**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka dalam suatu penelitian adalah salah satu bagian penting dari keseluruhan langkah-langkah metode penelitian. Cooper dalam Creswell mengemukakan bahwa tinjauan pustaka memiliki beberapa tujuan yaitu menginformasikan hasil-hasil penelitian yang berkaitan erat dengan penelitian yang dilakukan, menghubungkan penelitian dengan literatur-literatur yang ada, dan mengisi celah celah dalam penelitian.

**2.1.1 Konsep Administrasi Negara**

**1. Pengertian Administrasi**

Pada dasarnya administrasi merupakan kegiatan-kegiatan beberapa orang melalui proses kerjasama baik dalam suatu organisasi maupun antar organisasi untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan bersama sebelumnya. Hal ini sesuai dengan pengertian administrasi yang dapat dibedakan dalam 2 pengertian yang dikemukakan oleh **Handayaningrat (1981 : 2)** sebagai berikut:

1. Administrasi dalam arti sempit. mengatakan yaitu dari kata Administratie (bahasa Belanda) yaitu meliputi kegiatan cata-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, keti-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan”. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan ketatausahaan yang meliputi kegiatan cata-mencatat, surat-menyurat, pembukuan dan pengarsipan surat serta hal-hal lainnya yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi serta mempermudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan.
2. Administrasi dalam arti luas berasal dari kata *administration* (bahasa inggris) yang dikemukakan beberapa ahli dan dikutip oleh Handayaningrat dalam buku nya “Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen” (1981 : 2). Administrasi dalam arti luas yaitu:
3. *White,* memberikan definisi *“Administration is a process common to all group effort, public or private, civil or military, large scale or small scale... etc”*(Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara, swasta, sipil, atau militer, usaha yang besar atau kecil dan sebagainya)
4. *Simon dan kawan-kawan,* memberikan definisi *“Administration as the activities of groups cooperating to accomplish common goals”* (Adminitrasi sebagai kegiatan dari pada kelompok yang mengadakan kerjasama untuk menyelesaikan tujuan bersama).
5. *Newman,* mengatakan *“Administration has been defined as the guidance, leadership, adn control of the effort of a group of inidividuals toward some common goals”* (Administrasi didefinisikan sebagai bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan daripada usaha-usaha kelompok indivdu-individu terhadap tercapainya tujuan bersama).

Kesimpulan dari pengertian diatas bahwa administrasi merupakan suatu usaha untuk meningkatkan atau memberikan suatu dorongan untuk meningkatkan atau memberikan suatu dorongan kepada orang lain maupun diri sendiri untuk mencapai tujuan bersama.

**2. Pengertian Administrasi Negara**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin hari semakin bertambah, hal ini mengakibatkan kebutuhan masyarakat pun bertambah. Sebagian besar persoalan administrasi negara adalah bersumber dari persoalan masyarakat, oleh karena itu tuntunan – tuntunan masyarakat yang meningkat pun membutuhkan jawabannya.

Administrasi dapat dikatakan sebagai cabang ilmu administrasi seperti yang dikemukakan **Waldo** yang dikutip oleh **Anggara (2012 : 134)** dalam bukunya **ilmu administrasi negara kajian konsep, teori, dan fakta dalam upaya menciptakan Good Governance**, yaitu:

**“Administrasi negara sebagai organisasi dan manajemen manusia dalam pemerintahan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, administrasi negara merupakan seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan – urusan negara.”**

Berbeda dengan pendapat diatas, menurut **Dimock** dan **Dimock** yang dikutip oleh **Anggara (2012 : 134)** dalam bukunya **ilmu administrasi negara kajian konsep, teori, dan fakta** **dalam upaya menciptakan Good Governance**,mengemukakan definisi Administrasi Negara, yaitu:

**“Administrasi negara merupakan bagian dari administrasi unum yang mempunyai lapangan yang luas, yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga–lembaga mulai dari satu keluarga hingga perserikatan bangsa–bangsa disusun, digerakan, dan dikemudikan.”**

Pengertian administrasi negara menurut **George J. Gordon** yang dikutip oleh **Inu Kencana (2003:3)**, mengemukakan:

**“Seluruh proses baik yang dgunakan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum danperaturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif dan yudikatif.”**

Mencermati pendapat ahli tersebut, pada dasarnya administrasi maupun adminitrasi negara memiliki kesamaan, apabila administrasi lebih cenderung kepada hal yang bersifat umum, sedangkan administrasi negara lebih kepada kenegaraan. Berdasarkan pengertian adnimistrasi negara diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi negara adalah kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan urusan-urusan negara, kebijakan negara dan kewenangan politik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sehingga, administrasi negara penting dipelajari untuk memahami pentingnya kegiatan administrasi.

Selanjutnya **Dimock** dan **Dimock** menambahkan bahwa administrasi negara adalah ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya. Oleh sebab itu, ilmu administrasi negara tidak hanya mempersoalkan apa yang dilakukan oleh pemerintahan, tetapi juga bagaimana melakukannya.

* + 1. **Konsep Organisasi**

1. **Pengertian Organisasi**

Secara sederhana organisasi dapat diartikan sebagai suatu kesatuan yang merupakan wadah atau sarana untuk mencapai berbagai tujuan atau sasaran organisasi, memiliki banyak komponen yang melandasi diantaranya terdapat banyak orang, tata hubungan kerja, spesialis perkerjaan dan kesadaran rasional dari anggota sesuai dengan kemampuan dan spesialisasi mereka masing-masing.

Menurut **M. Thoha (2005:223)** menyatakan bahwa organisasi adalah suatu kerangka hubungan yang berstruktur yang didalamnya berisi wewenang, tanggung jawab dan pembagian kerjasama untuk menjalankan fungsi tertentu. Sedangkan **Robbins (1994:4)** menyatakan bahwa organisasi adalah kesatuan (entry) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang berkerja atas dasar yang realtif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok orang.

Menurut **Dimock** yang dikutip oleh **Hadayaningrat (1981:42)** menyatakan bahwa:

**“Organisasi adalah perpaduan secara sistematis dan bagian-bagian yang kertergantungan atau berkaitan membentuk suatu kesatuan yang bulat melalui kewenangan, koorinasi dan pengawasan dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan.”**

Organisasi menurut **M. Manuang** yang dikutip oleh **Hasibuan (1996:24)** mengemukakan:

**“Organisasi dalam arti dinamis adalah suatu proses penetapan perkerjaan yang dilakukan, pembatasan tugastugas atau tanggung jawab sertakewenangan dan penetapan hubungan-hubungan antara unsur-unsur organisasi, sehingga memungkinkan orang-orang untuk dapat bererja bersama-sama seefektif mungkin untuk pencapaian tujuan. Secara singkat organisasi adalah suatu pembuatan diferensiasi tugas-tugas.”**

Berdasarkan definisi-definsi diatas **Hadayaningrat (1981:43)**, menyatakan ciri-ciri organsasi sebagai beikut:

1. Adanya suatu kelompok orang yang dapat dikenal
2. Adanya kegiatan yang berbeda-beda tapi satu sama lain saling berkaitan
3. Tiap-tiap anggota memberikan sumbangan pemikiranataupun tenaganya.
4. Adanya kewenangan, koordinasi dan pegawasan.
5. Adanya suatu tujuan.

Jadi, dari beberapa ciri organisasi yang telah dikemukakan kita akan mudah membedakan yang mana dapat dikatakan organisasi dan yang mana tidak dapat dikatakan sebagai sebuah organisasi.

**2.1.3 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia**

**1. Pengertian Manajemen**

Untuk menjalankan organisasi tertentu perlu diterapkannya konsep manajemen agar tercapainya tujuan organisasi yang telap ditetapkan, menurut **Terry** yang dikutip oleh **Handayaningrat (1990:20)** dalam bukunya Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen bahwa manajemen adalah:

**“Suatu proses yang membeda-bedakan atas: perencanaaan, pengorganisasian, penggerakan pelaksanaan, dan pengawasan, dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni, agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.”**

Pengertian manajemen itu sendiri seperti dikemukakan oleh **Hasibuan** yang dikutip oleh **Makmur (2013:6)** dalam bukunya **Teori Manajemen Stratejik Dalam Pemerintahan Dan Pembangunan** yaitu :

**“Manajemen adalah ilmu dan seni untuk mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.”**

Dengan kata lain terdapat adanya proses aktivitas – aktivitas khusus yang merupakan bagian dari proses manajemen. Seperti yang dikemukakan **Silalahi (2011:22)** dalam bukunya asas – asas manajemen, sebagai berikut:

**”Manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, penyedian sumber daya, pengkomunikasian, pemimpinan, pemotivasian, dan pengendalian sumber daya dan tugas untuk mencapai tujuan organisasional secara efektif dan secara efisien.”**

Dari pendapat ahli diatas disimpulkan bahwa Manajemen di definisikan sebagai proses karena harus melaksanakan kegiatan – kegiatan tertentu yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan. Manajemen sangat mempengaruhi kehidupan hampir semua manusia dan manajemen dipandang sebagai ilmu pengetahuan yang mempelajari mengapa dan bagaimana manusia bekerjasama dalam mencapai tujuan.

Dari definisi **Terry** mengemukakan empat fungsi manajemen yaitu:

1. Perencanaan (*planning*) yaitu sebagai dasar pemikiran dari tujuan dan penyusunan langkah-langkah yang akan dipakai untuk mencapai tujuan. Merencanakan berarti mempersiapkan segala kebutuhan, memperhitungkan matang-matang apa saja yang menjadi kendala, dan merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan yang bermaksuud untuk mencapai tujuan.
2. Pengorganisasian (*organization*) yaitu sebagai cara untuk mengumpulkan orang-orang dan menempatkan mereka menurut kemampuan dan keahliannya dalam pekerjaan yang sudah direncanakan.
3. Penggerakan (*actuating*) yaitu untuk menggerakan organisasi agar berjalan sesuai dengan pembagian kerja masing-masing serta menggerakan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi agar pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan bisa berjalan sesuai rencana dan bisa memcapai tujuan.
4. Pengawasan (*controlling*) yaitu untuk mengawasi apakah gerakan dari organisasi ini sudah sesuai dengan rencana atau belum. Serta mengawasi penggunaan sumber daya dalam organisasi agar bisa terpakai secara efektif dan efisien tanpa ada yang melenceng dari rencana.

Hakikat dari fungsi manajemen dari **Terry** adalah apa yang direncakan, itu yang akan dicapai. Maka itu fungsi perencanaan harus dilakukan sebaik mungkin agar dalam proses pelaksanaanya bisa berjalan dengan baik serta segala kekurangan bisa diatasi. Sebelum kita melakukan perencanaan, ada baiknya rumuskan dulu tujuan yang akan dicapai.

Pada dasarnya ada kesukaran untuk membedakan kegiatan administrasi dan manajemen. Akan tetapi pada dasarnya proses kegiatan administrasi lebih menitikberatkan pada penentuan tujuan organisasi sedangkan manajemen dititikberatkan pada penggerakan dalam rangka pencapaian tujuan.

Peran manusia yang termasuk sumber daya organisasi merupakan hal yang sangat penting karena sumber daya manusia tidak saja dipandang sebagai unsur produksi namun juga manusia yang memiliki emosi dan kepribadian yang dapat dijadikan sebagai pendorong untuk menggerakkan organisasi. Pendekatan manajemen yang dilakukan dalam pengelolaan sumber daya manusia yaitu dengan mempelajari dan mengembangkan organisasi dapat tercapainya tujuan organisasi.

1. **Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada pengaturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan suatu organisasi. Guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, maka pengelolaan sumber daya manusia perlu mendapat perhatian yang besar. Mengingat sumber daya manusia dalam organisasi memegang peranan yang besar terhadap pencapaian tujuan.

Menurut **Mondy** dan **Noe** yang dikutip oleh **Marwansyah (2014:3)** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia**, definisi manajemen sumber daya manusia yaitu :

**“Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja dan hubungan industrial.”**

Terdapat juga paling dalam pengertian MSDM, Definisi dari **Simamora** yang dikutip oleh **Edy Sutrisno (2016:5)** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia,** sebagai berikut:

**”Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja.”**

Pernyataan diatas menegaskan bahwa manajemen sumber daya manusia memberikan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia utama yang memberikan kontibusi terhadap tujuan – tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia menganggap bahwa pegawai adalah kekayaan utama organisasi yang harus dikelola dengan baik, jadi manajemen sumber daya manusia sifatnya lebih strategis bagi organisasi dalam mencapai tujuan – tujuan yang telah di tetapkan.

Manajemen sumber daya manusia akhir – akhir ini semakin mendapatkan perhatiaan dari berbagai pihak, baik berasal dari sektor publik maupun sektor swasta. Semua pihak telah menyadari betapa pentingnya manajemen sumber daya manusia dan tampaknya telah menjadi kebutuhan pokok bagi organisasi.

1. **Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Tujuan manajemen sumber daya manusia secara tepat sangatlah sulit untuk dirumuskan karena sifatnya bervariasi dan tergantung pada penahapan perkembangan yang terjadi pada masing–masing orgaisasi.

Menurut **Cushway (dalam Irianto)** yang dikutip oleh **Edy Sutrisno (2016:7)** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia**, yaitu :

**1. Memberikan pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan sumber daya manusia untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal.**

**2.Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur sumber daya manusia yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.**

**3.Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi sumber daya manusia.**

**4.Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya.**

**5.Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk menyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.**

**6.Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi**

**7.Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen sumber daya manusia**

Menurut **Schuler (dalam Irianto)** yang dikutip oleh **Edy Sutrisno (2016: 8)** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia**, setidaknya manajemen sumber daya manusia memiliki tiga tujuan utama, yaitu memperbaiki tingkat produktivitas, memperbaiki kualitas kehidupan kerja dan meyakinkan organisasi telah memenuhi aspek – aspek legal.

Oleh sebab itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik agar dapat berdaya guna dalam organisasi karena tujuan sumber daya manusia yang utama adalah meningkatkan kontribusi pegawai terhadap organisasi.

1. **Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Kegiatan sumber daya manusia merupakan bagian proses manajemen sumber daya manusia yang paling sentral, dan merupakan suatu rangkaian dalam mencapai tujuan organisasi. kegiatan tersebut akan berjalan lancar apabila memanfaatkan fungsi–fungsi manajemen. **Fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Sedarmayanti (2009 : 8) dalam bukunya Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja yaitu,**

1. **Perencanaan (*planning*)**

**Perencanaan, adalah kegiatan memperkirakan atau menggambarkan di muka tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan ini untuk menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian ini meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharan, kedisiplinan dan pemberhentian pegawai. Program kepegawaian yang baik akan membantu tercapainya tujuan organisasi.**

1. **Pengorganisasian (*organizing*)**

**Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.**

1. **Pengarahan (*directing*)**

**Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai agar mau kerjasama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepemimpinannya akan memberi arahan kepada pegawai agar dapat mengerjakan semua tugasnya dengan baik.**

1. **Pengendalian (*controlling*)**

**Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan pegawai agar menaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan atau kesalahan diadakan tindakan perbaikan dan atau penyempurnaan. Pengendalian pegawai meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama, dan menjaga situasi lingkungan pekerjannya.**

1. **Pengadaan (*procurement*)**

**Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.**

1. **Pengembangan (*development*)**

**Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan, hendaknya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.**

1. **Kompensasi (*compensation*)**

**Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerja, sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primer serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.**

1. **Pengintegrasian (*integration*)**

**Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan. Disatu pihak organisasi memperoleh keberhasilan atau keuntungan, sedanngkan di lain pihak pegawai dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan cukup sulit dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang berbeda.**

1. **Pemeliharaan (*maintenance*)**

**Pemeliharaan adalah kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas agar mereka tetap mau bekerjasama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan dengan berdasarkan kebutuhan sebagian besar pegawai, serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.**

1. **Kedisiplinan**

**Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi karena tanpa adanya kedisiplinan maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan organisasi dan norma sosial.**

1. **Pemberhentian (*separation*)**

**Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja sesorang pegawai dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, atau sebab lainnya.**

Guna mencapai tujuan manajmen sumber daya manusia yang telah dikemukakan pada bagian terdahulu, maka suatu bagian atau departemen sumber daya manusia harus mengembangkan, mempergunakan dan memelihara pegawai (sumber daya manusia) agar semua fungsi organisasi dapat berjalan seimbang. Kegiatan manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari proses manajemen sumber daya manusia yang paling sentral, dan merupakan rantai kunci dalam mencapai tujuan organisasi. Jadi, kegiatan manajemen sumber daya manusia akan berjalan dengan lebih lancar, bila memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen.

**2.1.4 Konsep Kualitas Sumber Daya Manusia**

* 1. **Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan daya yang bersumber dari manusia. Daya yang bersumber dari manusia dapat juga disebut tenaga atau kekuatan (energi atau power). Sesuatu yang harus utuh dan berkualitas, dapat dilihat dari aspek yang *relative* mudah untuk dibangun sampai ke aspek yang **relative** rumit.

Sesuai dengan masalah yang akan dibahas, peneliti mengajukan teori kualitas sumber daya manusia yang dikemukakan oleh **Sedarmayanti (2009:59)** dalam buku **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja,** mengemukakan bahwa : “Kualitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi, dan harapan.”

Pengertian Sumber Daya Manusia dikemukakakn oleh **Sedarmayanti (2009:270)** dalam buku **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja** bahwa:

**“Sumber Daya Manusia adalah tenaga kerja atau pegawai didalam suatu organisasi yang mempunyai peran penting dalam mencapai keberhasilan.”**

**Salim (2006:19)** dalam bukunya **“Aspek Sikap Moral dalam Manajemen Sumber Daya Manusia”** mengemukakan pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia sebagai berikut:

**“Kualitas Sumber Daya Manusia adalah nilai dari perilaku seseorang dalam mempertanggungjawabkan semua perbuatannya, baik dalam kehidupan pribadi, kehidupan berkeluarga, kehidupan bermasyarkat dan berbangsa.”**

Sedangkan menurut **Ndraha (1997:12) dalam bukunya Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia**  mengatakan bahwa pengertian kualitas sumber daya manusia, yaitu:

**“Sumber Daya Manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif, tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti intelligence, creativity, dan imagination, tidak lagi semata mata menggunakan energi kasar seperti bahan mentah, lahan, air, energi, otot dan sebagainya.”**

Menurut **H. A. R.Tilaar** dapat ditemukan ciri-ciri manusia yang berkualitas yaitu:

1. **Manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan yang maha esa;**
2. **Berbudi luhur;**
3. **Berkepribadian;**
4. **Berdisiplin;**
5. **Bekerja keras;**
6. **Tangguh;**
7. **Bertanggung jawab;**
8. **Mandiri;**
9. **Cerdas dan terampil;**
10. **Sehat jasmani dan rohani;**
11. **Cinta tanah air;**
12. **Semangat kebangsaan yang tinggi;**
13. **Mempunyai rasa kesetiakawanan sosial;**
14. **Sikap inovatif dan kreatif.** 
    1. **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kerja Pegawai**

Organisasi kerja yang terbaik cenderung dicirikan adanya organisasi terbuka, kerja sama kelompok, pekerjaan-pekerjaan yang menantang, serta perlakuan yang fair dan adil dengan kata lain dicirikan dengan adanya suatu kehidupan kerja yang berkualitas tinggi. Menurut **Gray Dessler (1992 ;476)** kualitas kerja pegawai dapat tercapai apabila para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dapat bekerja dalam organisasi, dan kemampuan untuk melakukan hal itu dipengaruhi atau bergantung pada apakah terdapat adanya

**1. Perlakuan yang fair, adil, dan sportif terhadap para pegawa**

**2.Kesempatan bagi tiap pegawai untuk menggunakan kemampuan secara penuh dan kesempatan untuk mewujudkan diri, yaitu untuk menjadi orang yang mereka rasa mampu mewujudkannya.**

**3. Komunikasi terbuka dan saling mempercayai diantara semua pegawai.**

**4.Kesempatan bagi semua pegawai untuk berperan secara aktif dalampengambilan keputusan-keputusan penting yang melibatkan pekerjaan-pekerjaan mereka**

**5. Kompensasi yang cukup dan fair.**

**6. Lingkungan yang aman dan sehat**

Dengan keadaan suasana yang demikian, maka kualitas kerja dapat terwujud sehingga dapat menentukan tujuan pekerjaan-pekerjaan dalam mencapai target atau tidak.

* 1. **Landasan Utama Kualitas Sumber Daya Manusia**

**Menurut Sumaatmaja (2012:105)** dalam bukunya **Manusia Dalam Konteks Sosial, Budaya, dan Lingkungan Hidup** yang dijadikan tolak ukur Kualitas Sumber Daya Manusia adalah sebagai berikut:

1. **Pendidikan**

**Pendidikan adalah suatu upaya untuk mengembangkan potensi manusia, sehingga mempunyai keterampilan di dalam melaksanakan suatu pekerjaan.**

1. **Kesehatan**

**Kesehatan menjadi modal dasar dalam suatu organisasi, sehingga kesehatan jasmani maupun rohani yang baik merupakan hal yang terpenting bagi setiap individu di dalam melaksanakan sesuatu.**

1. **Mentalitas (moralitas)**

**Moralitas merupakan keadaan dan aktifitas jiwa, cara pikir dan berperasaan. Moralitas ini merupakan nilai-nilai yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya.**

* + 1. **Konsep Kinerja Pegawai**

1. **Pengertian Kinerja**

Secara etimologi kinerja berasal dari kata performance. Performance berasal dari kata to perfrom yang mempunyai beberapa masukan (entries) : melakukan, memenuhi atau menjalankan sesuatu, melaksanakan suatu tanggung jawab, dan melakukan sesuatu yang diharapkan seseorang.

Kinerja pada sektor publik, pada hakikatnya merupakan hasil kerja yang dicapai oleh aparatur pemerintah, baik secara individu, kelompok maupun institusi sesuai dengan visi, misi dan tujuan yang telah diterapkan. Dalam konteks ini, kinerja pada sektor publik menjadi semakin menarik untuk dicermati, menyusul terjadinya berbagai fenomena yang mencerminkan adanya disparitas antara kinerja yang ditampilkan oleh aparat dan kelembagaan pemerintah dan ekspektasi yang diidamkan oleh masyarakat.

Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap penyelenggaraan administrasi publik pada gilirannya memicu timbulnya gejolak yang berakar pada ketidakpuasan.

Kinerja pada hakikatnya adalah hasil kerja yang dicapai oleh aparatur pemerintah secara individu dan instansi pemerintah secara kelembagaan sesuai dengan visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan.

Usaha untuk mendapatkan kinerja pegawai yang optimal, seorang pimpinan tidak cukup hanya dengan meyakinkan bahwa pegawai yang bersangkutan mempunyai pengetahuan dan keterampilan, tetapi disamping itu seorang pimpinan juga harus dapat memahami motivasi kerja pegawai, mendorong dan mengarahkan potensi – potensi yang ada serta memahami hal – hal yang dapat melahirkan kepuasan kerja. Pengertian kinerja menurut **Rasul** yang dikutip oleh **Satibi (2011 : 101)** dalam bukunya **Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik**, menterjemahkan kinerja sebagai “Prestasi yang dapat dicapai organisasi dalam suatu periode berjalan.”

Rumusan diatas menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam menjalankan pekerjaannya. Berbeda dengan **Prawirosentono** yang dikutip oleh **Satibi (2011:103)** dalam bukunya **Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik** , yang menterjemahkan kinerja sebagai berikut:

**“Kinerja (*Performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok 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.**

Kinerja berkaitan dengan hasil pekerjaan seseorang atau kelompok yang tetap berpedoman dengan peraturan dan prosedur organisasi.

Kinerja pada dasarnya adalah hasil pekerjaan pegawai berdasar pada tujuan organisasi, harapan organisasi tentunya memiliki pegawai yang mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan profesional sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawabnya masing – masing sehingga dapat mencapai target organisasi. Hasil kerja yang di capai oleh pegawai tidak jauh harus selalu sesuai dengan peraturan, prosedur, moral dan etika yang harus di jalankan oleh setiap pegawai dalam menyelesaikan tugas – tugas nya.

Selanjutnya **Smith** dalam **Sedarmayanti (2009:50)** dalam bukunya **“Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja”** menyatakan bahwa **“...Output drive from processes, human or otherwise jadi dikatakannya bahwa Kinerja yaitu merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses.**

Pendapat diatas dapat diartikan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai dari suatu proses pekerjaan yang telah dilaksanakan berdasarkan perencanaan yang telah ditetapkan. Karena definisi diatas belum lengkap mendeskripsikan definisi kinerja maka peneliti selanjutnya akan menjelaskan definisi kerja menurut Sayle dan Strauss yang dikutip Sedarmayanti (2009:51) dalam bukunya “Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja” adalah sebagai berikut :

**“Standar kinerja perlu dirumuskan guna dijadikan tolak ukur dalam mengadakan perbandingan antara apa yang telah dilakukan dengan apa yang diharapkannya, kaitannya dengan pekerjaan atau jabatan yang telah dipercayakan kepada seseorang. Standar termasuk dapat pula dijadikan sebagai ukuran dalam mengadakan pertanggung jawaban terhadap apa yang telah dilakukan.”**

Pendapat diatas dapat diartikan bahwa kinerja adalah perumusan kinerja didalam organisasi perlu dibentuk hal ini dikarenakan untuk mengetahui seberapa besar hasil pekerjaan telah diselesaikan secara tepat waktu serta bisa dipertanggung jawabkan.

1. **Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja**

Salah satu persoalan yang cukup sulit dalam menganalisis kinerja pada sektor publik adalah mendeteksi berbagai faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja pada sektor publik itu sendiiri. Dikatakan cukup sulit, karena secara riil persoalan – persoalan publik sangatlah rumit dan kompleks.

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja yang seperti dikemukakan oleh **Gibson, Ivancevinch dan Donnely** yang dikutip oleh **Priansa (2014 : 270)**dalam bukunya perencanaan dan pengembangan SDM, yaitu sebagai berikut:

**Variabel Individu**

**Meliputi kemampuan dan keterampilan (fisik dan Mental)**

**Meliputi Latar Belakamg (keluarga, sosial, pengalaman)**

**Meliputi Demografi (Umur, asal - usul dan jenis kelamin)**

**Variabel Psikologis**

**Meliputi Persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi.**

**Variabel Organisasi**

**Meliputi sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur, dan desain pekerjaan.**

Kinerja pimpinan akan dipengaruhi kinerja pegawai, jika kinerja pegawai baik akan mempengaruhi kinerja pimpinan dan selanjutnya kinerja organisasi. Dalam kinerja yang optimal perlu ditetapkan standar yang jelas, yang mempengaruhi kinerja menurut **Mangkunegara** yang dikutip oleh **Priansa (2014 :270)** dalam bukunya **Perencanaan dan Pengembangan SDM**,yaitu sebagai berikut:

**“Kinerja dipengaruhi oleh faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*), yang dijabarkan seperti berikut**

1. ***Human performance = Ablility + Motivation***
2. ***Motivation = Attitude + Situation***
3. ***Ability = Knowledge + Skill***

Sebagaimana dikemukakan diatas, kinerja organisasi atau kinerja lembaga sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai, oleh sebab itu apabila kinerja organisasi ingin diperbaiki tentunya kinerja pegawai perlu diperhatikan.

1. **Penilaian Kinerja Pegawai**

Kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh pegawai yang biasanya dipergunakan sebagai dasar penelitian terhadap pegawai dan atau suatu organisasi. Kinerja yang baik merupakan langkah untuk menuju tercapainya tujuan organisasi.

Menurut **Irawan (1997:188)** penilaian kinerja pegawai adalah :

**”Suatu cara dalam melakukan evaluasi terhadap prestasi kerja pegawai dengan serangkaian tolok ukur tertentu yang obyektif dan berkaitan langsung dengan tugas seseorang serta dilakukan secara berkala.”**

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secra keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja pegawai.

Selain itu **Tulus (2006: 127)** mengatakan bahwa :

**“Penilaian kinerja pegawai secara tradisional dipusatkan pada karakteristik individual seseorang seperti intelegensia, kemampuan mengambil keputusan, kreativitas dan kemampuan bergaul dengan orang lain.”**

Penilaian kinerja memungkinkan terjadinya komunikasi antara atasan dengan bawahan untuk meningkatkan produktivitas serta untuk mengevaluasi pengembangan apa saja yang dibutuhkan agar kinerja semakin meningkat.

Kemudian **Rivai (2004:309)** berpendapat bahwa penilaian kinerja adalah:

**“Penilaian kinerja mengacu pada sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk memgatur untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran.”**

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu proses yang dilaksanakan secara berkala untuk mengevaluasi kinerja pegawai. Maka hasil dari evaluasi penilain kinerja tersebutdapat dijadikan sebagai sumber informasi dalam menjalankan tugas sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Penilaian kinerja bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan menggunakan seluruh potensi dalam mewujudkan tujuan organisasi dan memberikan informasi kepada pegawai. Tujuan penilaian kinerja yang dikemukakan oleh **Sedarmayanti (2007:264)** sebagai berikut:

1. Mengetahui keterampilan dan kemampuan karyawan
2. Sebagai dasar perencanaan bidang kepegawaian khususnya penyempurnaan kondisi kerja, peningkatan mutu dan hasil kerja
3. Sebagai dasar pengembangan dan pendayagunaan karyawan seoptimal mungkin, sehingga dapat diarahkan jenjang/rencana kariernya, kenaikan pangkat dan kenaikan jabatan.
4. Mendorong terciptanya hubungan timbal balik yang sehat antara atasan dan bawahan
5. Mengetahui kondisi organisasi secara keseluruhan dari bidang kepegawaian khususnya kinerja karyawan dalam bekerja.
6. Secara pribadi karyawan mengetahui kekuatan dan kelemahannya sehingga dapat memacu perkembangannya. Bagi atasan yang menilai akan lebih memperhatikan dan mengenal bawahan/karyawannya sehingga dapat lebih memotivasi karyawan.
7. Hasil penilaian pelaksanaan pekerjaan dapat bermanfaat bagi penelitian dan pengembangan dibidang kepegawaian.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan penilaian kinerja adalah untuk memberikan evaluasi yang objektif terhadap kinerja karyawan serta menentukan alat dan cara yang memungkinkan dapat membantu karyawan dalam memperbaiki kinerja, meningkatkan kemampuan dan keterampilan untuk pengembangan kariernya sehingga karyawan memiliki motivasi yang tinggi untuk bekerja lebih giat.

1. **Indikator kinerja**

Pengukuran kinerja menurut **Mitchell dalam Serdamayanti (2009:51)** berpendapat bahwa faktor-faktor yang dijadikan alat ukur kinerja adalah sebagai berikut :

1. **Quality of work (kualitas kerja)**

Yaitu mutu hasil kerja, ketelitian dan kecermatan dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan oleh para pegawai, serta perbaikan dan peningkatan mutu hasil kerja sesuai dengan yang diharapkan.

1. **Promptness (ketepatan waktu)**

Berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan sebelumnya dan juga berkaitan dengan disiplin kerja atau kehadiran yang tepat waktu.

1. **Initiative (inisiatif)**

Yaitu semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan mempunyai kebebasan untuk berinisiatif agar pegawai aktif dalam menyelesaikan pekerjaannya.

1. **Capability (kemampuan)**

Setiap pegawai harus benar-benar mengetahui pekerjaan yang ditekuninya serta mengetahui arah yang diambil organisasi sehingga jika telah menjadi keputusan, mereka tidak ragu-ragu lagi untuk melaksanakannya sesuai dengan rencana dalam mencapai tujuan.

1. **Communication (komunikasi)**

Yaitu proses interaksi atau hubungan saling pengertian satu sama lain baik dengan atasan, maupun dengan sesame pegawai dengan maksud agar dapat diterima dan dimengerti serta seorang pemimpin dalam mengambil keputuan dahulu memberikan kesempatan kepada bawahannya mengemukakan saran dan pendapatnya.

* + 1. **Hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia dengan Kinerja Pegawai**

Penilaian prestasi kerja merupakan hal yang penting karena merupakan suatu proses organisasi dalam menilai kinerja pegawainya, sekaligus menjadi landasan sampai sejauhmana manajamene sumber daya manusia menjalankan kegiatannya.

Seperti yang diungkapkan **Prawirosentono** dalam bukunya **Kebijakan Kinerja Karyawan dijelaskan bahwa : “**kinerja seseorang akan baik jika dia mempunyai keahlian atau skill yang tinggi.”

Selanjutnya teori hubungan kualitas sumber daya manusia dengan kinerja pegawai menurut **Badriyah (2015:208) dalam bukunya “Manajemen Sunber Daya Manusia”** mengemukakan bahwa:

**“Kinerja pegawai atau individu merupakan usaha untuk mencari bukti nyata tentang kualitas kinerja seorang pegawai. Tentunya, bukti-bukti nyata yang didapat dari proses kinerja pegawai tidak hanya berguna untuk kualitas sumber daya manusia itu sendiri, tetapi juga untuk keperluan lain, seperti mencari masukan untuk menentukan kebijakan, dan lain-lain.”**

Dari penjelasan tersebut secara teoritis terdapat pengaruh antara kualitas sumber daya manusia dengan kinerja pegawai. Berdasarkan kerangka berpikir diatas dapat digambarkan pada pendekatan sistem kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja dibawah ini:

**Gambar 2.1**

**Gambar Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai di Bidang Pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung**

**INPUT (MASUKAN)**

Sumber daya yang terdiri dari Six M:

1. Man
2. Money
3. Method
4. Materials
5. Machine
6. Market

**FEED FORWARD**

**PROCESS (PROSES)**

Landasan utama pengukuran kualitas sdm:

1. Pendidikan (pengetahuan dan keterampilan)
2. Kesehatan
3. Mentalitas (moral)

**OUTPUT (KELUARAN)**

Kinerja Pegawai dapat diukur dengan :

1. Quality of work (Kualitas Kerja)
2. Promptness (Ketepatan Waktu)
3. Initiative (Inisiatif)
4. Capability ( Kemampuan)
5. Communication (Komunikasi)

**FEED BACK**

**Sumber : Modifikasi dari buku:**

1. Sumaatmaja dalam bukunya Manusia dalam Konteks Sosial, Budaya, dan Lingkungan Hidup
2. Mitchel yang dikutip Iwan Satibi dalam bukunya Manajemen Publik
3. Modifikasi Peneliti

**KETERANGAN GAMBAR:**

1. Input

Terdiri dari sumber-sumber daya manajemen (teh six m), yaitu:

a. 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 di Bidang Pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

b. Money (Biaya)

Biaya dalam bentuk uang merupakan faktor yang tidak kalah pentingnya karena merupakan unsur yang memodali seluruh kegiatan yang dilaksanakan di Bidang Pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung .

c. Methode (Metode)

Metode atau dasar penggunaan dari sumber-sumber yang sudah ada di Bidang Pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

d. Machine (Mesin)

Merupakan unsur untuk menciptakan sesuatu yang digunakan untuk pencapaian tujuan di Bidang Pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

e. Material (Bahan Baku)

Merupakan unsur untuk menciptakan sesuatu yang digunakan untuk pencapaian tujuan pada Bidang Pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

f. Market (Pemasaran)

Merupakan unsur yang menjadi alat untuk mendistribusikan semua jenis pekerjaan yang dihasilkan oleh para pegawai di Bidang Pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

1. Proses

Dalam proses ini inpit dipercaya bisa dimanfaatkan dalam melaksanakan faktor-faktor kualitas sumber daya manusia yang ditunjukan untuk meningkatkan kinerja pegawai, walaupun sebenarnya yang lebih berperan dalam hal ini adalah pimpinan Bidang Pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, sebagai pimpinan harus bisa mengarahkan bawahannya dalam usaha meningkatkan kinerja pegawai.

1. Apabila faktor-faktor kualitas sumber daya manusia telah dilaksanakan dengan baik dan tepat maka kinerja pegawai Bidang Pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung akan meningkat baik dilihat dari segi kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi.
2. Peningkatan Kinerja pegawai yang diharapkan akan bisa memberikan umpan balik terhadap input setelah melalui proses dan menghasilkan output yang selanjutnya dapat dijadikan sebagai masukan (input) yang baru.