# BAB II

# KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN HIPOTESIS

## Kajian Pustaka

### Administrasi Publik

#### Pengertian Administrasi

Administrasi merupakan salah satu sarana untuk melayani kebutuhan manusia. Administrasi yang baik adalah administrasi yang didasarkan asas-asas yang berlaku secara umum, sehingga dapat diterima semua pihak baik dari dalam organisasi itu sendiri maupun dari luar organisasi tersebut. Dengan administrasi manusia dapat lebih mudah mencapai tujuan hidupnya yang lebih baik, karena ilmu administrasi adalah ilmu yang mempelajari proses kegiatan manusia yang dilakukan secara kerja sama.

Beberapa pengertian terkait dengan administrasi yang dikemukakan oleh para ahli. Menurut **The Liang Gie**yang dikutip oleh **Mufiz** dalam bukunya **Pengantar Ilmu Administrasi Negara (2016:14)**, disebutkan administrasi merupakan **‘Segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu’.** Dari definisi yang dikemukakan oleh The Liang Gie tersebut, terdapat tiga unsur

Administrasi yaitu terdiri dari 1) kegiatan yang melibatkan dua orang atau lebih, 2) kegiatan dilakukan secara bersama-sama, dan 3) ada tujuan tertentu yang hendak dicapai. Tiga unsur tersebut saling berkaitan satu sama lain dan terpadu. Apabila salah satu unsur tidak ada, maka kegiatan tersebut tidak dapat disebut sebagai administrasi.

**Siagian** yang dikutip oleh **Sudiardita** dalam bukunya yang berjudul **Ilmu Administrasi Publik (2016:2)**, administrasi dikatakan sebagai **“Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.**

Menurut pandangan **Gulick**, dalam bukunya ***Peper on The Science of Administration*** yang kutip kembali oleh **Syafiie** dalam bukunya berjudul **Ilmu Administrasi Publik (2010:14)** mengemukakan bahwa **“*Administration has to with getting things done, with the accomplisment of defines objectives*”.** Jadi menurut Gulick, administrasi berkenaan dengan penyelesaian hal apa yang hendak dikerjakan dengan tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan ilmu administrasi yang di definisikan Gulick sebagai berikut :

***“The science of administration in this the system of knowledge whereby men may understand relationship, predict result, and influence outcomes in any situation where men are organized at work together for a common purpose”.***

Ilmu administrasi adalah sesuatu pengetahuan dimana olehnya manusia dapat mengerti hubungan-hubungan, meramalkan akibat-akibat dan mempengaruhi hasil-hasil pada suatu keadaan di mana orang-orang secara teratur bekerja sama untuk tujuan bersama.

Pengertian lain, **Haris** mengemukakan terkait dengan pengertian administrasi yang dikutip oleh **Mufiz** dalam bukunya **Pengantar Administrasi Negara (2016:16)** bahwa administrasi adalah :

**‘Suatu pekerjaan yang sifatnya : mengatur segala sesuatu pekerjaan yang berhubungan dengan tulis-menulis, surat menyurat dan mencatat (membukukan) setiap perubahan atau kejadian yang terjadi di dalam organisasi itu’.**

Pengertian yang dikemukakan Haris, lebih condong pada bagaimana bentuk kegiatan administrasi itu dilakukan. Seperti, proses pencatatan (pembukuan), tulis-menulis, surat-menyurat yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara kerjasama untuk mencapai pemecahan masalah terkait dengan kepentingan seseorang dalam mendapatkan pelayanan.

Sejalan dengan pengertian diatas, **Nawawi** mengungkapkan pendapatnya terkait dengan pengertian administrasi yang dikutip oleh **Syafiie** dalam bukunya **Ilmu Administrasi Publik (2010:14)**, yaitu :

**“Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya”.**

Pengertian menurut para ahli diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dari pengertian administrasi terdapat tiga unsur utama, yaitu : 1) adanya kerjasama, 2) dilakukan oleh dua orang atau lebih, dan 3) untuk mencapai tujuan. Dan proses administrasi tersebut dapat dilakukan oleh organisasi publik (pemerintahan), maupun swasta baik sipil maupun militer, usaha besar maupun usaha kecil. Dengan dilakukan dengan bentuk kegiatan penulisan, pencatatan (pembukuan), pembuatan surat dan lain sebagainya yang berkaitan dengan proses pengarsipan atau pengolahan data.

#### Pengertian Administrasi Publik

Secara umum ilmu administrasi dibagai dalam dua cabang besar, yakni administrasi publik *(Public Administration)* dan administrasi niaga *(Private Administration)*. Dalam pembahasan ini, mengacu pada bagaimana definisi atau pengertian administrasi publik yang memusatkan perhatiannya pada kerja sama yang dilakukan dalam lembaga-lembaga pemerintah. Seperti halnya dengan istilah administrasi, administrasi publik juga mempunyai berbagai macam definisi diantaranya yaitu :

Menurut pendapat **Chandler dan Plano** dalam bukunya ***The Public Administration Dictionary*** mengatakan bahwa **“Administrasi publik adalah proses mengimplementasikan kebijakan”.** Administrasi publik berfokus pada penegakan hukum, proses pembuatan, dan penerapan peraturan, serta regulasinya dalam menyelenggarakan kebijakan publik.

Adapun pendapat **Chandler dan Plano** yang dikutip oleh **Kartiwa** dalam bukunya **Perbandingan Administrasi Negara (2012:45)** mendefinisikan bahwa sebagai berikut :

**“Administrasi publik merupakan proses pengorganisasian dan pengoordinasian sumber daya dan personal publik dalam organisasi, kemudian memformulasikan, mengimplementasikan, mengelola keputusan dan kebijakan publik”.**

Administrasi publik merupakan seni dan ilmu *(art and science)* yang bertujuan dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan publik.

Menurut **Zauhar (Dosen Ilmu Administrasi Publik, Universitas Brawijaya)**, mengatakan bahwa **“Administrasi publik adalah proses kerja sama yang berlaku dalam organisasi publik dalam rangka memberikan pelayanan publik”**. Dalam pengertian ini, mengungkapkan bahwa administrasi publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Sejalan dengan pengertian diatas, **Dimock and Dimock** menjelaskan bahwa administrasi publik yang diterjemahkan oleh **Maksudi** dalam bukunya **Dasar-Dasar Administrasi Publik (2017:225)** bahwa:

**“Administrasi publik merupakan konsep yang berhubungan dengan lingkungan pemerintah, karena itu perlu didukung dengan ilmu pengetahuan *(science)*dan berbagai teknik serta prinsip manajemen sehingga seorang administrator dapat menjalankan tugasnya, untuk merealisasikan rencana-rencana melalui proses kerja sama untuk mencapai tujuan”.**

Konsep dari pengertian administrasi yang dikemukakan oleh Dimock and Dimock menjelaskan bahwa esensi dari kegiatan administrasi publik berhubungan dengan lingkungan pemerintah yang perlu didukung oleh pengetahuan dan metode, teknik dan prinsip manajemen yaitu 1) Pembagian kerja *(Division of work),* 2) Wewenang dan tanggung jawab *(Authority and responsibility),*3) Disiplin *(Discipline),*4) Kesatuan perintah *(Unity of command),*5) Kesatuan pengarahan *(Unity of direction),*6) Mengutamakan kepentingan organisasi di atas kepentingan sendiri, 7) Penggajian pegawai, 8) Pemusatan *(Centralization),*9) *Hierarki* (tingkatan), 10) Ketertiban *(Order),*11) Keadilan dan kejujuran, 12) Stabilitas kondisi karyawan, 13) Prakarsa *(Inisiative),*14) Semangat kesatuan dan semangat korps. dengan adanya teknik, metode dan prinsip manajemen, seorang administrator dapat menjalankan tugasnya melalui proses kerja sama dalam mencapai tujuan organisasi.

Adapun Menurut **Maksudi** dalam bukunya yang berjudul **Dasar-dasar Administrasi Publik (2017:226)** merumuskan bahwa pengertian administrasi publik merupakan :

**‘Suatu keseluruhan proses kerja sama secara rasional yang dilakukan aparatur negara atau pemerintah di mana sumber daya dan personel publik di organisir dan dikoordinasikan dalam rangka pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan hal-hal tujuan negara dan penyelenggaraan berbagai kebutuhan publik’.**

Administrasi publik memang sering diungkapkan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau aparatur negara dalam pelaksanaan tugas kenegaraan baik mengorganisir dan mengoordinasikan pelaksanaan kebijakan publik dalam menyelenggarakan kebutuhan publik yang berkaitan dengan pelayanan, baik pelayanan barang, jasa dan administratif. Dalam hal ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa administrasi publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh aparatur negara atau pemerintah dalam merancang, mengimplementasikan kebijakan atau peraturan dalam rangka memberikan pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan yang baik kepada masyarakat atau publik yang dilakukan dengan kerjasama baik dalam organisasi (organisasi internal) maupun luar organisasi (organisasi eksternal) untuk mencapai tujuan negara.

### Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

#### Pengertian Manajemen

Pada dasarnya ada kesukaran untuk membedakan kegiatan admistrasi 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 dalam 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 menggerakan organisasi. Pendekatan manajemn yang dilakukan dalam pengelolaan sumber daya manusia yaitu dengan mempelajari dan mengembangkan organisasi dapat tercapainya tujuan organisasi. Sebelum membahas tentang pengertian manajemen sumber daya manusia, perlu diungkapkan pengertian manajemen itu sendiri seperti yang dikemukakan oleh **Terry (2012:4)** yaitu:

**Manajemen merupakan sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, menggerakan dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain.**

Pengertian diatas merupakan proses yang terdiri dari tindakan-tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan. Menurut Gulick yang dikutip **Handoko (1997:11)** mengemukakan pengertian manajemen yaitu:

**Suatu bidang ilmu pengetahuan *(science)* yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan mebuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.**

Dilihat dari pengertian diata bahwa manajemen dipandang sebagai ilmu pengetahuan yang mempelajari mengapa dan bagaimana manusia bekerjasama dalam mencapai tujuan. Terlihat dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya manajemen didefinisikan sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan *(planning),* pengorganisasian *(organizing),* penyusunan personalia *(staffing)*, pengarahan dan kepemimpinan *(leading)*, dan pengawasan *(controlling).*

#### Fungsi Manajemen

Setelah diketahui pengertian-pengertian manajemen diatas, **Siagian (2009:165)** mengklarifikasi fungsi manajemen sebagai berikut:

1. **Perencanaan *(planning)***
2. **Pengorganisasian *(organizing)***
3. **Pemberian motivasi *(motivating)***
4. **Pengawasan *(controling)***
5. **Penilaian *(evaluating)***

Peneliti dapat memberikan batasan mengenai unsur-unsur yang terkandung dalam manajemen, sebagai berikut:

1. Manajemen dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan.
2. Manajemen tercakup proses yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian.
3. Proses perencanaan tujuan tersebut selain melibatkan orang lain juga memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya yang bukan sumber daya manusia.

Agar fungsi manajemen dapat berjalan dengan maka dibutuhkan sumber daya manajemen atau disebut atau bisa disebut alat-alat manajemen seperti yang dikemukakan **Neuner** yang dikutip **Silalahi (2011:156)** diantaranya:

1. ***Men* (orang-orang)**
2. ***Materials* (bahan-bahan/peralatan)**
3. ***Machines* (mesin-mesin)**
4. ***Methods* (metode-metode)**
5. ***Money* (uang)**
6. ***Morale* (moral)**

Manajemen sangat membutuhkan sumber daya manajemen tersebut, dapat dikatakan bahwa manusia merupakan orang yang menggerakan dan melakukan aktivitas-aktivitas untuk mencapai tujuan, namun manusia tersebut membutuhkan sumber daya materil seperti uang, alat-alat, dan mesin-mesin untuk menunjang aktivitasnya. Selain itu, manusia juga harus mempunyai metode-metode kerja agar tujuan yang hendak dicapai terlaksana secara efektif dan efisien. Selain itu, menurut **Simon** yang dikutip **Silalahi (2011:161)** mengemukakan tentang beberapa prinsip-prinsip yang lebih umum yang terdapat dalam literaratur mengenai administrasi atau manajemen adalah:

1. **Efisiensi administrasi ditingkatkan melalui suatu spesialisasi tugas dikalangan kelompok.**
2. **Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengatur anggota-anggota kelompok didalam suatu hirarkhi wewenang yang pasti.**
3. **Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada sektor didalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil.**
4. **Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan Pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan tujuan, proses, langganan, dan tempat.**

#### Pengertian Manajemen Sumber daya manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemn yang memfokuskan perhatiannya pada peraturan 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 perlu mendapat perhatian yang besar. Mengingat sumber daya manusia dalam organisasi memegang peranan yang besar terhdap pencapaian tujuan. Menurut **Yuniarsih (2011:12)** definisi manajemen sumber daya, manusia adalah sebagai berikut:

**Kegiatan meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan semua unsur yang menjadi kekuatan atas daya manusia untuk dipergunakan memenuhi kebutuhan dalam rangka mencapai tujuan.**

Pernyataan diatas menegaskan bahwa manajemen sumber daya manusia memberikan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia utama yang memberikan kontribusi terhadap tujuan-tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia mengaggapbahwa 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 ditetapkan.

Terdapat juga paling tidak tiga perspektif utama dalam pengertian MSDM, yaitu perspektif internasional, nasional/makro, dan mikro. Definisi dari **Kiggundu** yang dikutip **Gomes (1999:4)** tentang manajemen sumber daya manusia dalam perspektif internasional atau makro adalah sebagai berikut:

**Manajemen sumber daya manusia adalah perencaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atau pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan tenaga kerja dengan maksud untuk mebantumencapai tujuan organisasi, individu, dan masyarakat.**

Manajemen sumber daya manusia akhir-akhir ini semakin mendapat perhatian dari berbagai pihak telah menyadari betapa pentingnya manajemen sumber daya manusia dan tampaknya telah menjadi kebutuhan pokok bagi organisasi.

#### Ruang lingkup Sumber Daya Manusia

Unsur-unsur sumber daya manusia yang sangat dipengaruhi oleh lingkungan sekitarnya seperti yang dikemukakan oleh **Gomes (1999:26)** sebagai berikut:

**Unsur-unsur *(variable)* sumber daya meliputi kemampuan-kemampuan *(capabilities),* sikap *(attitudes),* nilai-nilai *(values),* kebutuhan-kebutuhan *(needs),* dan karakteristik-karakteristik demografinya (penduduk).**

Unsur-unsur tersebut pada dasarnya akan mempengaruhi peranan dan perilaku pimpinan pegawai dalam organisasi. Orang-orang yang terlibat dalam organisasi biasanya memiliki karakteristik yang berbeda antara satu dengan yang lainnya baik pegawai ataupun pimpinannya. Sumber daya manusia harus dikelola agar dapat berdaya guna dalam organisasi karena tujuan sumber daya manusia yang utama adalah meningkatkan kontribusi pegawai terhadap organisasi, tujuan tersebut dapat dijabarkan kedalam 4 tujuan yang lebih operasional menurut **Sedarmayanti (2009:7)** adalah sebagai berikut:

1. **Tujuan masyarakat *(social objective)***

**Tujuan masyarakat adalah untuk bertanggung jawab secara sosial, dalam hal kebutuhan dan tantangan yang timbul dari masyarakat. Suatu organisasi yang berada di tengah-tengah masyarakat diharapkan membawa manfaat atau keuntungan bagi masyarakat.**

1. **Tujuan organisasi *(organization objective)***

**Tujuan organisasi adalah untuk melihat bahwa manajemen sumber daya manusia itu ada *(exist)*, maka perlu adanya kontribusi terhadap pendayagunaan organisasi secara keseluruhan. Manajemen sumber daya manusia bukan suatu tujuan dan akhir proses, melainkan suatu perangkat atau alat untuk membantu tercapainya suatu tujuan organisasi secara keseluruhan.**

