan bahan yang akan diproses. Masukan tersebut dapat berupa hal-hal yang berwujud (tampak secara fisik) maupun tidak.

1. ***Process***

*Process* merupakan bagian yang melakukan perubahan atau transformasi dari masukan menjadi keluaran yang berguna dan lebih bernilai, yang menjadi proses adalah manajemen perkantoran sebagai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dalam menjalankan aktivitas dan pekerjaan yang diembannya. Proses dari manajemen perkantoran ini dapat melakukan perubahan atau transformasi dari masukan (lingkungan kerja) yang berupa Ruang Perkantoran, Komunikasi, Kepegawaian Kantor, Perabotan dan Perlengkapan, Peralatan dan Mesin, Perbekalan dan Keperluan Tulis, Metode, Warkat, Kontrol Pejabat pimipinan. Yang dijadikan sebagai keluaran berguna dalam membantu meningkatkan kinerja Pegawai Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat yang optimal dan profesional.

1. ***Output***

*Output* atau keluaran merupakan hasil yang diharapkan dari input sebagai bahan berupa kinerja Pegawai Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat meliputi pengukuran kinerja, yaitu: Kuantitas, Kualitas, Kemandirian, Inisiatif, Adaptabilitas, serta Kerjasama yang dapat menjadi hasil dari kinerja pegawai selama waktu kerja sesuai prosedur kerja yang telah ditentukan secara optimal dan profesional. Sehingga dapat dilihat apakah lingkungan kerja yang ada sudah dikatakan kondusif dan sesuai ataukah belum.

1. **Feed Back**

*Feedback* atau umpan balik merupakan masukan kembali yang didapat dari output atau keluaran yang sifatnya dapat memperbaiki atau menjadikan lebih baik. Dalam pendekatan sistem ini dari *ouput* atau keluaran diharapkan dapat mencapai prestasi kerja yang tinggi sesuai tempat dan kondisi yang aman dan nyaman, mengatur lingkungan kerja yang tepat dan kondusif, memenuhi segala kebutuhan sumber daya manusia dalam organisasi, meningkatkan kualitas sumber daya dalam organisasi, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi