

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Putaka

Kajian pustaka merupakan proses mengkaji terhadap berbagai literatur, referensi, serta sumber kepustakaan yang ada dengan menggunakan teori-teori yang relevan yang dapat digunakan untuk menjelaskan tentang variabel yang akan diteliti, sehingga dapat menjadi acuan dasar teori terhadap rumusan masalah yang diajukan serta objek yang akan diteliti. Teori-teori yang digunakan merupakan teori yang telah teruji kebenarannya, dimana dalam hal ini diperlukan adanya dukungan hasil-hasil penelitian yang telah ada sebelumnya yang berkaitan dengan variabel yang akan diteliti.

2.1.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaan dari penelitian terdahulu adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu.

Adapun hasil-hasil penelitian yang dijadikan perbandingan dari hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kinerja organisasi. Berikut ini

uraian beberapa hasil penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Komponen	Penulis	
	Akhmad Lutfi Nahar, 2016 Universitas Negeri Semarang	Fridolin Wisora Balida, 2013 Universitas Sam Ratulangi
Judul Penelitian Terdahulu	Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Salatiga dalam Pengembangan Tata Ruang Wilayah	Kinerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam Menjaga Eksistensi Nilai Kebudayaan di Kabupaten Halmahera Utara
Lokasi Penelitian	Taman Tingkir sebagai lokasi studi kasus dalam rencana tata ruang terkait taman kota	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan di Kabupaten Halmahera Utara
Metode Penelitian	Kualitatif	Kualitatif
Teori Penelitian	Dimensi Pengukuran Kinerja (Robbins 2006:260) yakni, Kualitas; Kuantitas; Ketepatan Waktu; Efektivitas; Kemandirian.	Dimensi Pengukuran Kinerja (Dwiyanto 2006:50) yakni, Produktivitas; Kualitas Layanan; Responsibilitas; Responsivitas; Akuntabilitas
Hasil Penelitian	<p>a. Kinerja Dinas PU dan Tata Ruang telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dilihat dari kepuasan masyarakat terhadap adanya Taman Tingkir di Kota Salatiga.</p> <p>b. Kekurangan kinerja Dinas PU dan Tata Ruang yakni kurang merawat fasilitas umum, dan trotoar untuk pejalan kaki masih dipakai oleh pedagang kaki lima.</p>	<p>a. Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Halmahera Utara telah melaksanakan tugas sesuai tupoksi yakni, melaksanakan kewenangan otonomi daerah dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi di bidang pariwisata dan kebudayaan</p> <p>b. Untuk meningkatkan kinerja dari DISPARBUD Halmahera Utara, maka diperlukan keterlibatan semua unsur masyarakat termasuk tokoh adat dan instansi yang terkait.</p>

		Sosialisasi juga perlu dilakukan oleh DISPARBUD Halmahera Utara mengenai kebudayaan asli Halmahera Utara agar tidak tergeser oleh budaya asing.
Persamaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Topik yang digunakan sama yaitu tentang kinerja organisasi b. Menggunakan metode kualitatif c. Menggunakan pendekatan studi kasus 	<ul style="list-style-type: none"> a. Topik yang digunakan sama yaitu tentang kinerja organisasi b. Menggunakan metode kualitatif c. Teori penelitian sama yakni menggunakan dimensi pengukuran kinerja organisasi dari Dwiyanto
Perbedaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Fokus penelitian, yaitu pembangunan taman kota bernama Taman Tingkir b. Teori yang digunakan menggunakan dimensi kinerja organisasi dari Robbins c. Lokasi penelitian di Taman Tingkir Kota Salatiga 	<ul style="list-style-type: none"> a. Fokus penelitian, yaitu menjaga eksistensi kebudayaan di Halmahera Utara b. Lokasi penelitian, di DISPARBUD Halmahera Utara

(Sumber: Akhmad, Fridolin. Diolah kembali oleh penulis)

Dari tabel 2.1 tersebut menjelaskan mengenai perbedaan dan persamaan dari penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan penulis. Pada penelitian yang dilakukan oleh Akhmad yakni, “Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Salatiga dalam Pengembangan Tata Ruang Wilayah” kesimpulannya adalah kinerja Dinas tersebut dapat dikatakan sudah baik karena terealisasinya pembangunan taman kota yakni Taman Tingkir, akan tetapi fasilitas umum yang terdapat di taman kota tersebut kurang dirawat dan pedagang kaki lima masih beroperasi di trotoar tempat pejalan kaki. Berdasarkan rasionalitas tersebut, kinerja Dinas PU dan Tata Ruang sebetulnya belum dikatakan maksimal apabila

hanya sebatas mendirikan taman kota tanpa merawat fasilitas umum yang ada di taman kota tersebut dan kurang tegas terhadap pedagang kaki lima yang masih berdagang di trotoar. Sayangnya, dalam penelitian tersebut, peneliti tidak memberikan saran berupa tindakan apa yang harus dilakukan Dinas maupun masyarakat pengguna fasilitas umum di taman kota tersebut. Padahal itu dapat menjadi masukan untuk Dinas dan masyarakat setempat.

Sementara itu, pada penelitian yang dilakukan oleh Fridolin yakni, "Kinerja Pariwisata dan Kebudayaan dalam Menjaga Eksistensi Nilai Kebudayaan di Kabupaten Halmahera Utara", kesimpulannya adalah kinerja dinas tersebut telah sesuai dengan tupoksi. Hanya saja, DISPARBUD Halmahera Utara kurang mengadakan kegiatan sosialisasi kepada tokoh adat dan masyarakat mengenai kebudayaan asli Halmahera Utara agar kebudayaan tersebut tidak tergeser oleh budaya asing.

Dari kedua penelitian tersebut, dapat dilihat bahwa kedua penelitian tersebut memiliki kekurangan dari segi penjelasan saran apa yang harus diambil atau diperbaiki agar permasalahan yang dihadapi dapat diatasi di masa yang akan datang. Maka, dalam penelitian ini, peneliti akan menjelaskan lebih rinci termasuk saran berupa tindakan apa yang harus diambil agar permasalahan yang ada dapat ditangani.

2.1.2 Konsep Administrasi Publik

Ilmu administrasi pada dasarnya membicarakan fenomena kerja sama manusia untuk mencapai tujuan tertentu yang diinginkan. Perlu kita ketahui bahwa banyak

hal yang diperlukan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang tidak mungkin didapat atau diperoleh tanpa bantuan dan kerja sama dengan orang lain.

Secara etimologis, administrasi berasal dari Bahasa Latin *ad* dan *ministratre*, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta *administratio* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan” Administrasi dapat dibedakan kedalam dua arti, yakni arti sempit dan arti luas.

Administasi secara arti sempit menurut **Syafri (2012:3)** adalah sebagai berikut: “Kegiatan pencatatan, pengolahan, pengumpulan, pemberian nomor/ kode surat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi/ institusi.(sebagai tata usaha atau kegiatan ketatausahaan).”

Administrasi dalam arti luas, menurut **Syafri (2012:3)** adalah sebagai berikut: “Proses (rangkaiannya) kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien.”

Dengan demikian, pengertian administasi secara umum terkandung hal-hal berikut:

- 1) Kelompok orang (manusia), yakni berkumpulnya dua orang atau lebih dalam sebuah perkumpulan (organisasi), organisasi sipil atau militer, negeri atau swasta, organisasi besar atau kecil. Pengelompokan orang dalam suatu kerja sama tersebut terjadi dengan asumsi bahwa tujuan yang ingin dicapai tidak dapat dilakukan seorang diri.
- 2) Kegiatan, yakni berupa sejumlah aktivitas yang harus dikerjakan baik secara individual, namun masih terkait dengan kegiatan orang lain, ataupun bersama-sama untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Kegiatan yang dilakukan dalam rangka administrasi merupakan kegiatan yang berangkaian satu dengan yang lain sehingga merupakan suatu proses yang sistematis atau suatu sistem yang bulat terpadu.

- 3) Kerja sama, yakni interaksi antar individu dalam kelompok untuk menyelesaikan suatu pekerjaan karena pekerjaan ini tidak dapat dan juga tidak boleh diselesaikan (dituntaskan) seorang diri.
- 4) Tujuan, yakni sesuatu yang ingin didapatkan/dicapai oleh kelompok orang yang bekerja sama tersebut dan biasanya berupa kebutuhan bersama yang tidak bisa diraih seorang diri.
- 5) Efisien, yakni perbandingan terbaik antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*)

2.1.2.1 Pengertian Administrasi

Untuk memperoleh gambaran lebih jelas, berikut disampaikan beberapa pengertian administrasi menurut para ahli:

Pengertian Administrasi menurut **Leonard D. White** yang di terjemahkan oleh **Syafri (2012:9)** mengemukakan “Administrasi ialah proses yang selalu terdapat pada setiap usaha kelompok, publik atau privat, sipil atau militer, skala besar atau kecil.”

Sedangkan menurut **Sondang P. Siagian** dalam **Syafri (2012:9)** mengatakan bahwa “Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antar dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Menurut **John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus** dalam **Syafri (2012:8)** mengemukakan administrasi sebagai berikut:

one may begin by nothing that administration is a general process which characterizes all collective effort. (Orang dapat memulai dengan menyatakan bahwa administrasi adalah suatu proses umum yang menandai (merupakan karakteristik) semua usaha bersama).

Dari beberapa paparan pengertian administrasi menurut para ahli, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah rangkaian usaha kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien.

2.1.2.2 Pengertian Publik

Secara umum publik dapat diartikan sebagai “umum, orang banyak, masyarakat, dan negara”. Akan tetapi terdapat perbedaan antara masyarakat dengan publik. Secara ilmu sosiologi, masyarakat diartikan sebagai sistem antar hubungan sosial di antara manusia yang hidup dan tinggal secara bersama yang terikat dengan norma atau nilai-nilai yang disepakati bersama. Sedangkan, publik adalah kumpulan orang-orang yang menaruh perhatian, minat, atau kepentingan yang sama dan tidak diikat oleh nilai atau norma tertentu.

Berikut beberapa definisi publik yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya:

Menurut pendapat **Scott M. Cutlip dan Allen H. Center** dalam **Syafri (2012:15)** mengatakan “*a public is a collective noun for a group of individuals tied together by some common kinds of interest and sharing a sense of togetherness.*” (Publik adalah kelompok individu yang terikat oleh kepentingan bersama dan berbagi rasa atas dasar kebersamaan).

Sementara menurut **Lowell J. Car** dalam **Syafri (2012:15)** mengatakan definisi Publik sebagai berikut “*The public is a form of association created by distance communication. There are two kinds: (a) Communication public (b) An interest public.*” (Istilah publik berasal dari perkumpulan yang terbentuk berdasarkan jarak komunikasi. Ada dua macam pengertian publik: (a) Publik komunikasi, (b) Kelompok kepentingan)

Maksud dari pernyataan tersebut, publik komunikasi berarti setiap orang yang melakukan komunikasi atau memanfaatkan suatu alat atau media seperti radio, televisi, surat kabar atau majalah, dan lain-lain untuk suatu kepentingan bersama; misalnya publik pendengar siaran pedesaan atau publik penonton/penggemar acara drama. Sementara itu, yang dimaksud dengan *public interest* adalah setiap orang yang mempunyai kepentingan yang sama atau bersama dan dilayani dengan media apapun, misalnya penggemar atau pendukung suatu klub sepak bola.

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dipaparkan, unsur-unsur publik adalah:

- 1) Adanya sejumlah manusia;
- 2) Adanya kepentingan bersama yang mengikat mereka;
- 3) Adanya perasaan bersatu karena ikatan kepentingan tersebut.

Berdasarkan paparan dari para ahli mengenai definisi publik, maka dapat disimpulkan bahwa Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan bersama yang mengikat mereka.

2.1.2.3 Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik memiliki beragam definisi yang dipaparkan oleh para ahli, diantaranya:

Menurut **Pfiffner & Presthus** dalam **Syafri (2012:20)** mengatakan “*Public administration may be defined as the coordination of individual and group efforts to carry out public policy*” (Administrasi publik dapat didefinisikan sebagai suatu upaya koordinasi dari individual atau kelompok untuk menjalankan kebijakan publik).

Sedangkan menurut pendapat **Sondang P. Siagian** dalam **Syafri (2012:25)** “Administrasi Publik didefinisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara.”

Dengan demikian, istilah administrasi publik dapat diartikan sebagai proses kerja sama kelompok orang yang terdiri dari aparatur negara atau masyarakat sipil lain dalam merumuskan, mengimplementasikan (melaksanakan) berbagai kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pencapaian tujuan negara secara efisien dan berkeadilan sosial.

2.1.3 Konsep Organisasi Publik

Menurut **James D. Mooney** dalam **Manullang (2015:59)** berpendapat bahwa “Organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama.” Sedangkan menurut **Chester I. Bernard** dalam **Manullang (2015:59)** memberikan pendapat bahwa “Organisasi adalah sebagai suatu sistem dari aktivitas kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.”

Dari pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa organisasi dapat didefinisikan menjadi dua sebagai berikut:

- 1) Organisasi dalam arti badan adalah sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai suatu atau beberapa tujuan tertentu.
- 2) Organisasi dalam arti bagan atau struktur adalah gambaran secara skematis tentang hubungan-hubungan, kerja sama dari orang-orang yang terdapat dalam rangka usaha untuk mencapai suatu tujuan.

Organisasi sangat beragam jenisnya. Hal ini dibedakan tergantung tujuan dan fungsi dari organisasi tersebut dalam mencapai tujuannya. salah satunya organisasi publik. Administrasi publik memiliki tujuan untuk mensejahterakan publik, maka untuk mewujudkan tujuan dari administasi publik diperlukan wadah untuk menggerakannya, yakni dengan organisasi publik.

Organisasi publik sering dikenal sebagai instansi pemerintah atau dengan istilah birokrasi pemerintah. Hal ini dikarenakan, organisasi publik mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup negara. Organisasi publik ini mempunyai kewenangan yang absah (terlegitimasi) di bidang politik, administrasi, pemerintah dan hukum secara terlembaga, sehingga mempunyai kewajiban melindungi warganya dan melayani kebutuhannya.

2.1.4 Konsep Manajemen

Sehubungan dengan administrasi publik merupakan serangkaian kegiatan kerja sama, maka administrasi publik tidak lepas dari istilah organisasi sebagai wadah atau alat administrasi untuk mencapai tujuan, dimana metode yang ditentukan dan direalisasikan dapat melalui pemberian bimbingan dan pengaturan dari tindakan-

tindakan. Sedangkan, untuk mencapai tujuan ini, organisasi sebagai segi statis harus di gerakan dengan suatu proses yang disebut dengan istilah manajemen.

Adapun pendapat para ahli yang mendefinisikan istilah manajemen, diantaranya:

Menurut **Ordway Tead** dalam **Sukmadi (2012:18)** menyatakan "*Management is the process and agency which direct and guides the operations of an organization in the realizing of established aims.*" (Manajemen adalah proses dan perangkat yang mengarahkan serta membimbing kegiatan-kegiatan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan).

Adapun pendapat lain mengenai definisi manajemen yang di paparkan oleh **George R.Terry** dalam **Sukmadi (2012:19)** yakni, "*Management is distinct process consisting of planning, organizing, actuating, controlling, utilizing in each both science and art and follow in order to accomplish predetermined objectives.*" (Manajemen adalah proses yang khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan di mana pada masing-masing bidang digunakan, baik ilmu pengetahuan maupun keahlian dan yang diikuti secara berurutan dalam rangka usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan semula).

Menurut pendapat **Haiman** dalam **Manullang (2015:3)** "Manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama."

Pendapat lain datang dari **George R. Terry** dalam **Manullang (2015:3)** mengemukakan bahwa "Manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain."

Kemudian pendapat lain dikemukakan pula oleh **Oey Liang Lee** dalam **Manullang (2015:5)** sebagai berikut. "Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan."

Dari berbagai pendapat para ahli dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen adalah suatu proses atau kegiatan pencapaian tujuan tertentu melalui kerja sama

dengan orang lain dengan menggunakan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan secara efektif dan efisien.

2.1.4.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi. Unsur manajemen sumber daya manusia adalah manusia yang berperan sebagai penggerak sebuah organisasi untuk mewujudkan tujuan organisasi. Berikut definisi manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan oleh para ahli.

Menurut **Hasibuan (2013:10)** manajemen sumber daya manusia adalah “ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien sehingga membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.”

Pendapat lain mengenai pengertian manajemen sumber daya manusia dikemukakan oleh **Yoder** dalam **Hasibuan (2013:11)** yang mengatakan “*personnel management is the provision of leadership and direction of people in their working or employment relationship.*” (manajemen personalia (manajemen sumber daya manusia) adalah penyedia kepemimpinan dan pengarahan para karyawan dalam pekerjaan atau hubungan kerja mereka).

Senada dengan pendapat lain, pendapat dari **Flippo** dalam **Hasibuan (2013:11)** mampu memperkaya pengertian dari manajemen sumber daya manusia, yang mengatakan bahwa “*personel management is the planning, organizing, directing and controlling of the procurement, development, compensation, integration, maintenance, and separation of human resources to the end that individual, organizational and societal objectives are accomplished.*” (manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberhentian karyawan, dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan, dan masyarakat).

Melihat beberapa paparan mengenai pengertian manajemen sumber daya manusia dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah tenaga kerja manusia yang diatur menurut fungsinya agar efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan organisasi tersebut.

2.1.5 Konsep Pengawasan

Pengawasan dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan suatu manajemen untuk membandingkan kinerja yang telah diberi standar, rencana, atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya sejalan dengan standar tersebut serta untuk mengambil tindakan apa yang diperlukan agar sumber daya manusia digunakan seefektif dan seefisien mungkin untuk mencapai tujuan manajemen tersebut.

Menurut **Admosudirdjo** dalam **Sukmadi (2012:83)** mengemukakan “Pengawasan adalah keseluruhan daripada kegiatan yang membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan kriteria, norma-norma, standar atau rencana-rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.”

Sedangkan menurut **George R. Terry** dalam **Sukmadi (2012:83)** menyatakan “*Controlling can be defined as the process of determining what is to be accomplished, that is standart, what is being accomplished, that is performance, evaluating the performance and if necessary applying corrective measure so that performance takes place according to plans, that is in conformity with the standar.*” (Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai, yaitu standar, apa yang sedang dilakukan meliputi pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan jika perlu melakukan perbaikan-perbaikan sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan standar yang ada.)

Jadi dapat disimpulkan pengawasan adalah suatu proses di mana pimpinan ingin mengetahui hasil pelaksanaan pekerjaan yang telah dilakukan oleh bawahannya apakah sesuai dengan rencana, perintah terhadap pelaksanaan

pekerjaan, tujuan, dan kebijakan yang telah ditentukan sebelumnya oleh manajemen. Pengawasan dapat diartikan sebagai suatu proses untuk menerapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya, dan bila perlu mengoreksi dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula.

2.1.6 Konsep Kinerja

2.1.6.1 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolok ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Berikut beberapa pendapat dari para ahli mengenai pengertian kinerja.

Menurut **Mangkunegara** dalam **Satibi (2012:103)** kinerja pegawai dapat diartikan sebagai “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Pendapat lain diungkapkan oleh **Prawirosentono** dalam **Sutrisno (2010:170)** yang berpendapat bahwa “kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika yang berlaku.

Dari berbagai definisi mengenai kinerja, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja dalam organisasi adalah pencapaian pelaksanaan atau hasil dari suatu kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan untuk mewujudkan

sasaran, tujuan, misi, visi organisasi yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi yang dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu. Dengan demikian dapat disimpulkan pula bahwa kinerja organisasi publik adalah tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan untuk mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi organisasi yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi publik yang dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu untuk memenuhi kebutuhan publik.

2.1.6.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi Publik

Tingkat kinerja seorang aparatur dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berdampak pada penentuan keberhasilan organisasi tersebut. Hal ini disebabkan persoalan yang akan dihadapi seorang aparatur akan menghadapi sejumlah tantangan dan kendala yang sangat serius. Berikut faktor internal dan faktor eksternal yang dikemukakan oleh **Atmosoeprapto** dalam **Satibi (2012:126)** yang berdampak pada pencapaian kinerja aparatur yang baik.

- 1) Faktor internal, meliputi:
 - a) Tujuan organisasi, yaitu apa yang ingin dicapai dan apa yang ingin diproduksi oleh suatu organisasi,
 - b) Struktur organisasi, sebagai hasil desain antara fungsi yang akan dijalankan oleh unit organisasi dengan struktur formal yang ada,
 - c) Sumber daya manusia, yaitu kualitas dan pengelolaan anggota organisasi sebagai penggerak jalannya organisasi secara keseluruhan,
 - d) Budaya organisasi, yaitu gaya dan identitas suatu organisasi dalam pola kerja yang baku dan menjadi citra organisasi yang bersangkutan.
- 2) Faktor eksternal, meliputi:
 - a) Faktor politik, yaitu hal berhubungan dengan keseimbangan kekuasaan negara yang berpengaruh pada keamanan dan ketertiban, yang akan mempengaruhi ketenangan organisasi untuk berkarya secara maksimal,
 - b) Faktor ekonomi, yaitu tingkat perkembangan ekonomi yang berpengaruh pada tingkat pendapatan masyarakat sebagai daya beli

untuk menggerakkan sektor-sektor lainnya sebagai suatu sistem ekonomi yang lebih besar,

- c) Faktor sosial, yaitu orientasi nilai yang berkembang ditengah masyarakat, yang mempengaruhi pandangan mereka terhadap etos kerja yang dibutuhkan bagi peningkatan kinerja organisasi.

Sedangkan **Prawirosentono** dalam **Sutrisno (2010:176)** mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai sebagai berikut:

- 1) Efektivitas dan efisiensi
Efektivitas dari kinerja sebuah organisasi apabila tujuan kelompok tersebut dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan. Sedangkan efisien berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.
- 2) Otoritas dan Tanggung Jawab
Dalam organisasi yang baik, wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang-tindih tugas. Masing-masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut. Kinerja karyawan dapat terwujud apabila karyawan mempunyai komitmen dengan organisasinya dan ditunjang dengan disiplin kerja yang tinggi.
- 3) Disiplin
Disiplin dapat menunjukkan rasa patuh pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan organisasi. Dengan demikian, bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam organisasi diabaikan, maka karyawan mempunyai disiplin yang buruk. Sebaliknya, bila karyawan tunduk pada ketetapan perusahaan, menggambarkan adanya kondisi disiplin yang baik. Kinerja organisasi akan tercapai, apabila kinerja individu maupun kinerja kelompok ditingkatkan. Untuk itu diperlukan inisiatif dari para karyawannya dalam melaksanakan tugas.
- 4) Inisiatif
Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreatifitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, kalau memang dia atasan yang baik. Inisiatif karyawan yang ada di dalam organisasi merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja suatu organisasi publik sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari dalam organisasi (faktor

internal) maupun dari luar organisasi (faktor eksternal). Faktor-faktor tersebut dapat berpengaruh dalam arti negatif (menghambat kinerja), maupun yang positif (meningkatkan kinerja). Dalam penelitian ini akan dibahas faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi publik baik yang meningkatkan kinerja maupun yang menghambat kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dalam mengawasi kualitas depot air minum isi ulang baik faktor internal maupun faktor eksternal.

2.1.6.3 Penilaian Kinerja

Organisasi hidup karena aktivitas yang dilakukan oleh para karyawannya. Sesuai dengan unit kerja yang terdapat dalam organisasi, maka masing-masing unit dinilai kinerjanya, agar kinerja sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi dapat dinilai secara objektif. Penilaian kinerja menurut **Stout** dalam **Satibi (2012:107)** mengartikan penilaian (pengukuran) kinerja sebagai berikut: “Proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi (*mission accomplishment*) melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun suatu proses.”

Berikut enam kinerja primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja menurut **Bernardin dan Russel** dalam **Sutrisno (2010:179)**, yaitu:

- 1) *Quality*, merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
- 2) *Quantity*, merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, unit dan siklus kegiatan yang dilakukan.
- 3) *Timeliness*, merupakan sejauh mana suatu kegiatan yang diselesaikan pada waktu yang telah ditentukan.
- 4) *Cost Effectiveness*, merupakan ukuran dalam menentukan kegunaan dari sumber daya yang dimiliki dalam organisasi (manusia, keuangan,

teknologi, dan material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.

- 5) *Need for Supervision*, merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.
- 6) *Interpersonal Impact*, merupakan tingkat sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik, dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan.

Sedangkan pendapat lain dikemukakan oleh **Moeheriono (2012:106)** mengenai syarat-syarat yang harus diperhatikan dalam penilaian kinerja sebagai berikut.

1) Input (Potensi)

Agar penilaian kinerja tepat sasaran sesuai dengan yang dikehendaki oleh organisasi, maka perlunya ditetapkan, disepakati, dan diketahui aspek-aspek yang akan dinilai sebelumnya, sehingga setiap karyawan sudah mengetahui dengan pasti aspek-aspek apa saja yang akan dinilai. Dengan demikian, akan tercipta ketenangan kerja selama penilaian pada karyawan. Bagi atasan sebelum melakukan penilaian kinerja perlu menetapkan hal-hal yang akan dinilai seperti, menetapkan ukuran keberhasilan pekerjaan serta menguraikan dalam bentuk perilaku yang dapat diamati dan diukur secara cermat dan tepat. Selain itu, standar yang telah ditetapkan dalam penilaian harus disepakati oleh atasan dan bawahan.

2) Proses (Pelaksanaan)

Dalam fase ini, proses komunikasi dan konsultasi antara individu dan kelompok harus dilakukan sesering mungkin, agar menjamin seluruh aspek dari sistem penilaian kinerja secara menyeluruh dari pokok-pokok yang berhubungan dengan praktik. Proses tersebut dapat dilakukan melalui beberapa tahapan berikut ini.

- a) Memberikan *briefing* (penjelasan singkat), sebuah mekanisme dimana setiap penilai atau yang dinilai harus diberikan penjelasan secara menyeluruh mengenai cara dan sistem penilaiannya. *Briefing* harus meliputi:
 - (a) Tujuan dan sasaran yang dicapai dari sistem penilaian kinerja;
 - (b) Manfaat bagi kelompok utama, karyawan yang dinilai, penilai, dan perusahaan;
 - (c) Rincian yang lengkap mengenai putaran penilaian, berbagai elemen, termasuk metode dan dokumentasi;
 - (d) Apa saja yang diharapkan dari masing-masing kelompok pada tiap tahapan dan putaran kinerja;
 - (e) Wawancara penilaian sesuai kepentingan pokoknya;
 - (f) Hasil penilaian;

- (g) Penjelasan singkat mengenai sistem penilaian kinerja baru dan dapat digunakan sebagai sarana pelatihan bagi karyawan.
- b) Memberikan pelatihan, dengan bertujuan dapat memberikan dampak yang lebih efektif dibanding sekedar wawancara saja. Pada umumnya, penilai akan memperkenalkan sistem penilaian baru atau memodifikasi sistem lama, maka pelatihan akan terfokus pada hal-hal berikut ini.
 - (a) penilaian kebijakan organisasi tersebut;
 - (b) sistem dan dokumentasi;
 - (c) keterampilan penilaian;
 - (d) menambah kompetensi.
- 3) Output (Hasil)
Setelah melakukan sebuah proses, biasanya akan terlihat hal apa yang dihasilkan yang berupa dampak, manfaat, risiko, serta tindak lanjut dari rekomendasi penilaian.

2.1.6.4 Manfaat Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja memiliki makna yang sangat penting dalam mendukung tercapainya tujuan suatu organisasi. Hal ini disebabkan karena penilaian kinerja memberikan pemahaman terhadap para pegawai dalam melaksanakan tugasnya, tetapi menjadi bahan evaluasi dan alat komunikasi antara pimpinan dan pegawai. Menurut **Rasul** dalam **Satibi (2012:107)** manfaat penilaian kinerja bagi setiap instansi pemerintah dibagi atas 10 manfaat, diantaranya:

- 1) Untuk memastikan pemahaman para pelaksana akan ukuran yang digunakan untuk pencapaian kinerja;
- 2) Memastikan tercapainya rencana kerja yang telah disepakati;
- 3) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja dan membandingkannya dengan rencana kerja serta melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja;
- 4) Memberikan penghargaan dan hukuman yang objektif atas prestasi pelaksana yang telah diukur sesuai dengan sistem pengukuran kinerja yang telah disepakati;
- 5) Menjadi alat komunikasi antar bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi;
- 6) Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi;
- 7) Membantu memahami proses kegiatan instansi pemerintah;
- 8) Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara objektif;
- 9) Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan;
- 10) Mengungkapkan permasalahan yang terjadi.

Sementara **Rivai** dalam **Satibi (2012:110)** mengemukakan manfaat dari penilaian kinerja sebagai berikut:

- 1) Penilaian kinerja memberikan informasi tentang dapat dilakukannya promosi dan penetapan gaji.
- 2) Penilaian kinerja memberi satu peluang bagi manajer dan karyawan untuk meninjau perilaku yang berhubungan dengan kerja bawahannya.
- 3) Memungkinkan atasan dengan bawahan bersama-sama mengembangkan suatu rencana untuk memperbaiki kemerosotan apa saja yang mungkin sudah digali oleh penilaian dan mendorong hal-hal baik yang sudah dilakukan bawahan.
- 4) Penilaian hendaknya berpusat pada proses perencanaan karir, karena penilaian kinerja memberikan suatu peluang yang baik untuk meninjau rencana karir karyawan itu dilihat dari kekuatan dan kelemahan yang diperlihatkan.

2.1.6.5 Tujuan Penilaian Kinerja

Adapun tujuan dari penilaian kinerja pada sektor peblik menurut **Mahmudi** dalam **Satibi (2012:109)** sebagai berikut:

- 1) mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi,
- 2) menyediakan sarana pembelajaran pegawai,
- 3) memperbaiki kinerja berikutnya,
- 4) memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian *reward* dan *punishment*,
- 5) memotivasi pegawai,
- 6) menciptakan akuntabilitas publik.

2.1.6.6 Indikator Kinerja Organisasi Publik

Indikator kinerja dapat diartikan sebagai nilai atau karakteristik tertentu yang digunakan untuk mengukur *output* dan *outcome* suatu kegiatan. Hal ini dapat dikatakan sebagai alat ukur untuk menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Penetapan indikator kinerja menurut **Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Lembaga Admnistasi Negara (AKIP-LAN)** dalam **Moheriono (2012:115)** adalah “Ukuran kuantitatif dan kualitatif yang

menggambarkan tingkat pencapaian suatu kegiatan yang telah ditetapkan organisasi.” Indikator kinerja harus spesifik, dapat diukur secara objektif, dan relevan dengan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai. Berikut indikator kinerja yang dituturkan oleh **Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP)** dalam **Moeheriono (2012:115)**.

- a) Masukan (*inputs*), yaitu ukuran tingkat pengaruh sosial ekonomi, lingkungan atau kepentingan umum lainnya yang dimulai oleh capaian indikator kinerja dalam suatu kegiatan.
- b) Keluaran (*outputs*), yaitu kegunaan suatu keluaran yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Dapat berupa tersedianya fasilitas yang dapat diakses atau dinikmati oleh publik.
- c) Hasil (*ourcomes*), yaitu segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah. *Outcomes* merupakan ukuran seberapa jauh setiap produk/jasa dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d) Manfaat (*benefits*), yaitu segala sesuatu berbentuk produk atau jasa (fisik atau non-fisik) sebagai hasil langsung dari pelaksanaan suatu kegiatan dan program berdasarkan masukan yang digunakan.
- e) Dampak (*impacts*), yaitu segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dan program dapat berjalan atau dalam rangka menghasilkan *output*, misalnya sumber daya manusia, material, waktu, dan teknologi.

Pengukuran kinerja di sektor publik merupakan suatu proses penetapan indikator-indikator target kinerja dan pengumpulan hasil-hasil kinerja aktual untuk dievaluasi bahwa pengukuran kinerja tersebut perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah.

Terdapat beberapa indikator kinerja yang biasa digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik. Menurut **Dwiyanto (2006:50)** indikator dalam menilai kinerja birokrasi publik yaitu:

- 1) Produktivitas
Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas dirasa terlalu seperti dan kemudian *General Accounting Office (GAO)* mencoba mengembangkan

satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2) Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi sangat penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

3) Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja. Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

4) Responsibilitas

Lenvine dalam **Dwiyanto (2006:51)** menyatakan bahwa responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh karena itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5) Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan

untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Lebih lanjut **Dwiyanto (2006:49)** mengemukakan indikator-indikator lain yang dapat digunakan untuk menilai kinerja birokrasi publik seperti di bawah ini:

“Penilaian kinerja organisasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu sendiri seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas. Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa, menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopolis sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan. Dalam pelayanan yang diselenggarakan oleh pasar, yang pengguna jasa memiliki pilihan sumber pelayanan, pengguna layanan bisa mencerminkan kepuasan terhadap pemberi layanan. Dalam pelayanan oleh birokrasi publik, penggunaan pelayanan oleh publik sering tidak ada hubungannya sama sekali dengan kepuasannya terhadap pelayanan.”

Selanjutnya **Kumorotomo** dalam **Dwiyanto (2006:52)** menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, yaitu:

- 1) Efisiensi
Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.
- 2) Efektivitas
Tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan, organisasi, serta fungsi agen pembangunan.
- 3) Keadilan
Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat

kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepastian. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria ini.

4) Daya Tanggap

Berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Dari berbagai teori mengenai indikator pengukuran kinerja, dalam penelitian ini penulis memilih teori yang dikemukakan oleh Dwiyanto. Alasan penulis memilih teori tersebut karena teori tentang pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto dipandang lebih tepat mampu mengukur Kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dalam mengawasi kualitas depot air minum isi ulang dibanding dengan teori pengukuran kinerja yang lainnya.

Teori tentang parameter dalam pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto meliputi lima indikator, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Dari kelima indikator tersebut, penulis menggunakan kelima dari indikator tersebut. Alasan penulis memilih indikator tersebut dikarenakan dalam kaitan dengan depot air minum isi ulang, Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung hanya melakukan pengawasan dalam jangka panjang dan tidak berkala. Sehingga dengan menggunakan indikator produktivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas sudah dapat mengukur kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dalam mengawasi kualitas depot air minum isi ulang.

Produktivitas menunjukkan pada kegiatan pengukuran terhadap *output* atau keluaran yang dihasilkan suatu organisasi pada suatu periode waktu tertentu dimana hasilnya dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya.

Responsivitas didefinisikan sebagai daya tanggap atau kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menanggapi keluhan, tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Akuntabilitas didefinisikan seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi tersebut konsisten dengan norma dan nilai dalam masyarakat.

Sedangkan untuk indikator responsibilitas dapat digunakan untuk mengukur kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung yang menunjuk Puskesmas Kecamatan Banjaran sebagai pelaksana pengawasan secara berkala mengenai kualitas depot air minum isi ulang di daerah Kecamatan Banjaran apakah adanya keselarasan antara program pelaksanaan pengawasan depot air minum isi ulang dengan kebutuhan masyarakat di daerah Kecamatan Banjaran atau belum memenuhi harapan.

Indikator yang terakhir yakni kualitas layanan dapat digunakan untuk mengukur bagaimana kualitas layanan dari para pengusaha depot air minum isi ulang untuk para konsumennya apakah sudah sesuai dengan standarisasi yang telah ditetapkan atau belum. Dan kualitas layanan ini dapat dilihat dari kepuasan para konsumen (masyarakat) terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung.

2.1.6.7 Permasalahan Pengukuran Kinerja Sektor Publik

Organisasi sektor publik merupakan organisasi yang dibentuk memberikan pelayanan kepada publik. Salah satu hal penting yang perlu dikembangkan lebih lanjut dalam upaya peningkatan kinerja dan akuntabilitas sektor publik adalah meningkatkan kemampuan setiap instansi pemerintah dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen dalam penyelenggaraan negara dan pembangunan bangsa. Meskipun perubahan dalam organisasi sudah dilaksanakan, tetap saja terdapat hambatan yang sering terjadi dan menimbulkan perilaku-perilaku menyimpang pada personel program atau organisasi. Hambatan tersebut disebabkan oleh beberapa hal berikut yang dikemukakan oleh **Moheriono (2012:120)**, yakni:

- 1) Individu merasa tidak nyaman terhadap suatu keadaan karena ketidaksesuaian antara keyakinan yang dimilikinya dengan keadaan atau informasi yang ada, sehingga cenderung memilih informasi yang mendukung dan memperkuat keyakinannya, walaupun hal itu dapat membuat kesalahan pengambilan keputusan sendiri.
- 2) Keyakinan bahwa pimpinan organisasi memiliki kemampuan dan keahlian untuk mengendalikan seluruh situasi, sehingga cenderung tidak mau memberikan kebebasan berkreasi kepada anggota organisasi atau pimpinan unit kerja untuk melakukan inovasi.
- 3) Frekuensi terjadinya suatu fenomena yang menimbulkan pengalaman buruk bagi individu atau pimpinan (manajer) dan membentuk anggapan berdasarkan contoh kecil dan tidak mewakili fakta yang sebenarnya.
- 4) Tidak memenuhi syarat kinerja yang baik.
- 5) Tidak diterapkan sistem evaluasi kinerja yang baik.
- 6) Tidak dikomunikasikan dengan baik.
- 7) Tidak cocok atau tidak tepat dengan organisasi yang bersangkutan.
- 8) Tidak didukung oleh sumber daya manusia.
- 9) Tidak dipantau dengan baik.

2.1.6.8 Upaya Peningkatan Kinerja

Organisasi dapat mencapai tujuannya dengan didukung oleh kinerja karyawan yang cukup mumpuni. Adapun cara untuk meningkatkan kinerja karyawan menurut **Stoner** dalam **Sutrisno (2010:184)** ada empat cara, yakni:

- 1) Diskriminasi
 Dalam konteks penilaian kinerja memang harus ada perbedaan karyawan yang berprestasi dengan karyawan yang tidak berprestasi. Seorang manajer (atasan) harus mampu membedakan secara objektif antara mereka yang dapat memberikan sumbangan berarti dalam pencapaian tujuan organisasi dengan mereka yang tidak, seperti adil dalam pembagian upah.
- 2) Pengharapan
 Karyawan yang memiliki nilai kinerja tinggi mengharapkan pengakuan dalam bentuk berbagai pengharapan yang diterimanya dari organisasi. Untuk mempertinggi motivasi dan kinerja, mereka yang tampil mengesankan dalam bekerja harus diidentifikasi sedemikian rupa sehingga penghargaan diberikan kepada mereka yang berprestasi.
- 3) Komunikasi
 Para manajer (atasan) bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja para karyawan dan secara akurat mengkomunikasikan penilaian-penilaian yang dilakukannya. Untuk dapat melakukannya secara akurat, para manajer harus mengetahui kekurangan dan masalah apa saja yang dihadapi para karyawan dan bagaimana cara mengatasinya. Untuk memastikannya, para manajer (atasan) perlu berkomunikasi secara *intens* dengan karyawan.

Dalam organisasi sektor publik, ukuran kinerja aparatur pemerintah yang dikemukakan oleh **Kasim** dalam **Satibi (2012:131)** menyatakan bahwa “Kinerja instansi pemerintah dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil pelaksanaan tugas aparat instansi pemerintah tersebut, antara lain; meningkatkan kualitas hidup publik, penegakan hukum, pelayanan yang adil terhadap masyarakat, pencegahan dan pengurangan korupsi, dan pengurangan keluhan masyarakat.”

Melihat pernyataan tersebut, kinerja aparatur pemerintah harus berorientasi untuk mensejahterakan masyarakat dengan mewujudkan pelayanan publik yang optimal sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

2.1.7 Konsep Air Minum

Air sangat penting bagi kehidupan manusia. Dalam tubuh manusia sebagian besar terdiri dari air. Tubuh orang dewasa, sekitar 55-60% berat badan terdiri dari air, untuk anak-anak sekitar 65%, dan untuk bayi sekitar 80%. Kebutuhan manusia akan air sangat *kompleks* antara lain untuk minum, masak, mandi, mencuci (bermacam-macam cucian), dan sebagainya. Diantara kegunaan-kegunaan tersebut yang sangat penting adalah kebutuhan untuk minum. Oleh karena itu, untuk keperluan minum (termasuk untuk masak) air harus mempunyai persyaratan khusus agar air tersebut tidak menimbulkan penyakit bagi manusia.

2.1.7.1 Syarat-syarat Air Minum yang Sehat

Menurut **Notoatmojo (2014:176)** agar air minum tidak menyebabkan penyakit, maka air tersebut hendaknya diusahakan memenuhi persyaratan-persyaratan kesehatan sebagai berikut:

1) Syarat Fisik

Persyaratan fisik untuk air minum yang sehat adalah bening (tidak berwarna), tidak berasa, suhu di bawah suhu udara di luarnya. Cara mengenal air yang memenuhi persyaratan fisik ini tidak sukar.

2) Syarat Bakteriologis

Air untuk keperluan minum yang sehat harus bebas dari segala bakteri, terutama bakteri pathogen. Cara agar mengetahui apakah air minum tersebut terkontaminasi oleh bakteri pathogen, dengan memeriksa sampel air tersebut. jika 100 cc air terdapat kurang dari 4 bakteri *E. Colli* maka air tersebut sudah memenuhi syarat kesehatan.

3) Syarat Kimia

Air minum yang sehat harus mengandung zat-zat tertentu dalam jumlah yang tertentu pula. Kekurangan atau kelebihan salah satu zat kimia dalam air, akan menyebabkan gangguan fisiologis pada manusia. Sesuai dengan prinsip teknologi tepat guna di pedesaan, maka air minum yang berasal dari mata air dan sumur dalam dapat diterima sebagai air yang sehat, dan

memenuhi ketiga persyaratan tersebut, asalkan tidak tercemar oleh kotoran-kotoran terutama kotoran manusia dan binatang. Oleh karena itu, maka air atau sumur yang ada di pedesaan harus mendapatkan pengawasan dan perlindungan agar tidak dicemari oleh penduduk yang menggunakan air tersebut.

2.1.7.2 Sumber-Sumber Air Minum

Berikut sumber-sumber memperoleh air yang dapat diproses menjadi air minum menurut **Notoatmojo (2014:177)** adalah:

- 1) Air Hujan
Air hujan yang dapat diminum merupakan air hujan yang telah ditambahkan kalsium di dalamnya. Hal ini dikarenakan air hujan tidak mengandung kalsium dan tidak dapat diminum secara langsung.
- 2) Air Sungai
Menurut asalnya sebagian dari air sungai ini dari air hujan yang mengalir melalui saluran-saluran ke dalam sungai. Sumber ini sering disebut air permukaan. Jika tercemar, maka untuk dijadikan air minum harus diolah terlebih dahulu.
- 3) Danau
Danau hampir sama dengan air sungai. Air dari danau berasal dari air hujan dan apabila terkontaminasi maka untuk layak diminum harus diolah terlebih dahulu.
- 4) Mata air
Air yang keluar dari mata air ini biasanya berasal dari air tanah yang muncul secara alamiah. Oleh karena itu, air dan mata air ini bila belum tercemar oleh kotoran sudah dapat dijadikan air minum langsung. Akan tetapi karena kita belum yakin apakah belum tercemar, maka alangkah baiknya air tersebut direbus dahulu sebelum diminum.
- 5) Air sumur dangkal
Air ini keluar dari dalam tanah, juga disebut air tanah. Air berasal dari lapisan air di dalam tanah yang dangkal. Dalamnya lapisan air ini dari permukaan tanah dan tempat yang satu ke yang lain berbeda-beda. Biasanya berkisar antara 5 sampai dengan 15 meter dari permukaan tanah. Air sumur pompa dangkal ini belum begitu sehat, karena kontaminasi kotoran dari permukaan tanah masih ada. Oleh karena itu, perlu direbus dahulu sebelum diminum.
- 6) Air Sumur Dalam
Air ini berasal dari lapisan air kedua di dalam tanah. Dalamnya dari permukaan tanah biasanya di atas 15 meter. Oleh karena itu sebagian besar air sumur kedalaman seperti ini sudah cukup sehat untuk dijadikan air minum yang langsung (tanpa melalui proses pengolahan).

2.1.7.3 Pengolahan Air Minum secara Sederhana

Berikut beberapa pengolahan air minum secara sederhana menurut

Notoatmojo (2014:179) yaitu:

- 1) Pengolahan secara alamiah
Pengolahan ini dilakukan dengan cara menyimpan air yang diperoleh dari berbagai macam sumber, kemudian dibiarkan beberapa saat dan akan terbentuk endapan. Air akan menjadi jernih karena partikel-partikel yang ada dalam air akan ikut mengendap.
- 2) Pengolahan air dengan menyaring
Penyaringan air secara sederhana dapat dilakukan dengan menggunakan kerikil, ijuk, dan pasir. Apabila menggunakan teknologi tinggi, maka dilakukan oleh PAM (Perusahaan Air Minum) yang hasilnya dapat dikonsumsi umum.
- 3) Pengolahan air dengan menambahkan zat kimia
Zat kimia yang digunakan dapat berupa dua macam, yakni zat kimia yang berfungsi untuk koagulasi, dan akhirnya mempercepat pengendapan, misalnya tawas. Zat kimia yang kedua adalah berfungsi untuk membunuh bibit penyakit yang ada dalam air, misalnya *chlor*.
- 4) Pengolahan air dengan mengalirkan udara
Bertujuan untuk menghilangkan rasa serta bau yang tidak enak, menghilangkan gas-gas yang tidak diperlukan, misalnya CO₂ dan menaikkan derajat keasaman air.
- 5) Pengolahan air dengan memanaskan sampai mendidih
Bertujuan untuk membunuh kuman yang terdapat pada air. Pengolahan semacam ini lebih tepat hanya untuk pengkonsumsian dengan jumlah kecil, misalnya untuk kebutuhan rumah tangga.

Dilihat dari segi kosumennya, **Notoajmidjo (2014:179)** membedakan pengolahan air menjadi dua golongan, yakni:

- 1) Penampungan air minum untuk umum
 - a) Penampungan air hujan
Air hujan dapat ditampung dalam suatu dam (danau buatan), yang dibangun berdasarkan partisipasi masyarakat setempat. Semua air hujan dialirkan ke danau tersebut melalui alur-alur air. Kemudian di sekitar danau tersebut dibuat sumur pompa atau sumur gali untuk umum. Air hujan juga dapat ditampung dengan bak-bak ferosemen, dan di sekitarnya dibangun atap-atap untuk mengumpulkan air hujan. Di sekitar bak tersebut dibuat saluran-saluran keluar untuk pengambilan air untuk umum. Air hujan, baik yang berasal dari sumur (danau) dari bak penampungan tersebut secara bakteriologik belum terjamin, untuk itu setiap konsumen perlu merebusnya terlebih dahulu.

- b) Pengolahan air sungai
Air sungai dialirkan ke dalam suatu bak penampung, melalui saringan kasar yang dapat memisahkan benda-benda padat dalam partikel besar. Bak penampung tersebut diberi saringan yang terdiri dari ijuk, pasir, kerikil, dan sebagainya. Kemudian air dialirkan ke bak penampung yang lain yang telah diberi tawas dan *chlor*. Air tersebut bisa langsung didistribusikan ke penduduk dan perlu dimasak terlebih dahulu jika untuk dikonsumsi.
 - c) Pengolahan mata air
Air yang bersumber dari mata air dapat dialirkan ke rumah-rumah penduduk melalui pipa-pipa bambu, atau penduduk dapat memperolehnya sendiri ke sumber mata air tersebut.
- 2) Pengolahan air untuk rumah tangga
- a) Air sumur
Air sumur pada umumnya diperoleh dari sumur pompa atau sumur gali. Akan tetapi, air sumur yang baik sebaiknya tidak tercemar oleh kotoran disekitarnya, maka air sumur tersebut agar tidak tercemar, sumur tersebut perlu memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:
 - (a) Harus ada bibir sumur, agar musim hujan tiba, air tanah tidak akan masuk ke dalamnya.
 - (b) Pada bagian atas kurang lebih 3 m dari permukaan tanah harus ditembok, agar air dari atas tidak dapat mengotori air sumur.
 - (c) Perlu diberi lapisan kerikil di bagian bawah sumur tersebut untuk mengurangi kekeruhan.
 - b) Air hujan
Kebutuhan rumah tangga akan air dapat pula dilakukan melalui penampungan air hujan. Setiap rumah dapat melakukan penampungan air hujan dari atapnya masing-masing melalui aliran talang. Untuk mengatasi keluarga memerlukan tempat penampungan air hujan yang lebih besar agar mempunyai tendon (*storage*) untuk musim kemarau apabila mengalami kesulitan air.

2.1.8 Konsep Depot Air Minum

2.1.8.1 Pengertian Depot Air Minum

Depot air minum adalah usaha industri yang melakukan proses pengolahan air baku menjadi air minum dan menjual langsung kepada konsumen. Proses pengolahan air pada depot air minum pada prinsipnya adalah filtrasi (penyaringan) dan desinfeksi. Proses filtrasi dimaksudkan selain untuk

memisahkan kontaminan tersuspensi juga memisahkan campuran yang berbentuk koloid termasuk mikroorganisme dari dalam air, sedangkan desinfeksi dimaksudkan untuk membunuh mikroorganisme yang tidak tersaring pada proses sebelumnya.

(sumber:<http://www.kajianpustaka.com/2014/04/depot-air-minum-isi-ulang.html> diakses Pada Tanggal 7 Maret 2020, Pada Pukul 00.53 WIB)

Perkembangan depot air minum berpotensi juga menimbulkan dampak negatif apabila tidak adanya peraturan yang mengikat, karena isu yang mengemuka saat ini yaitu rendahnya jaminan kualitas air minum yang dihasilkan oleh pemilik usaha depot air minum, sehingga apabila hal tersebut tidak dikendalikan akan menyebabkan keburukan bagi kesehatan, misalnya keracunan zat kimia, dan penyebaran penyakit melalui air, kesehatan masyarakat merupakan salah satu modal pokok dalam rangka pertumbuhan dan kehidupan bangsa, dan mempunyai peranan penting dalam membangun masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera, kesejahteraan umum termasuk kesehatan.

Banyak masyarakat di Indonesia mengenai air minum ini kurang mengerti seperti bagaimana cara melihat air yang layak untuk dikonsumsi atau tidak, karena keterbatasan ekonomi dan kebanyakan masyarakat di Indonesia ini terbelang menengah kebawah sehingga tidak mampu untuk membeli air minum yang memang jelas terjamin mutunya, sehingga banyak masyarakat yang membeli air minum isi ulang secara praktis, akan tetapi sering ditemukan air yang kurang steril seperti adanya rasa tidak enak didalam air minum saat dikonsumsi, bahkan jentik-jentik nyamuk pun ditemukan didalam air galon tersebut, sehingga banyak masyarakat yang antisipasi dengan keadaan air yang dibelinya.

2.1.8.2 Jenis Depot Air Minum Isi Ulang

Salah satu faktor pendukung kesehatan manusia adalah mengkonsumsi makanan dan minuman yang sehat, konsumsi terhadap makanan dan minuman yang sehat adalah suatu keharusan yang dilakukan setiap hari, konsumsi terhadap air yang sehat harus selalu dijaga dan dilindungi dari para pembeli dan pelaku usaha depot air yang menjual air minum.

Secara sistem pengolahan depot air minum isi ulang dibagi kedalam beberapa kelompok berikut ini:

- 1) Depot Air Minum Sistem Filtrasi, yakni depot air minum yang proses pengolahan airnya dengan menggunakan sedimen filter (*catridge filter*), media *silica sand*, dan *activated carbon*, kemudian dilakukan proses sterilisasi dengan lampu ultraviolet dan atau *Ozone* (O₃). Depot dengan sistem filtrasi ini sering juga disebut dengan depot air mineral bahan baku untuk depot air mineral ini bisa bersumber dari Air PAM, Air Pegunungan, Air Sumur Korek, Sumur Bor, Mata Air.
- 2) Sistem *Reverse Osmosis* (RO), yakni depot menggunakan sistem pengolahan airnya diawali dengan proses pada sistem mineral sebagaimana pada poin no. 1, lalu dilanjutkan dengan proses penyaringan dengan menggunakan *filter membrane* dengan ukuran pori sangat kecil (0,0001) kurang lebih sebesar rambut di belah tujuh. *Filter membrane* untuk sistem RO ini mempunyai kemampuan kapasitas produksi tertentu. Air yang dihasilkan dari *filter membrane* ini disebut Air RO atau disebut

dengan istilah “Air Murni”. Seiring perkembangan jaman, depot dengan sistem RO berkembang menjadi beberapa penamaan, yaitu:

- a. Depot Sistem RO (biasa)
 - b. Depot Sistem RO + Bio (*Bio Energy, Bio Ceramic*).
 - c. Depot Sistem RO + *Hexagonal (Oxy)*.
- 3) Sistem Demineralisasi, yakni sistem pengolahan air yang kondisi airnya lumayan berat (kadar kapur tinggi, kadang zat besi tinggi, berminyak, dan lainnya) dengan menggunakan media resin (resin anion-kation). Setelah itu dilanjutkan ke proses sistem mineral dan atau sistem RO. Sistem Demineralisasi ini lumayan besar biayanya.

(sumber:<http://teknisidepot.blogspot.co.id/2015/09/pembagian-jenis-depot-air-minum-isi.html>, diakses Pada Tanggal 7 Maret 2020, Pada Pukul 00.53 WIB)

2.1.8.3 Alat Penunjang Depot Air Minum Isi Ulang

Adapun alat yang digunakan sebagai penunjang depot air minum isi ulang saat proses pengolahan air pada depot air minum, diantaranya:

- 1) Tangki penampung air baku.
- 2) Unit pengolahan air (*water treatment*) yang terdiri dari:
 - a. *Prefilter*, alat ini berfungsi menyaring partikel kasar.
 - b. Karbon filter, alat ini berfungsi sebagai penyerap bau, rasa, warna, sisa khlor dan bahan organik
 - c. Filter lain, filter ini berfungsi sebagai saringan halus berukuran maksimal 10 *micron*, dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan tertentu.

- d. Alat *desinfektan*, yang berfungsi untuk membunuh kuman patogen.
- 3) Alat pengisian, berfungsi memasukkan air minum kedalam wadah. Proses pengolahan air minum isi ulang terdiri dari penampungan air baku, penyaringan, desinfeksi/sterilisasi dan pengisian. Proses pengolahan air minum pada intinya harus dapat menghilangkan pencemaran dari bahan kimia maupun biologi.

(sumber: <http://ejurnal.bppt.go.id>, diakses Pada Tanggal 7 Maret 2020, Pada Pukul 00.53 WIB)

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian serta hubungannya dengan perumusan masalah. Berdasarkan pada konsep dan teori yang telah dibahas, maka kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Kebutuhan akan air bersih di Kabupaten Bandung semakin bertambah sebagai konsekuensi dari peningkatan jumlah penduduk. Sejalan dengan kemajuan dan peningkatan taraf kehidupan, maka jumlah penyediaan air selalu meningkat untuk setiap saat. Sehingga air dalam kemasan yang disebut-sebut menggunakan air pegunungan banyak dikonsumsi karena sifatnya yang langsung bisa diminum dan praktis. Namun, harga air minum dalam kemasan terus mengalami peningkatan sehingga tidak terjangkau dengan perekonomian masyarakat di Kabupaten Bandung. Air minum isi ulang menjadi jawabannya.

Air minum yang bisa diperoleh di depot-depot itu harganya bisa lebih murah dari air minum dalam kemasan yang bermerek. Kecenderungan masyarakat untuk mengkonsumsi air minum isi ulang sangat besar, sehingga membuat depot-depot isi ulang bertumbuh subur, terbukti pada tahun 2016 terdapat 45 depot isi ulang dan pada tahun 2018 mengalami peningkatan yaitu 60 depot isi ulang (Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung) Tingginya jumlah masyarakat mengkonsumsi air isi ulang sangat besar dan pertumbuhan depot isi ulang sangat cepat terutama di wilayah Kecamatan Banjaran harus menjadi perhatian yang serius, mengingat bahwa pengolahan air yang tidak memperhatikan *hygiene* sanitasi dapat menimbulkan resiko penyakit bawaan air seperti: ginjal, hati, lambung, dll.

Organisasi publik yang bertanggung jawab atas pengawasan peningkatan depot isi ulang di Kabupaten Bandung terutama di Kecamatan Banjaran sebagai lokasi utama yang memiliki permasalahan air terkontaminasi terbanyak se-Kabupaten Bandung adalah Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung. Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung sebagai salah satu organisasi publik yang bertugas mengoptimalkan derajat kesehatan masyarakat harus selalu mampu menempatkan sebagai motor penggerak utama yang akan mendorong masyarakat untuk hidup sehat. Artinya Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung harus mampu mendorong masyarakat agar peduli akan pentingnya kesehatan.

Oleh karena itu, pengawasan depot isi ulang harus benar-benar dilakukan secara maksimal agar pengusaha depot isi ulang tidak ada yang nakal atau hanya mementingkan untung saja. Pencegahan ini diwujudkan dalam bentuk kinerja. Kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dalam mengawasi kualitas air

minum depot isi ulang tersebut secara nyata akan menunjukkan bagaimana kemampuan Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dalam mengawasi kualitas depot air minum isi ulang di wilayah Kabupaten Bandung terutama di Kecamatan Banjaran dengan mengerahkan semua sumber daya yang dimilikinya.

Dalam pengukuran kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dalam mengawasi kualitas depot isi ulang di wilayah kerjanya tersebut digunakan beberapa indikator yang tersedia yaitu produktivitas, responsivitas, akuntabilitas, kualitas layanan, dan responsibilitas. Indikator-indikator ini dipilih karena dapat menjadi tolok ukur untuk menilai kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dalam mengawasi kualitas depot air minum isi ulang sehingga dapat diketahui apakah kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung berhasil atau gagal.

- 1) Produktivitas, terdiri dari indikator:
 - a) Efisiensi pelayanan;
 - b) Efektivitas pelayanan;
 - c) Hasil dari program.
- 2) Responsivitas, terdiri dari indikator:
 - a) Kepuasan masyarakat;
 - b) Tepat sasaran program;
 - c) Tepat waktu.
- 3) Akuntabilitas, terdiri dari indikator:
 - a) Pengaruh kebijakan yang telah ditetapkan;
 - b) Konsisten;
 - c) Keselarasan dengan norma yang berlaku di lingkungan masyarakat.

- 4) Kualitas Layanan, terdiri dari indikator:
 - a) Kepuasan masyarakat;
 - b) Tepat sasaran program;
 - c) Tanggap pada keluhan masyarakat;
- 5) Responsibilitas, terdiri dari indikator:
 - a) Selaras dengan kebijakan;
 - b) Pelaksanaan kegiatan sesuai prosedur;
 - c) Kegiatan dilakukan sesuai dengan ketentuan jadwal.

Dari beberapa indikator serta penjelasannya tersebut, maka akan didapatkan gambaran mengenai bagaimana kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dalam mengawasi kualitas depot air minum isi ulang di wilayah kerjanya. Kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dalam mengawasi kualitas air minum depot isi ulang tentu saja sangat dipengaruhi faktor-faktor yang menjadi penghambat kinerja tersebut dalam mencapai tujuannya yaitu terlindunginya masyarakat dari potensi pengaruh buruk akibat konsumsi air minum yang berasal dari depot air minum, baik yang berasal dari dalam organisasi (faktor internal) maupun yang berasal dari luar (faktor eksternal).

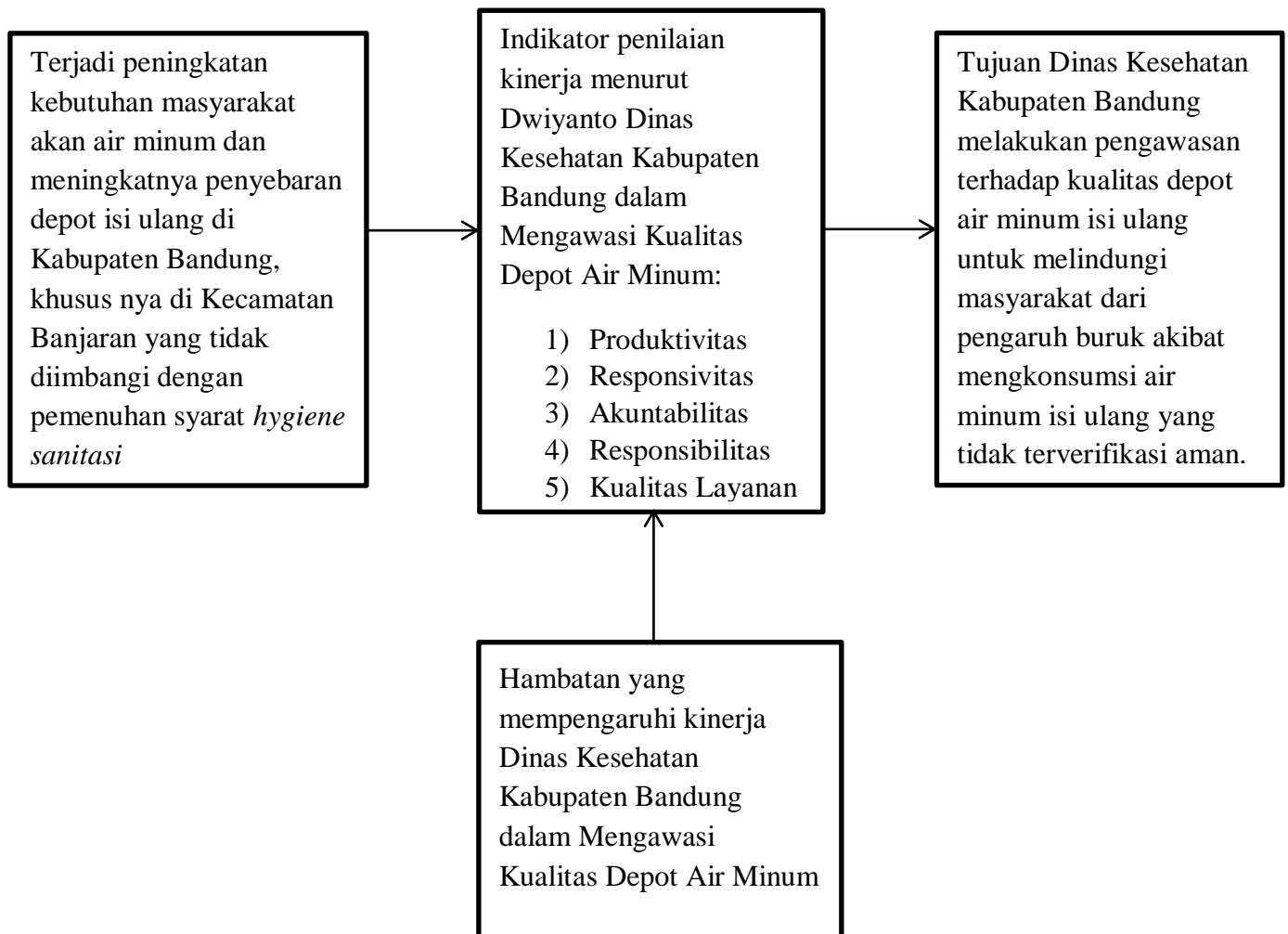
Dengan melakukan penilaian kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dalam mengawasi kualitas depot air minum isi ulang ini, maka upaya untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dalam pengawasan depot air minum isi ulang bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Dan pada akhirnya Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung mampu mewujudkan tujuannya dalam pengawasan depot isi ulang yaitu terlindunginya

masyarakat dari potensi pengaruh buruk akibat konsumsi air minum yang berasal dari depot air minum. Adapun alur kerangka pemikiran yang digunakan dapat dilihat pada gambar 2.1 di bawah ini

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

(Sumber: data diolah oleh peneliti)

Penelitian Kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dalam Mengawasi Kualitas Depot Air Minum Isi Ulang (studi kasus Kecamatan Banjaran)



2.3 Proposisi

Proporsisi adalah dugaan sementara dari sebuah penelitian terhadap fenomena yang terjadi. Berdasarkan uraian kerangka teori yang dikemukakan oleh Dwiyanto yakni, Produktivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas, Kualitas Layanan, dan Responsivitas, maka proposisi mengenai Kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dalam Mengawasi Kualitas Depot Air Minum Isi Ulang dinilai dari indikator Produktivitas, Responsivitas, Akuntabilitas, Kualitas Layanan, dan Responsibilitas.