1. **Tujuan Fungsi *(functional objective)***

**Tujuan fungsi adalah untuk memelihara kontribusi bagian lain agar mereka (sumber daya manusia dalam tiap bagian) melaksanakan tugasnya secara optimal. Dengan kata lain, setiap sumber daya manusia atau pegawai dalam organisasi diharapkan dapat menjalankan fungsinya dengan baik.**

1. **Tujuan Personal *(personal objektive)***

**Tujuan personal adalah untuk membantu pegawai dalam mencapai tujuan pribadinya, guna mencapai tujuan organisasi. Tujuan pribadi pegawai diharapkan dapat dipenuhi, dan ini sudah merupakan motivasi dan pemeliharaan terhadap pegawai yang bersangkutan.**

#### Fungsi Manejemen Sumber Daya Manusia

Implementasi manajemen sumber daya manusia tergantung kepada fungsi operasioanal manajemen sumber daya manusia itu sendiri. Beberapa pakar memberikan fungsi yang bervariasi tentang manajemen Sumber Daya Manusia seperti yang dikemukakan **Flippo** yang dikutip **Yuniarsih (2011:5)** terdiri dari:

1. ***Procurement* (Pengadaan)**
2. ***Development* (Pengembangan)**
3. ***Compensation* (Kompensasi)**
4. ***Integration* (Integrasi)**
5. ***Maintenance* (Pemeliharaan)**
6. ***Separation* (Pemisahaan)**

Salah satu fungsi diatas adalah pengembangan karena dalam pengembangan sumber daya manusia salah satu pencapaian untuk SDM yang lebih baik lagi. Lebih lanjut harris yang dikutip **Yuniarsih (2011:6)** menyatakan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia mencakup:

1. ***Planning* (perencanaan)**
2. ***Staffing* (kepagawaian)**
3. ***Evaluating and compersating* (evaluasi dan kompensasi)**
4. ***Improving* (meningkatkan)**
5. ***Maintaining effective employer-employer relationships* (mempertahankan hubungan atasan dan karyawan yang efektif)**

Salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yaitu *staffing*, karena suatu cara dalam menghasilkan sumber daya manusia yang terampilan dan andal perlu adanya *planning* dalam menentukan pegawai di dalam organisasi.

### Konsep Profesionalisme

#### Pengertian profesionalisme

Secara harfiah kata profesionalisme berasal dari kata profesi. Menurut kamus besar bahasa indonesia, profesi adalah suatu pekerjaan yang dalam melakukan tugasnya memerlukan teknik dan prosedur ilmiah dan memiliki dedikasi serta caramenyikapi lapangan pekerjaan yang berorientasi pada pelayanan yang ahli.

Adapun mengenai kata profesional memberikan suatu kesimpulan bahwa suatu pekerjaan yang bersifat profesional memerlukan beberapa bidang ilmu yang secara sengaja harus dipelajari dan kemudian diaplikasikan bagi kepentingan umum. Berarti profesional itu dituntut menguasai bidang ilmunya dan mengalikasikannya ke masyarakat luas.

Profesionalisme berarti suatu keahlian yang mempunyai kualifikasi tertentu, berpengalaman sesuai bidang keahliannya atau memperoleh imbalan karena keahliannya. Dengan demikian profesionalisme adalah jiwa dari suatu profesi dan profesional.

Ada beberapa pendapat mengenaiprofesionalisme dari beberapa ahlidibawah ini:

Menurut **Dwiyanto (2011:157)** profesionalisme adalah paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik.

Berbeda lagi dengan **Kurniawan (2005:73)** yang menyatakan bahwa **”Profesionalisme adalah suatu kemampuan dan keterapilan sesuai dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme adalah kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki birokrasi (*bureaucratic competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*).”** Dapat dikatakan bahwa hal ini sangat erat dengan birokrasi pemerintahan dimana seorang pegawai harus bisa melaksanakan tugasnya dengan baik terlebih jika ditempatkan sesuai dengan keahlian atau bidangnya masing-masing.

Hal senada dikemukaan oleh **Wibowo (2014:271)** yang menerjemahkan profesionalisme sebagai berikut:

**“Profesionalisme adalah suatu kemampuan atau keahlian untuk melakukan atau melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.”**

Pendapat tersebut bisa dinyatakan bahwa pegawai harus mempunyai suatu keahlian atau keterampilan yang mumpuni untuk dapat bekerja dengan baik dan disertakan juga dengan sikap kerja yang baik pula.

Sedangkan menurut **Siagian (2009:163)** menyebutkan bahwa **“Profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan atau masyarakat.”** Pendapat ini menyatakan bahwa setiap pegawai harus bisa bertanggung jawab dengan tugas yang ia miliki dan dapat mengemban setiap pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan hasil kerja yang baik dimana hasil kerja tersebut telah dikerjakan dengan teliti sehingga dapat bermanfaat bagi masyarakat atau yang lainnya.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa profesionalisme merupakan keandalan dan keahlian seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat dan selalu mengutamakan untuk kepentingan publik.

