**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Kajian Pustaka**

Kajian Pustaka merupakan kajian secara luas mengenai konsep dan kajian hasil penelitian sebelumnya yang digunakan dalam mendukung penelitian yang dilakukan dengan pembahasan variable – variable yang di bahas dalam penelitian ini. Beberapa hasil penelitian yang mengkaji aspek dan factor dari fungsi administrasi secara luas dikemukakan dalam bahasan di bawah ini.

1. **Lingkup Administrasi Publik**

Sebelum menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan profesionalisme Pegawai dan kinerja pegawai terlebih dahulu dikemukakan lingkup administrasi publik dan implementasi kebijakan publik sebagai konsep yang mengemukakan pendapat para ahli. Di samping itu untuk memperkuat kajian teoritik yang berkaitan dengan pemahaman administrasi publik dan implementasi kebijakan publik sebagai ciri bahwa tulisan ini membahas tentang kajian adminstrasi public.

Perkembangan administrasi publik mengalami perubahan dari waktu ke waktu sesuai dengan tuntutan kehidupan dan perkembangan kemajuan masyarakat yang dibarengi dengan perubahan paradigma berpikir. Menurut Pfifner (1975: 6) menyatakan bahwa:”*Public adminisration is a process concerned with carrying out public policied, encompassing innumerable skills an techniques large numbers of people*”. Pendapat tersebut menyatakan bahwa, administrasi publik adalah suatu proses bersangkutan dengan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang. Kasim (1994: 8) menyatakan bahwa:

“Perkembangan administrasi publik di suatu negara banyak dipengaruhi oleh dinamika masyarakatnya, di mana keinginan masyarakat tersalur melalui sistem politik, sehingga administrasi publik dapat merasakan tantangan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang selalu berubah.”

Administrasi publik (public administration) yang lebih dikenal di Indonesia dengan istilah administrasi negara, selanjutnya dalam tulisan ini akan disebut administrasi publik, merupakan salah satu aspek dari kegiatan pemerintahan. Administrasi publik merupakan salah satu bagian dari ilmu administrasi yang erat kaitannya dengan proses politik, terutama kaitannya dengan perumusan berbagai kebijakan negara, sehingga administrasi publik itu sudah dikenal sesuai dengan keberadaan sistem politik di suatu negara. Oleh karena itu Kasim (1994: 8) menyatakan:

“Administrasi publik sangatlah berpengaruh tidak hanya terhadap tingkat perumusan kebijakan, melainkan pula terhadap implementasi kebijakan, karena memang administrasi publik berfungsi untuk mencapai tujuan program yang telah ditentukan oleh para pembuat kebijakan politik”

Pemahaman di atas, memperlihatkan bahwa administrasi publik berdampak pada tingkat perumusan kebijakan, juga pada implementasi kebijakan karena administrasi publik memiliki tujuan program yang ditentukan oleh para perumus kebijakan negara. Menurut Dimock dalam Suradinata (1993: 33) bahwa “*the administration process is an integral part of political process of the nation*”. Dengan demikian proses administrasi sebagai proses politik merupakan bagian dari proses politik suatu bangsa. Hal ini bisa dipahami. karena berdasarkan perkembangan paradigma administrasi pada dasarnya administrasi publik itu berasal dari ilmu politik yang ditujukan agar proses kegiatan kenegaraan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Kontek politik, administrasi publik sangat berperan dalam perumusan kebijakan negara. Hal ini dikemukakan oleh Henry Terjemahan Lontoh (1993: 33) yang menyebutkan bahwa: “*For the later of the twentieth century, the public bureaucracy has been the locus of public policy formulation and the major determinant of where this county is going*”. Pendapat tersebut menyatakan bahwa pada abad ke 20, birokrasi publik telah menjadi bagian dari kebijakan publik dan faktor penentu bagi proses peradaban yang sedang maju. Administrasi publik telah dipandang sebagai bagian yang sama pentingnya dengan fungsi pelaksanaan kebijakan negara (public policy implementation). Birokrasi pemerintah telah menjadi wadah perumusan kebijakan negara dan penentu utama ke mana negara itu akan dituju. Pendapat tersebut di dukung oleh Gordon dalam Henry terjemahan Lontoh (1988: 21-22) yang menyatakan:

“Birokrasi pemerintah semakin dituntut untuk menerapkan unsur-unsur efisiensi agar penggunaan sumber daya berlangsung secara optimal di sektor publik. Selain itu, dituntut adanya keahlian administratif sehingga dapat diwujudkan pemerintahan yang efisien atau dengan perkataan lain, pejabat dalam administrasi pemerintah dapat ditingkatkan menjadi lebih professional.”

Berdasaskan pendapat di atas, sebaiknya birokrasi pemerintah melakukan tindakan efisien dalam penggunaan perangkat lunak maupun perangkat keras dan juga menempatkan orang sesuai dengan keahlian yang dimiliki. Menurut Gordon dalam Henry terjemahan Lontoh (1988: 6) menyatakan bahwa ciri dari:

“Administrasi publik tercermin dari definisi dan individu yang bertindak sesuai dengan peranan dan jabatan sehubungan dengan pelaksanaan peraturan perundangan yang dikeluarkan oleh lembaga legislatif, eksekutif dan peradilan.”

Pendapat tersebut secara implisit menganggap bahwa administrasi publik terlibat dalam seluruh proses kebijakan publik. Terminologi tentang kebijakan publik (public policy) itu sendiri menurut Wahab (1997: 2), bahwa “kebijakan publik menggunakan istilah yang berbeda-beda, karena memang ada yang menggunakan terminologi public policy dengan istilah kebijakan publik dan ada pula yang menggunakan istilah kebijaksanaan public”. Tetapi tampaknya para ahli lebih banyak yang menggunakan istilah kebijakan publik. Istilah kebijakan mengarah kepada produk yang dikeluarkan oleh badan-badan publik yang bentuknya bisa berupa peraturan perundangan dan keputusankeputusan, sedangkan kebijaksanaan lebih menitik beratkan kepada fleksibilitas sesuatu kebijakan. Adanya perbedaan pengertian tersebut sebenarnya karena munculnya dua konteks istilah yang berbeda, baik dalam konteks Indonesia maupun dalam konteks Inggris, sehingga mengembangkan pengertian dan makna yang berbeda dipahaminya.

Walaupun mengandung makna yang berbeda antara istilah kebijakan publik dan kebijaksanaan publik, tetapi hakekat kedua istilah tersebut terkait dengan hasil rumusan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh lembagalembaga kenegaraan sebagai hasil rumusan dari berbagai aspirasi yang diambil dari berbagai kelompok kepentingan di dalam masyarakat. Selanjutnya produk keputusan dimaksud dijadikan sebagai produk administrasi publik yang harus dijalankan oleh lembaga-lembaga negara sebagai kebijakan negara yang harus diimplementasikan dalam kehidupan masyarakat secara menyeluruh. Gordon dalam Kasim (1994: 12) menyatakan pemahanan mengenai peran administrasi publik sebagai berikut:

“Administrasi publik mempunyai peranan yang lebih besar dan lebih banyak terlibat dalam perumusan kebijakan, implementasi dan evaluasi kebijakan. Hal tersebut telah mempengaruhi perkembangan ilmu administrasi publik yang ruang lingkupnya mulai mencakup analisis dan perumusan kebijakan (*policy analysis and formulation*), pelaksanaan dan pengendalian pelaksanaan (*policy implementation*) serta Pengawasan Melekat dan penilaian hasil kebijakan tersebut (*policy evaluation*)”.

Administrasi publik pada dasarnya tercermin dari tindakan individu sesuai dengan peranan dan jabatan yang diimplementasikan melalui peraturan perundangan yang dikeluarkan oleh lembaga negara baik legislatif, eksekutif dan peradilan negara yang berlaku pada suatu negara yang mengeluarkan peraturan dan perundangan tersebut. Hakekatnya administrasi publik terlibat dalam seluruh proses kebijakan publik untuk dijadikan landasan dalam melakukan dan memberikan pelayanan pada masyarakat sebagai implementasi kebijakan publik. Menurut Atmosudirdjo (1982: 9) memberikan definisi administrasi publik sebagai “organisasi dan administrasi dari unit-unit organisasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan kenegaraan”. Pendapat tersebut menyatakan bahwa organisasi dan administrasi dua sisi yang tidak dapat dipisahkan dalam pencapaian tujuan. Sedangkan Kristiadi (1994: 3) menyebutkan:

Tujuan kenegaraan sebagaimana dimaksud adalah upaya mewujudkan kesejahteraan rakyat melalui penyediaan berbagai barang-barang publik *(public goods*) dan memberikan pelayanan publik (*public service*).

Pendapat di atas, tampak bahwa tujuan negara di arahkan pada kesejahteraan rakyat dengan menyediakan fasilitas dan pelayanan yang prima pada masyarakat. Siagian (1994: 8) memberikan pengertian administrasi sebagai “keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara". Berdasarkan uraian di atas, jelaslah bahwa pendekatan administrasi publik Indonesia berhubungan dengan peranan birokrasi pemerintah, baik pada tingkat pusat maupun tingkat daerah.

1. **Tinjauan Motivasi**

Motivasi merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam menentukan perilaku seseorang, termasuk perilaku kerja. Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan dan medukung perilaku manusia agar mau bekerja. Motivasi merupakan kegiatan yang penting yang mengakibatkan menyalurkan dan memelihara perilaku pegawai.

1. **Pengertian Motivasi**

Motivasi merupakan subjek yang penting bagi pimpinan karena pemimpin harus bekerja dengan melalui orang lain. Motivasi berasal dari kata motif seperti yang dikemukan oleh Effendy (1986:23) “Motif adalah kondisi seseorang yang mendorong untuk mencari suatu kepuasaan atau mencapai suatu tujuan”. Motif dapat juga dikatakan daya gerak yang mendorong seseorang untuk berbuat sesuatu.

Perasaan yang mendorong atau keinginan yang terkandung dalam diri seseorang akan menimbulkan dorongan dan merangsang untuk melakukan tindakan atau berbuat sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu. Sementara. Motivasi menurut Barelson dan Stainer yang dikutip menyebutkan, bahwa:

# “Motivasi adalah keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia yang memberikan energi, mendorong kegiatan atau gerakan dan mengarah atau menyalurkan perilaku ke arah mencapai kebutuhan yang memberi kepuasan atau mengurangi ketidak seimbangan”.

Pengertian tersebut menjelaskan, bahwa motivasi merupakan akibat dari suatu hasil yang ingin dicapai oleh seseorang dan perkiraan yang bersangkutan, bahwa setidaknya akan mengarah kepada hasil yang diinginkan. Hal ini diperkuat oleh Siagian dikutip oleh Sedarmayanti (2007:233), menyebutkan:

# “Motivasi keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis”.

Organisasi motivasi mempunyai peranan penting, karena menyangkut langsung pada unsur manusia dalam organisasi. Motivasi yang tepat akan mampu memajukan dan mengembangkan organisasi. Masalah motivasi dalam organisasi menjadi tanggung jawab manajemen untuk menciptakan, mengatur dan melaksanakannya.

1. **Tujuan Motivasi**

Tujuan motivasi menurut Hasibuan (2013:146) antara lain, sebagai berikut:

# Meningkatkan moral dan kepuasaan kerja pegawai;

* + 1. Meningkatkan produktivitas kerja pegawai;
    2. Meningkatkan kestabilan pegawai organisasi;
    3. Meningkatkan kedisplinan pegawai;
    4. Mengeefektifkan pengadaan pegawai;
    5. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik;
    6. Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi pegawai;
    7. Meningkatkan tingkat kesejahteraan pegawai;
    8. Mempertinggi rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas- tugasnya;
    9. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan buku.

1. **Jenis – Jenis Motivasi**

Seorang pemimpin dalam memotivasi bawahan menggunakan jenis motivasi yang berbeda-beda sesuai dengan situasi dan kondisi yang sedang dihadapi saat itu. Menurut **Winardi (2004:5)** menyebutkan, bahwa ada dua jenis motivasi:

# Motivasi Positif

Motivasi positif yang kadang-kadang dinamakan orang motivasi yang mengurangi perasaan cemas” *(anxiety reducing motivation)* atau “pendekatan wortel” *(the carrot approach)* dimana orang ditawari sesuatu yang bernilai (misalnya imbalan berupa uang, pujian, dan kemungkinan untuk menjadi pegawai tetap) apabila kinerjanya memenuhi standar yang ditetapkan.

# Motivasi Negatif

Motivasi negatif, yang seringkali dinamaka orang “pendekatan tongkat pemukul” *(the stick approach)* menggunakan ancaman hukuman (teguran-teguran, ancaman akan di PHK, ancaman akan diturunkan pangkat, dan sebagainya) andaikata kinerja orang yang bersangkutan dibawah standar. Masing-masing tipe (motivasi) memiliki tempatnya sendiri di dalam organisasi-organisasi, hal mana tergantung dari situasi dan kondisi yang berkembang.

Penjelasan diatas maka dapat diketahui, bahwa motivasi positif akan memicu semangat kerja pegawai dalam jangka waktu panjang dan motivasi negatif hanya memicu semangat kerja dalam jangka waktu pendek tetapi untuk jangka waktu panjang akan berakibat buruk.

Teori-teori di atas penulis dapat menyimpulkan, bahwa motivasi merupakan suatu daya pendorong untuk melakukan sesuatu, yang implementasinya adalah upaya kerja untuk pencapaian tujuan tertentu. Motivasi terbentuk dari sikap pegawai dalam menghadapi situasi kerja di tempat kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri/pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi maupun pegawai itu sendiri. Sikap mental pegawai yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal. Seorang pegawai mungkin menjalankan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan baik, mungkin pula tidak. Jika bawahan telah menjalankan tugas yang diberikan kepadanya dengan baik, maka itu sesuai dengan tujuan organisasi.

Tetapi kalau tugas yang dibebankan tidak akan terlaksana dengan baik, maka perlu mengetahui sebab-sebabnya. Mungkin pegawai memang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan, tetapi mungkin juga tidak mempunyai dorongan (motivasi) untuk bekerja sesuai dengan tujuan organisasi. Menjadi salah satu tugas dari seorang pimpinan untuk memberikan motivasi (dorongan) kepada bawahannya agar mau bekerja sesuai dengan pengarahan yang diberikan. Karena itulah pengetahuan tentang motivasi perlu diketahui oleh setiap pimpinan, setiap orang yang bekerja dengan bantuan orang lain. Motivasi merupakan proses untuk mencoba mempengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu dengan upaya yang maksimal.

1. **Dimensi Motivasi**

Prinsip-prinsip motivasi merupakan hal-hal yang harus diterapkan oleh pimpinan dalam memotivasi kerja pegawai agar dapat bekerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Mangkunegara (2001:100), menyebutkan prinsip-prinsip dalam memotivasi kerja pegawai:

1. **Prinsip partisipasi,** dalam upaya memotivasi kerja, pegawai perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.
2. **Prinsip komunikasi***,* Pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.
3. **Prinsip mengakui andil bawahan,** mempunyai andil di dalam usaha pencapaian tujuan. Pengakuan tersebut, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.
4. **Prinsip pendelegasian wewenang**, Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada pegawai bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi temotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.
5. **Prinsip memberikan perhatian**, pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan pegawai bawahan, akan memotivasi pegawai bekerja apa yang diharapkan oleh pemimpin.
6. **Metode Motivasi**

Metode-metode motivasi yang dikemukakan oleh para ahli menunjukkan agar seorang pimpinan harus benar-benar memahami dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi, seperti kebutuhan-kebutuhan individu dan kebutuhan organisasi di lingkungan kerja. Seorang pimpinan telah benar-benar memahami hal tersebut, maka pimpinan itu siap memberikan motivasi yang sesuai dengan tuntunan keadaan dan orang-orang yang ada di dalamnya.

Teknik atau metode motivasi yang disebutkan para ahli dapat digunakan oleh para pimpinan di dalam memotivasi para pegawainya. Keberhasilan suatu metode motivasi yang digunakan akan tergantung pada kemampuan pimpinan sebagai motivator dalam menyesuaikan metode motivasi yang digunakan dengan aspek emosi dan kesesuaian dengan motif dominan pegawainya. Menurut Hasibuan (2013:149), ada 2 (dua) metode motivasi, yaitu:

1. **Motivasi langsung** *(direct motivation)*

Motivasi langsung adalah motivasi (materiil dan nonmaterial) yang diberikan secara langsung kepada setiap individu pegawai untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan.

1. **Motivasi tidak langsung** *(indirect motivation)*

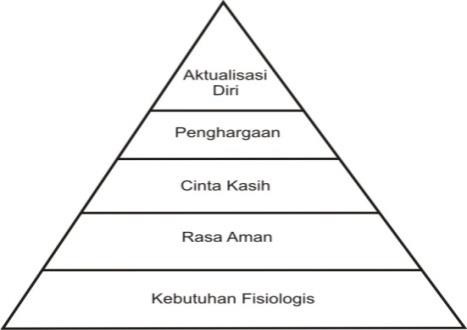
Motivasi tak langsung adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah/kelancaran tugas sehingga para pegawai betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya.

1. **Teori Motivasi**

Teori motivasi dibagi dalam dua kategori, yaitu teori kandungan *(content),* yang memusatkan perhatian pada kebutuhan dan sasaran tujuan, dan teori proses, yang banyak berkaitan dengan bagaimana orang berperilaku dan mengapa seseorang berperilaku dengan cara tertentu. Adapun teori motivasi menurut para ahli, yaitu:

1. Teori Maslow tentang hirarki kebutuhan

Hirarki itu didasarkan pada anggaran bahwa pada waktu orang telah memuaskan satu tingkatan kebutuhan tertentu, mereka ingin bergeser ke tingkat kebutuhan tertentu, mereka ingin bergeser ke tingkat lebih tinggi. Menurut **Maslow** dikutip oleh **Uno (2014:40)**, ada lima tingkat kebutuhan seperti terlihat berikut:



GAMBAR 3 HIRARKI KEBUTUHAN MASLOW

* + - 1. **Kebutuhan fisiologis**, kebutuhan yang harus dipuaskan untuk dapat tetap hidup, termasuk makanan, perumahan, pakaian, udara untuk bernapas, dan sebagainya.
      2. **Kebutuhan akan rasa aman**, ketika kebutuhan fisiologis seseorang telah dipuaskan, perhatian dapat diarahkan kepada kebutuhan akan keselamatan. Keselamatan itu, termasuk merasa aman dari setiap jenis ancaman fisik atau kehilangan, serta merasa terjamin. Waktu seseorang telah mempunyai pendapatan cukup untuk memenuhi semua kebutuhan kejiwaan, seperti, membeli makanan dan perumahan, perhatian diarahkan kepada menyediakan jaminan melalui pengambilan polis asuransi, mendaftarkan diri masuk perserikatan pekerjaan, dan sebagainya.
      3. **Kebutuhan akan cinta kasih atau kebutuhan sosial**, ketika seseorang telah memuaskan kebutuhan fisiologis dan rasa aman, kepentingan berikutnya adalah hubungan antar manusia. Cinta kasih dan kasih sayang yang diperlukan pada tingkat ini, mungkin disadari melalui hubungan-hubungan antarpribadi yang mendalam, tetapi juga yang mencerminkan dalam kebutuhan untuk menjadi bagian berbagi kelompok sosial. Kaitannya dengan pekerjaan, sementara orang mungkin melakukan pekerjaan tertentu karena kebutuhan mendapatkan uang untuk memelihara gaya hidup dasar. Akan tetapi, seseorang juga menilai pekerjaan dengan dasar hubungan kemitraan sosial yang ditimbulkannya.
      4. **Kebutuhan akan penghargaan**, percaya diri dan harga diri maupun kebutuhan akan pengakuan orang lain. Kaitannya dengan pekerjaan, hal itu berarti memiliki pekerjaan yang dapat diakui sebagai bermanfaat, menyediakan sesuatu yang dicapai, serta pengakuan umum dan kehormatan di dunia luar.
      5. **Kebutuhan aktualisasi diri**, kebutuhan tersebut ditempatkan paling atas pada hierarki Maslow dan berkaitan dengan keinginan pemenuhan diri. Ketika semua kebutuhan lain sudah dipuaskan, seseorang ingin mencapai secara penuh potensinya. Tahap terakhir itu mungkin tercapai hanya oleh beberapa orang.
  1. Teori Motivasi dalam pekerjaan menurut **Uno (2014:49)**
     + 1. **Teori keadilan (*equity*)** teori ini menonjolkan kenyataan bahwa motivasi seseorang mungkin dipengaruhi oleh perasaan seberapa baikkah seseorang diperlukan di dalam organisasi apabila dibandingkan orang lain. Kalau orang merasa perlakuan orang- orang terhadapnya tidak sebaik perlakuan orang-orang itu terhadap orang lain yang dianggap sebanding, kemungkinan besar orang itu kurang terdorong untuk menyajikan kinerja yang baik.
       2. **Teori sasaran (*goal*)** teori ini didasarkan pada kepercayaan bahwa sasaran ditentukan oleh cara sesorang berperilaku dalam pekerjaan dan sejumlah upaya yang sesorang gunakan. Adakah indikasi bahwa memiliki sasaran yang benar-benar jelas memang membantu mendorong minat orang, dan hal itu cenderung untuk mendorong organisasi berupaya mengembangkan rencana kinerja manajemen yang lengkap.
       3. **Teori perlambang (*attribution*)** teori ini menyatakan, bahwa motivasi tergantung pada faktor-faktor internal, seperti atribut pribadi seseorang dan faktor-faktor luar yang mungkin berupa kebijakan organisasi, derajat kesulitan pekerjaan yang ditanganin, dan sebagainya.

1. **Teori Tentang Kinerja**
2. **Pengertian Kinerja**

Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja (job performance) sumber daya manusia, untuk itu setiap perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Budaya organisasi yang tumbuh dan terpelihara dengan baik akan mampu memacu organisasi ke arah perkembangan yang lebih baik. Disisi lain, kemampuan pemimpin dalam menggerakkan dan memberdayakankan pegawainya akan mempengaruhi kinerja. Istilah kinerja dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Prestasi kerja pada umumnya dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman dan kesungguhan kerja dari tenaga kerja yang bersangkutan.

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (performance). Sebagaimana dikemukan oleh Mangkunegara (2007) bahwa isitilah kinerja dari kata kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. Lebih lanjut Mangkunegara (2007) menyatakan bahwa pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Nawawi (2004) menyatakan bahwa, “Kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/ material maupun non fisik/nonmaterial. Menurut Simanjutak (2005), kinerja yaitu;

” Kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Simanjuntak juga mengartikan kinerja individu sebagai tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu”.

Foster dan Seeker (2001) menyatakan bahwa, “Kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan”. Kinerja individu adalah hasil kerja pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan dari kinerja individu dan kinerja kelompok.

Peneliti juga menuangkan definisi kinerja menurut Prawirosentono (1999: 2) yang menerjemahkan kinerja adalah :

“Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.”

Menurut T.R. Mitchell yang dikutip oleh Sedarmayanti (2001:51) dalam bukunya Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja mengemukakan ada 5 indikator mengenai pelayanan publik, yaitu:

1. *Quality of work* (Kualitas kerja)
2. *Promptness* (Ketepatan waktu)
3. *Initiative* (Inisiatif)
4. *Capability* (Kemampuan)
5. *Comunication* (komunikasi)

Pendapat di atas menyatakan bahwa yang dimaksud profesionalisme adalah keandalan dalam melaksanakan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan di ikuti oleh pelanggan. Birokrasi publik yang bertugas memberikan layanan sesuai peraturan perundangan yang berlaku tentu membutuhkan kecepatan penanganan serta keakuratan dalam melaksanakan tugas agar hasil dari layanan tersebut dapat efektif dan efisien.

1. **Indikator Kinerja**

Ukuran secara kualitatif dan kuantitatif yang menunjukkan tingkatan pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan adalah merupakan sesuatu yang dapat dihitung serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat bahwa kinerja setiap hari dalam perusahaan dan perseorangan terus mengalami peningkatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Menurut Mathis dan Jackson (2002) kinerja pegawai adalah mempengaruhi seberapa banyak kontribusi kepada organisasi antara lain termasuk:

“(1) Kuantitas Kerja Standar ini dilakukan dengan cara membandingkan antara besarnya volume kerja yang seharusnya (standar kerja norma) dengan kemampuan sebenarnya.;(2) Kualitas Kerja , standar ini menekankan pada mutu kerja yang dihasilkan dibandingkan volume kerja.; (3) Pemanfaatan Waktu, yaitu penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan perusahaan; (4) Tingkat Kehadiran, asumsi yang digunakan dalam standar ini adalah jika kehadiran pegawai di bawah standar kerja yang ditetapkan maka pegawai tersebut tidak akan mampu memberikan kontribusi yang optimal bagi perusahaan; (5) Kerjasama ,Keterlibatan seluruh pegawai dalam mencapai target yang ditetapkan akan mempengaruhi keberhasilan bagian yang diawasi. Kerjasama antara pegawai dapat ditingkatkan apabila pimpinan mampu memotivasi pegawai dengan baik.”

Indikator kinerja pegawai di atas akan dibahas di bawah untuk lebih mempermudah dalam memahami kinerja pegawai, yaitu sebagai berikut :

1. **Kualitas Kerja (Quality of work)** adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.
2. **Ketetapan Waktu (Pomptnees)** yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.
3. **Inisiatif (Initiative)** yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.
4. **Kemampuan (Capability)** yaitu diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.
5. **Komunikasi (Communication)** merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubungan- hubungan yang semangkin harmonis diantara para pegawai dan para atasan, yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan.

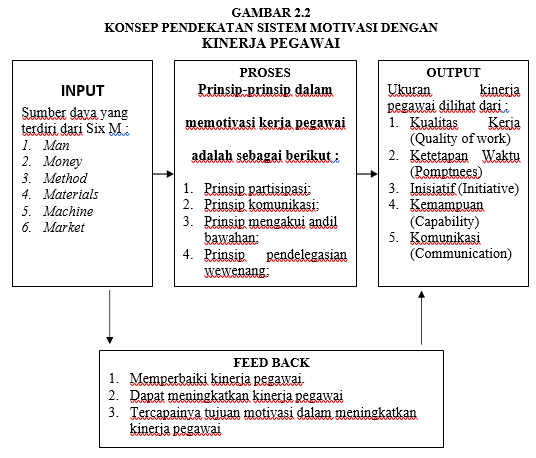
Pendapat tersebut mengatakan bahwa untuk mendapatkan kinerja pegawai yang optimal yang menjadi tujuan organisasi harus memperhatikan aspek-aspek kualitas pekerjaan, ketetapan waktu, inisiatif, kemampuan serta komunikasi.

1. **Pengaruh Antara Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai**

Dilihat di atas maka dapat diketahui bahwa motivasi memiliki pengaruh dengan kinerja pegawai karena seperti yang dikatakan oleh T. R. Mitchel dalam buku Sedarmayanti (2001:51) yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, menjelaskan bahwa :

##### *Performance = ability x motivation* Maksudnya untuk mendapatkan gambaran tentang kinerja seseorang, maka diperlukan pengkajian khusus tentang kemampuan dan motivasi.

Yang mana hal yang hampir sama juga dikatakan oleh Gibson yang dikutip oleh Pasolong (2007:176), dalam bukunya yang berjudul Teori Administrasi Publik menyatakan bahwa : “Kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan.

GAMBAR 4

Keterangan:

1. **Input**

Terdiri dari sumber-sumber manajemen (the six m) yaitu sebagai berikut :

1. ***Man* (Manusia)**

Sumber daya manusia merupakan faktor dari sebuah proses pencapaian tujuan organisasi yang sangat penting keberadaannya karena manusia (para pegawai) merupakan kunci keberhasilan dari pencapaian sasaran organisasi pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

1. ***Money* (Biaya)**

Biaya dalam bentuk uang merupakan faktor yang tidak kalah pentingnya karena merupakan unsur yang memodali seluruh kegiatan yang dilaksanakan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

1. ***Methode* (Metode)**

Metode atau dasar penggunaan dari sumber-sumber yang sudah ada pada pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

1. ***Machine* (Mesin)**

Merupakan unsur untuk menciptakan sesuatu yang digunakan untuk pencapaian tujuan daripada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

1. ***Material* (Bahan Baku)**

Merupakan salah satu alat kerja untuk mendukung tercapainya suatu keberhasilan dalam melakukan pekerjaan yang akan dikerjakannya, karena dengan bahan-bahan yang memenuhi atau tersedia, maka seluruh pekerjaan akan menghasilkan kinerja kerja yang baik.

1. ***Market* (Pemasaran)**

Merupakan unsur yang menjadi alat untuk mendistribusikan semua jenis pekerjaan yang dihasilkan oleh para pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

#### **Proses**

Dalam suatu proses semua sumber-sumber dari input diupayakan untuk dapat dimanfaatkan dalam melaksanakan motivasi yang berdasarkan prinsip-prinsip motivasi yang ditujukan untuk memenuhi indikator dari kinerja pegawai. Dalam hal ini, motivasi yang dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip motivasi kinerja pegawai.

#### **Output**

Merupakan hasil yang teah dicapai melalui proses kerja yang dilakukan oleh para pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, serta didukung oleh sumber daya lainnya, sehingga diperoleh suatu hasil kerja. Apabila indikator-indikator kinerja pegawai telah dapat dilaksanakan dengan memanfaatkan input yang ada, maka kinerja pegawai akan meningkat.

#### **Feedback**

Pencapaian target dalam penyelesaian surat izin mendirikan bangunan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, diharapkan dapat memberikan umpan balik terhadap input yang berupa kesinambungan unsur-unsur yang terdapat dalam input, sehingga dapat diupayakan agar lebih berdaya guna. Umpan balik yang diharapkan adalah memperbaiki kekurangan di dalam pelaksanaan kinerja pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.