#### Karakteristik Profesionalisme

Menurut **Martin J.R (Kurniawan, 2005)** karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengann tuntutan *good governance*, diantaranya:

1. ***Equality* (kesetaraan atau kesamaan), perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan**
2. ***Equity* (keadilan), selain perlakuan yang sama kepada masyarakat, juga adanya perlakuan yang adil dan sama**
3. ***Loyality* (loyalitas), kesetiaan diberikan kepada konstitusi hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja**
4. ***Accountability* (akuntabilitas), setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas aapun yang ia kerjakan. Setiap pegawai harus emmegang tegguh kode etik dan prinsip-prinsip yang ditetapkan institusi.**

#### Dimensi Profesionalisme

Yang menjadi dimensi profesionalisme menurut **Hall R. (Rifqi, 2008:3)**adalah sebagai berikut:

1. **Pengabdian Pada Profesi (*dedication*), yang tercermin dalam dedikasi profesional melalui penggunaan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki. Sikap ini adalah ekspresi dari penyerahan diri secara total terhadap pekerjaan.**
2. **Kewajiban Sosial (*social obligation*), yaitu pandangan tentang pentingnya peran profesi serta manfaat yang diperoleh baik oleh masyarakat ataupun oleh profesional karena adanya pekerjaan tersebut.**
3. **Kemandirian (*autonomy demands*), yaitu suatu pandangan bahwa seorang profesional harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa ada tekanan dari pihak yang lain.**
4. **Keyakinan Terhadap Peraturan Profesi (*belief in self-regulation*), yaitu suatu keyakinan bahwa yang berwenang untuk menilai pekerjaan profesional adalah rekan sesama profesi, dan bukan pihak luar yang tidak mempunyai kompetensi dalam bidang ilmu dan pekerjaan mereka.**
5. **Hubungan dengan Sesama Profesi (*professional community affiliation*), berarti menggunakan ikatan profesi sebagai acuan, termasuk organisasi formal dan kelompok-kelompok kolega informal sebagai sumber ide utama pekerjaan**

#### Cara Mewujudkan Profesionalisme

Menurut **Kurniawan (2005:73)**untuk dapat mewujudkan profesionalisme seorang pegawai dapat secara individu atau kelompok harus mempunyai:

1. **Pengetahuan yang memadai dalam bidang tugasnya yaitu pengetahuan mengenai teknis dan disiplin ilmu yang relevan.**
2. **Perilaku yang independen, jujur, objektif, tekun dan loyal.**
3. **Kemampuan mempertahankan kualitas profesionalnya melalui pendidikan profesi lanjutan yang berkesinambungan**
4. **Kemampuan melaksanakan kemahiran profesionalnya secara cermat dan** **seksama.**

### Konsep Kinerja

#### Pengertian Kinerja

Pada saat ini kinerja telah menjadi terminologi atau konsep yang sering dipakai orang dalam berbagai pembahasan dan pembicaraan, khususnya dalam kerangka mendorong keberhasilan organisasi. Terlebih, saat ini organisasi dihadapkan pada tantangan kompetensi yang tinggi era kompetensi pasar global, kemajuan teknologi informasi, maupun tuntutan pelanggan atau pengguna jasa layanan yang semakin kritis. Kinerja merupakan pertanyaan kunci terhadap efektivitas atau keberhasilan organisasi. Organisasi yang berhasil dan efektif merupakan organisasi dengan individu yang di dalamnya memiliki kinerja yang baik. Dalam kondisi yang sangat cepat berubah *(turbulance)*, hal yang harus tetap dikembangkan oleh organisasi atau instansi pemerintahan adalah menjaga kepercayaan melalui peningkatan kinerja pegawainya sebagaimana yang telah diamanatkan oleh seluruh masyarakat melalui penyediaan *public goods and service*. **(Rasul, 2000)**

Sejalan dengan ungkapan diatas, dapat diketahui bahwa kinerja apatur pemerintah merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada semua pemangku kepentingan. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan agar semua pihak dapat mengetahui dengan jelas dan pasti tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi dan misi yang diemban oleh instansi yang bersangkutan.

Adapun **Rasul (2000:7)** yang dikutip oleh **Satibi** dalam buku **Manajemen Publik (2012:101)** menerjemahkan kinerja sebagai **“Prestasi yang dapat dicapai organisasi dalam suatu periode tertentu”**. Dalam kerangka ini, kinerja suatu organisasi dapat mengetahui sampai peringkat keberapa prestasi keberhasilan atau bahkan mungkin kegagalannya dalam menjalankan amanat yang diterimanya. Sementara prestasi yang dimaksud adalah efektivitas operasional organisasi baik dari segi manajerial maupun ekonomis operasional.

Dilihat dari perspektif organisasi publik, **Mahmudi (2005:47)** mengemukakan bahwa kinerja diterjemahkan sebagai : **“Kesuksesan seseorang (pegawai) di dalam melaksanakan suatu pekerjaan”.** Pendapat tersebut mencerminkan bahwa kinerja akan menunjukan keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaanya. Dengan demikian, tingkat keberhasilan seorang pegawai (aparatur) dapat dicermati dari tingkat kinerja yang telah dicapai sesuai dengan beban tugas yang diberikan.

Sedangkan dalam **Modul Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah** yang diterbitkan oleh **Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia** (**LAN RI) BPKP (2003)** kinerja diterjemahkan sebagai berikut : **“Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi”.**

Hal senada dikemukakan oleh **Mangkunegara (2000:67)** yang menerjemahkan kinerja pegawai sebagai : **“Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.**

Rumusan lain dikemukakan oleh **Prawirosentono (1999:2)** yang menerjemahkan kinerja sebagai berikut :

**“Performance adalah hasil kerja yang dappat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenag dan tanggung jawab masig-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”.**

Pendapat di atas menunjukkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang di dalam suatu organisasi atau institusi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dalam rangka mencapai tugas yang telah ditetapkan.

**Sedarmayanti (2018:260)** mengemukakan definisi kinerja sebagai berikut:

**“Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).”**

Dalam definisi tersebut kinerja merupakan hasil kerja yang harus dapat dibuktikan dan dapat diukur dengan standar tertentu yang telah ditentukan.

Dilihat dari perspektif kemampuan kerja seseorang, **Dharma (1991:105)** mengatakan bahwa **“Kinerja pegawai adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan kerja yang dihasilkan”.** Sedangkan menurut **Benardin (1993:376)** menterjemahkan kinerja pegawai adalah :

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

Berpijak dari berbagai pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pada sektor publik (pegawai) pada hakikatnya merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang aparat pemerintah (pegawai) atau merupakan kontribusi yang diberikan oleh aparatur (pegawai), baik secara individu maupun kelompok terhadap instansi atau organisasi pemerintah dalam rangka mencapai visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan.

#### Karakteristik Kinerja

Karakteristik aparatur pemerintah yang dapat dikategorikan memiliki kinerja yang tinggi menurut **(Makmur, 2013:235)** dapat diukur melalui:

1. **Prestasi. Salah satu ukuran aparatur pemerintah memiliki kinerja tinggi kaitannya dengan menyelesaikan tugas atau kewenangan yang dipercayakan kepadanya adalah melalui prestasi kerja.**
2. **Percaya diri. Tidak ada aparatur pemerintah yang memiliki kinerja tinggi jika percaya diri tidak kuat karena percaya diri merupakan dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai predikat terpuji.**
3. **Pengendalian diri. Kematangan perilaku (kesabaran) aparatur pemerintah merupakan gambaran kemampuan mengendalikan diri dari berbagai gangguan emosi sehingga dapat melahirkan kinerja yang tinggi.**
4. **Kompetensi. Kemahiran atau kematangan ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan sumber utama untuk menciptakan aparatur pemerintah** **dapat memiliki kinerja yang tinggi.**

Standar kinerja perlu dirumuskan guna dijadikan tolak ukur dalam mengadakan perbandingan antara apa yang telah dilakukan dengan apa yang diharapkan, kaitannya dengan pekerjaan atau jabatan yang telah dipercayakan kepada seseorang. Kinerja seseorang pada dasarnya diukur sesuai dengan kepentingan organisasi, sehingga indicator dalam pengukurannya disesuaikan dengan kepentingan organisasi itu sendiri.

#### Aspek atau Dimensi Kinerja

Berdasarkan pandangan **Iwan Satibi** dalam bukunya **“Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” (2012:119),** menyatakan bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi sebagai berikut:

1. ***Kualitas hasil kerja*, mengandung arti bahwa setiap aparatur dapat memiliki kinerja yang tinggi, manakala ia mampu menampilkan hasil kerja terbaik sesuai dengan job description yang dimiliki. Dengan demikian, yang bersangkutan diharapkan dapat memenuhi tuntutan dan kebutuhan publik**
2. ***Ketepatan waktu*, mengandung arti bahwa seorang aparatur yang berkinerja tinggi akan bekerja secara tepat waktu. Denga perkataan lain, ia memiliki disiplin yang tinggi dalam melaksanakan setiap tugas dan pekerjaan yang telah di bebankan kepadanya.**
3. ***Kemampuan kerja*, mengandung arti bahwa aparatur berkinerja tinggi akan tercermin dari kemampuan dan kompetensi dalam melaksanakan tugasnya.**
4. ***Resposivitas*, mengandung arti bahwa aparatur yang memiliki kinerjan tinggi akan terlihat dari sikapnya yang responsive atau peka terhadap setiap keluhan dan tuntutan publik.**
5. ***Komitmen*, mengandung arti bahwa aparatur yang berkinerja tinggi akan memiliki komitmen yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang di berikan.**
6. ***Inisiatif,* mengandung arti bahwa aparatur yang berkinerja tinggi senantiasa memiliki inisiatif atau ide-ide cerdas, sehingga ia dapat beradaptasi pada setiap perubahan dan pergeseran serta perkembangan yang terjadi, baik di lingkungan organisasi maupun diluar organisasi.**
7. ***Efisien*, mengandung arti bahwa aparatur yang berkinerja tinggi akan tercermin dari hasil kerjanya yang efisien. Ia mampu menggunakan sumberdaya anggaran yang efisien, sesuai dengan perencanaan anggaran yang telah** di tetapkan.

Ketujuh aspek tersebut dapat dijadikan ukuran dalam mengadakan pengkajian tingkat kinerja seseorang. Disamping itu, dikatakan pula untuk mengadakan pengukuran terhadap kinerja, ditetapkan :

***“Performance = ability x motivation*”, (T.R Mitchell 1978:327).**

Dari pernyataan tersebut, jelas bahwa untuk mendapatkan gambaran tentang kinerja seseorang, maka diperlukan pengkajian khusus tentang kemampuan dan motivasi. Diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.

### Hubungan Profesionalisme dan Kinerja Pegawai

Dalam usaha untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi pemerintahan, salah satu hal yang harus ditingkatkan adalah kinerja dari pegawainya. Profesionalisme dalam bekerja merupakan salah satu faktor penting dalam diri seorang pegawai karena pekerjaan akan dapat diselesaikan dengan cepat jika pegawai sudah bisa berpegang pada prinsip yang ada. Semakin baik kinerja pegawai di organisasi tersebut maka semakin dekatlah organisasi dengan pencapaian tujuannya. Kinerja pegawai dapat berarti hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan hasil yang diharapkan dalam rangka mencapai tujuan tersebut.

Adapun hubungan antara profesionalisme dengan kinerja pegawai sekaligus menjadi landasan sampai sejauh mana para pegawai menjalankan kegiatannya. Diungkapkan oleh **Tjokrowinoto (Tangkilisan, 2005:231)** adalah **“Profesionalisme berkaitan dengan aparat yang bekerja dengan memiliki inovasi dan mempunyai etos kerja yang tinggi.”** Hal ini tentu akan menjadi suatu hal yang berpengaruh dalam peningkatan kinerja dalam suatu organisasi.

## Kerangka Pemikiran

Bertitik tolak dari latar belakang serta perumusan masalah, peneliti menggunakan kerangka fikir yang dapat dijadikan landasan teori, dalil dan pendapat dari para pakar berhubungan dengan variabel yang menjadi kajian dalam melaksanakan penelitian, yakni: Profesionalisme (variabel bebas) dan Kinerja Pegawai (variabel terikat).

Profesionalisme berkaitan dengan kinerja pegawai yang terlihat dan bisa dirasakan. Peneliti menuangkan definisi tentang profesionalisme menurut **Dwiyanto (2005:157)** yaitu:

**“Profesionalisme adalah paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik”**

Sehingga dapat dikatakan bahwa profesionalisme merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap segala aktifitas pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai secara langsung maupun tidak langsung pada organisasi yang ia tempati untuk mencapai segala tujuan organisasi.

Profesionalisme dapat dijadikan sumber kekuatan apabila bisa memperhatikan indikator-indikator yang ada. Oleh karena itu **Hall. R (Muhammad, Rifqi. (2008:3))** mengemukakan indikator-indikator yang harus dipertimbangkan dalam profesionalisme, yaitu:

1. **Pengabdian Pada Profesi (*dedication*), yang tercermin dalam dedikasi profesional melalui penggunaan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki. Sikap ini adalah ekspresi dari penyerahan diri secara total terhadap pekerjaan.**
2. **Kewajiban Sosial (*social obligation*), yaitu pandangan tentang pentingnya peran profesi serta manfaat yang diperoleh baik oleh masyarakat ataupun oleh profesional karena adanya pekerjaan tersebut.**
3. **Kemandirian (*autonomy demands*), yaitu suatu pandangan bahwa seorang profesional harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa ada tekanan dari pihak yang lain.**
4. **Keyakinan Terhadap Peraturan Profesi (*belief in self-regulation*), yaitu suatu keyakinan bahwa yang berwenang untuk menilai pekerjaan profesional adalah rekan sesama profesi, dan bukan pihak luar yang tidak mempunyai kompetensi dalam bidang ilmu dan pekerjaan mereka.**
5. **Hubungan dengan Sesama Profesi (*professional community affiliation*), berarti menggunakan ikatan profesi sebagai acuan, termasuk organisasi formal dan kelompok-kelompok kolega informal sebagai sumber ide utama pekerjaan**

**Behardin (1993 : 376)** yang dikutip oleh **Satibi (2011 : 104)** dalam bukunya **Manajemen publik dalam persepktif teoritik dan empirik**, mengemukakan pengertian kinerja pegawai, Yaitu:

**“Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang di capai oleh seseorang pegawai, baik secara individu maupun kelompok dalam rangka pencapaian visi, misi dan program yang telah ditetapkan oleh organisasi, sehingga dapat diketahui kontribusi dari setiap pegawai terhadap organisasinya”.**

Kinerja merupakan hasil yang diperoleh pegawai dari tugas yang dikerjakannya sesuai dengan beban tugas yang diberikan oleh organisasi. Oleh karena itu, kinerja yang dimiliki pegawai sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi. Akan tetapi untuk mencapai kinerja pegawai tidaklah mudah, sehingga **Iwan Satibi**dalam bukunya **“Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” (2012:119),** menyatakan bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi sebagai berikut:

1. ***Kualitas hasil kerja*, mengandung arti bahwa setiap aparatur dapat memiliki kinerja yang tinggi, manakala ia mampu menampilkan hasil kerja terbaik sesuai dengan job description yang dimiliki. Dengan demikian, yang bersangkutan diharapkan dapat memenuhi tuntutan dan kebutuhan publik**
2. ***Ketepatan waktu*, mengandung arti bahwa seorang aparatur yang berkinerja tinggi akan bekerja secara tepat waktu. Denga perkataan lain, ia memiliki disiplin yang tinggi dalam melaksanakan setiap tugas dan pekerjaan yang telah di bebankan kepadanya.**
3. ***Kemampuan kerja*, mengandung arti bahwa aparatur berkinerja tinggi akan tercermin dari kemampuan dan kompetensi dalam melaksanakan tugasnya.**
4. ***Resposivitas*, mengandung arti bahwa aparatur yang memiliki kinerja tinggi akan terlihat dari sikapnya yang responsive atau peka terhadap setiap keluhan dan tuntutan publik.**
5. ***Komitmen*, mengandung arti bahwa aparatur yang berkinerja tinggi akan memiliki komitmen yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang di berikan.**
6. ***Inisiatif,* mengandung arti bahwa aparatur yang berkinerja tinggi senantiasa memiliki inisiatif atau ide-ide cerdas, sehingga ia dapat beradaptasi pada setiap perubahan dan pergeseran serta perkembangan yang terjadi, baik di lingkungan organisasi maupun diluar organisasi.**
7. ***Efisien*, mengandung arti bahwa aparatur yang berkinerja tinggi akan tercermin dari hasil kerjanya yang efisien. Ia mampu menggunakan sumberdaya anggaran yang efisien, sesuai dengan perencanaan anggaran yang telah di tetapkan.**

Profesionalisme yang diterapkan oleh individu masing-masing dari pegawai dapat mengukur kinerja pegawai tersebut. Oleh karena itu, keterkaitan antara profesionalisme dengan kinerja pegawai dapat dilihat dari teori yang dikemukakan oleh **Soedijarto (1990:57)** yaitu: **“Pilar yang menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik.”**

Setiap organisasi membutuhkan pegawai yang memiliki kemampuan dalam bekerja yaitu profesional dan dapat mengejar target pekerjaannya dalam organisasi. Pegawai yang mempunyai prinsip profesionalisme yang baik dapat menciptakan kinerja yang tinggi. Pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi tentunya sangat diharapkan oleh setiap organisasi, karena dengan adanya kinerja yang tinggi diharapkan tercapainya tujuan organisasi.

Dari pemikiran para pakar diatas, peneliti mengidentifikasi bahwa karakteristik profesionalisme ada hubungannya, ada pengaruhnya, ada kaitannya, ada korelasinya dengan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung.

Berdasarkan kerangka berpikir di atas dapat digambarkan pada Pendekatan sistem profesionalisme terhadap kinerja pegawai di bawah ini :

**OUTPUT**

**PROCESS**

1. Dedikasi
2. Kewajiban sosial
3. Permintaan atas tuntutan kemandirian
4. Keyakinan terhadap peraturan profesi
5. Hubungan sesama profesi
6. Pengetahuan yang memadai dalam bidang tugasnya
7. Perilaku yang independen, jujur, objektif, tekun dan loyal
8. Kemampuan mempertahankan kualitas profesionalnya
9. Kemampuan melaksanakan kemahiran profesionalnya secara cermat dan seksama

**INPUT**

1. Kualitas Hasil Kerja
2. Ketepatan Waktu
3. Kemampuan Kerja
4. Responsivitas
5. Komitmen
6. Inisiatif
7. Efisiensi

**FEEDBACK**

1. Terciptanya pegawai yang profesional dalam bekerja
2. Pegawai mampu bersikap profesional dalam bekerja
3. Meningkatnya kondisi dari berbagai aspek dalam organisasi yang lebih baik.

**Gambar 2. 1**

**Pendekatan Sistem Profesionalisme terhadap Kinerja**

**Sumber: Modifikasi dari buku:**

1. Rully Mambo dalam Jurnalnya Profesionalisme terhadap Kepuasan Pelanggan
2. Iwan Satibi dalam bukunya Manajemen Publik

**KETERANGAN GAMBAR :**

1. Input, Input adalah penilaian pelaksanaan pekerjaan, keahlian, perhatian, daftar urut kepangkatan, kesetiaan, dapat dipercaya, kemungkinan pengembangan. Didalam input disini merupakan serangkaian tindakan yang secara berjenjang, berlanjut dan berkaitan dilakukan untuk menggapai sesuatu yang telah ditetapkan.
2. Proses, Dalam proses ini input dipercaya bisa dimanfaatkan dalam melaksanakan faktor-faktor profesionalisme yang ditunjukan untuk meningkatkan kinerja pegawai, walaupun sebenarnya yang lebih berperan dalam hal ini adalah Kepala Bagian maupun Kepala Sub Bagian sebagai pimpinan harus bisa mengarahkan bawahannya dalam usaha meningkatkan kinerja pegawai.
3. Output, Apabila faktor-faktor profesionalisme telah dilaksanakan dengan baik dan tepat maka kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung akan meningkat. Baik dilihat dari segi Kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, Kemampuan Kerja, Responsivitas, Komitmen, Inisiatif maupun Efisien.
4. Feed Back, 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.

## Hipotesis

Bertitik tolak dari kerangka pemikiran tersebut maka peneliti menetapkan hipotesis sebagai berikut :**"Terdapat Pengaruh Profesionalisme terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung.**”

Hipotesis diatas adalah hipotesis penelitian yang sifatnya verbal dan subtantif artinya belum bisa diuji oleh karena itu harus diterjemahkan ke dalam hipotesis statistik yang sudah operasional sebagai beikut :

1. H0 s= 0, artinya tidak ada pengaruh antara Profesionalisme(X) dengan Kinerja Pegawai (Y).
2. H1≠ 0, artinya ada pengaruh antara Profesionalisme(X) dengan Kinerja Pegawai (Y).
3. Berikut peneliti Gambarkan Paradigma Pemikiran seperti di bawah ini:

Pyx

Pyε

**Gambar 2. 2**

**Gambar Paradigma Pemikiran**

Keterangan :

X = Variabel Profesionalisme

Y = Variabel Kinerja Pegawai

 = Pengaruh dari variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian

ρyx = Besarnya pengaruh dari variabel Profesionalisme

ρy = Besarnya pengaruh dari variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian