

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan		
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Teknis Analisis
1.	Safira Maulina	Efeektifitas Kinerja Satpol PP dan WH dalam Penertiban PNS menurut Pergub Aceh Nomor 139 Tahun 2016		Kualitatif	Kualitatif

2.	Diki Aditiya Novianto	Efektifitas Kerja Pegawai di Dinas Lalu Lintas angkutan Kota Surabaya	Efektifitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan menurut T. Hani Handoko (2003)	Kualitatif	Kualitatif
3.	Faizurah Ahmad	Efektifitas kerja pegawai Dinas Sosial Prov Sul-sel	Richard dan M. Steers (1980 : 192) untuk mengukur efektifitas kerja pegawai	Kuantitatif	Kuantitatif

--	--	--	--	--	--	--

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian ini, juga disertakan hasil beberapa penelitian sebelumnya yang telah peneliti baca sebelumnya. Kajian sebelumnya bermanfaat untuk administrasi dan menjadi pedoman untuk perbandingan yang relevan, dan peneliti akan melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung tentang efektifitas alutsista dalam pelayanan E-KTP. Masalah dan fokusnya tidak persis sama dalam studi yang dibaca para peneliti sebelumnya, tetapi ini membantu para peneliti melakukan ini.

Peneliti memilih tiga penelitian terdahulu yang berkaitan dengan efektivitas kinerja, yaitu penelitian: Safira Maulina, Diki Adidiya Novianto, Faizurah Ahmad

Sumber : Safira Maulina (Skripsi), Diki Aditiya Novanto (Skripsi), Faizurah Ahmad (Skripsi)

Hasil Penelitian Safira Maulina

Penelitian Pertama dilakukan oleh Safira Maulina pada tahun 2020 yang berjudul “Efektifitas Kinerja Satpol PP dan WH Dalam Penertiban PNS Menurut Pergub Aceh Nomor 139 Tahun 2016” Program Studi Hukum Tata Negara (siyasah) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan efektifitas kinerja Satpol pp dan WH dalam penertiban PNS Menurut Pergub Aceh nomor 139 Tahun 2016. Penelitian ini merujuk kepada masalah tentang efektifitas kinerja satpol pp dan WH dalam penertiban PNS dengan memusatkan perhatian kepada masalah – masalah sebagaimana saat penelitian dilaksanakan dan selanjutnya dikaitkan dengan Hukum Islam yang seharusnya bagaimana kinerja satpol pp dan WH dalam PNS itu untuk menegakan dan mengawasi jalannya suatu peraturan dengan nilai – nilai syarak (Siyasah Syari’ah) yang kemudian di olah dan dirumuskan menjadi suatu kesimpulan. Data dikaji melalui proses yang berlangsung dari fakta yang ada.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah : penelitian yang dilakukan oleh Safira Maulina memfokuskan kepada efektifitas kinerja dalam penertiban PNS dalam menegakan dan mengawasi jalannya peraturan sesuai dengan nilai nilai syarak (Siyasah Syari’ah) sedangkan dalam penelitian ini fokus

pada efektifitas kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan E-KTP DI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Persamaan dengan penelitian ini yang dilakukan Safira Maulina dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah terletak pada Efektifitas Kinerja.

Hasil Penelitian Diki Aditya Novianto

Penelitian kedua dilakukan oleh Diki Aditya Novianto 2009 yang berjudul “Efektifitas Kerja Pegawai di Dinas Lalu lintas angkutan Kota Surakarta” skripsi Program studi Administrasi Negara fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Sebelas Maret Surakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Efektifitas Kerja pegawai DLLAJ kota Surakarta serta faktor – faktor yang mempengaruhi kerja pegawai DLLAJ Surakarta. Kinerja dari DLLAJ dapat terlihat dari kelancaran arus lalu lintas yang ada di wilayah kerjanya. Di wilayah Surakarta, saat ini Kota Surakarta merupakan Kota yang memiliki penduduk yang padat, yang tentu mempengaruhi kepadatan arus lalu lintas. Kepadatan lalu lintas tersebut tentunya akan mempengaruhi arus lalu lintas menjadi terganggu, maka kinerja DLLAJ sangat penting. Hasil pengamatan tentang arus lalu lintas di sebagian wilayah Kota Surakarta menemukan adanya fenomena – fenomena yang menunjukkan kerja lembaga yang kurang maksimal. Kinerja lembaga yang kurang maksimal tentunya disebabkan oleh kinerja pegawainya yang tidak maksimal. Kinerja yang tidak maksimal menunjukkan bahwa efektifitas kerja pegawai juga tidak maksimal.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah : penelitian yang dilakukan Diki Aditiya Novianto dengan penelitian ini, penelitian Diki Aditiya Novianto menggunakan teori yang digunakan dalam mengukur efektifitas kerja adalah teori efektifitas kinerja yang dikemukakan oleh T. Hani Handoko (2003) sedangkan dalam penelitian ini untuk mengukur efektifitas kinerja menggunakan teori yang dikemukakan oleh Richard M. Steers dalam buku karya Khaerul Uman (2012 : 351)

Adapun persamaan antara peneliti yang dilakukan oleh Diki Aditiya Novianto dengan penelitian ini terletak pada fokus penelitian yaitu berfokus terhadap efektifitas kinerja pegawai.

Hasil Penelitian Faizurah Ahmad

Penelitian ketiga dilakukan oleh Faizurah Ahmad tahun 2014 yang berjudul “efektifitas Kerja pegawai Dinas Sosial Prov Sul-sel” Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hassanudin. Berdasarkan hasil penelitian Faizurag Ahmad diketahui kemampuan Pegawai Dinas Prov Sul-sel cukup efektif dari 6 pertanyaan jawaban setuju presentasinya cukup besar, yaitu sebanyak 988 atau 69,77% terletak pada daerah antara tidak setuju dan setuju atau cenderung mendekati setuju. Adapun hasil koefisien korelasi antara kemampuan menyesuaikan diri pegawai dengan efektifitas kerja adalah sebesar $r = 0.310$, uji $t = 2.463$, koefisien determinasinya yaitu $Kd = 9.610$

Terdapat perbedaan metode penelitian antara penelitian yang dilakukan oleh Faizurah Ahmad dengan penelitian ini. Penelitian Faizurah Ahmad menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif.

2.1.2 Kajian Administrasi Publik

Menurut Chandle & Plano dala, dalam Keban (2017:8) mendefinisikan administrasi publik sebagai proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisi dan dikordinir untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (memanage) keputusan dalam kebijakan publik.

Menurut David H. Rosenbloom (2017:9) mendefinisikan administrasi publik adalah pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

Menurut Nicholas Henry (2008: 8) dalam buku Deddy Mulyadi mendefisikan administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan

praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektifitas dan efisiensi.

Menurut Woodrow Wilson (2012 :21) dalam buku Wirman Syafri Administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat.

Pengertian Administrasi

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak dapat terlepas dari kegiatan administrasi. Administrasi merupakan salah satu unsur yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam pencapaian tujuan dari berbagai kegiatan.

Menurut S.P Siangian (2004: 2) dalam buku Deddy Mulyadi mendefinisikan administrasi sebagian keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu, mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Herbert A Simon (1993: 3)dalam buku Deddy Mulyadi mendefinisikan administarsi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama.

Menurut E.N. Gladden (1953 :9) dalam buku Wirman Syafri Administrasi dapat didefinisikan sebagai organisasi dan pengarahan sumber

daya manusia dan sumber-sumber materi lain untuk mencapai tujuan yang dikendaki.

Peran Administrasi Publik

Administrasi publik sangat berperan sekali bagi organisasi, diantaranya adalah untuk mempermudah suatu pekerjaan, menghimpun data, kegiatan surat menyurat, serta memperlancar proses kemudahan suatu birokrasi atau institusi.

Ilmu administrasi publik sudah mencakup hal-hal penting dalam kehidupan organisasi. Administrasi publik mampu menanggapi isu-isu pokok dalam organisasi dan mampu memformulasikan ke dalam suatu rumusan kebijaksanaan, serta cakap melaksanakan kebijakan tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Keteraturan kehidupan organisasi menjadi acuan suksesnya administrasi publik sehingga mampu menunjang kehidupan organisasi yang mempunyai kinerja yang baik.

Pentingnya peran administrasi publik terhadap organisasi juga disebabkan:

1. Dalam kehidupan masyarakat modern, terjadi perubahan pola kehidupan di segala bidang menjadi pola kehidupan berdasarkan kerjasama keorganisasian.
2. Pola kehidupan keorganisasian (organizational life) ini berkaitan dengan pola kehidupan modern dan tata cara berpikir serta bekerja secara rasional.

3. Cara berpikir dan bekerja secara rasional ini berkaitan dengan ilmu pengetahuan dan teknologi modern.
4. Cara berpikir modern dan bekerja secara rasional dimaksudkan untuk menghasilkan keefektifan (effectiveness) dan keefisienan (efficiently) pencapaian tujuan.
5. Berpikir dan bekerja secara rasional dengan teknologi modern dan dengan pola kehidupan berorganisasi modern kearah efisiensi dan efektivitas memerlukan administrasi (Prajudi Atmosudirjo, 1980: 24).

Menurut Gray (2017 : 20) menjelaskan peran administrasi public dalam masyarakat sebagai berikut:

1. Menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan.
2. Melindungi hak-hak rakyat atas kepemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi rakyat untuk melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia.
3. Melestarikan nilai tradisi masyarakat yang sangat bervariasi itu dari generasi ke generasi berikutnya, serta memberikan jaminan dan dukungan sumber-sumber sehingga nilai-nilai tersebut mampu tumbuh dan berkembang sesuai tuntutan perubahan zaman, serta dapat terus hidup bersama secara damai, serasi dan selaras dengan budaya lain di lingkungannya.

Administrasi publik sangat berperan sekali bagi organisasi, diantaranya adalah untuk mempermudah suatu pekerjaan, menghimpun data, kegiatan surat menyurat, serta memperlancar proses kemudahan suatu birokrasi atau institusi.

Peran administrasi publik memegang peranan penting, hal ini dikarenakan administrasi negara berperan sebagai stabilisator bagi kepentingan masyarakat, administrasi berperan untuk mengatur, mengarahkan dan mempercepat perubahan sosial, berperan untuk membawa dan mendorong rakyat untuk memasuki kehidupan sebagai masyarakat maju dan modern.

Sedangkan peran administrasi publik dalam meningkatkan kinerja organisasi adalah Ilmu administrasi publik sudah mencakup hal-hal penting dalam kehidupan organisasi. Administrasi publik mampu menanggapi isu-isu pokok dalam organisasi dan mampu memformulasikan ke dalam suatu rumusan kebijaksanaan, serta cakap melaksanakan kebijakan tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Keteraturan kehidupan organisasi menjadi acuan suksesnya administrasi publik sehingga mampu menunjang kehidupan organisasi yang mempunyai kinerja yang baik.

2.1.3 Kajian Manajemen

Manajemen menurut **George Terry** yang di kutip oleh **Ahmad Tohardi** dalam “ Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia” (2002 : 10) adalah “Pencapaian tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan bantuan orang lain”

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 membuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan”

Menurut **Handoko (2012:8)** Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dari pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses perencanaan yang dilakukan melalui kerjasama antar manusia untuk mengelola organisasi dan sumber daya manusia di dalamnya agar dapat mencapai tujuan bersama secara efektif.

Fungsi Manajemen

Setelah diketahui pengertian manajemen seperti yang telah disebutkan diatas, manajemen juga memiliki fungsi. Adapun fungsi – fungsi manajemen yang dikemukakan oleh **Fayol dalam Safroni (2012 : 48)** sebagai berikut :

a. Perencanaan (Planning)

Perencanaan (*Planning*) adalah fungsi dasar manajemen, karena pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengendalian pun harus

terlebih dahulu direncanakan. Perencanaan ini dinamis artinya dapat dirubah sewaktu-waktu sesuai dengan kondisi pada saat itu. Perencanaan ini ditunjukan pada masa depan yang penuh dengan ketidakpastian, karena adanya perubahan kondisi dan situasi, sedangkan hasil dari perencanaan akan diketahui pada masa depan.

Perencanaan dibedakan menjadi tiga macam jenis, yaitu :

1. Perencanaan Strategis

Merupakan suatu proses perencanaan dimana keputusan tentang tujuan organisasi akan dicapai melalui pengelolaan sumber-sumber daya dan dana yang dimiliki, didasarkan pada kebijaksanaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Perencanaan untuk mengendalikan manajemen

Merupakan suatu proses perencanaan dimana manajer bertanggung jawab bahwa penggunaan sumber daya dan dana digunakan se efektif mungkin dan seefisien mungkin untuk mencapai tujuan organisasi.

3. Perencanaan operasional

Merupakan suatu proses dimana usaha melaksanakan kegiatan tertentu dijamin seefektif dan seefisien mungkin.

b. Pengorganisasian (Organizing)

Fungsi pengorganisasian yang dalam bahasa Inggris adalah *organizing* berasal dari kata *organize* yang berarti menciptakan struktur dengan bagian-bagian yang diintegrasikan sedemikian rupa, sehingga hubungannya satu sama lain terikat oleh hubungan terhadap keseluruhannya. Pengorganisasian tentu berbeda dengan organisasi. Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen dan suatu proses yang dinamis, sedangkan organisasi merupakan alat atau wadah yang statis, pengorganisasian dapat diartikan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan pengelompokan tugas-tugas dan membagi pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen (subsistem) dan penentuan hubungan-hubungan. Untuk memahami pengorganisasian secara mendalam, maka perlu mengetahui arti pengorganisasian, menurut beberapa ahli. Berdasarkan pengertian pengorganisasian, maka dapat dikatakan bahwa terdapat ciri-ciri yang dimiliki oleh organisasi yang melakukan fungsi pengorganisasian menurut (**Hasibuan 2012 : 122**), yaitu :

1. Manusia, artinya organisasi baru ada jika ada unsur manusia yang bekerja sama, ada pemimpin dan ada yang dipimpin.
2. Tempat kedudukan, artinya organisasi baru ada jika ada tempat kedudukannya.
3. Tujuan, artinya organisasi baru ada apabila ada tujuan yang hendak dicapai.
4. Pekerjaan, artinya organisasi itu baru ada jika ada pekerjaan yang akan dikerjakan serta pembagian.

5. Struktur artinya organisasi itu baru ada jika ada hubungan dan kerjasama antar manusia yang satu dengan yang lainnya.
6. Teknologi, artinya organisasi itu baru ada jika terdapat unsur teknis.
7. Lingkungan, artinya organisasi itu baru ada jika ada lingkungan yang saling mempengaruhi misalnya ada sistem kerjasama sosial.

c. Pengarahan (Commanding)

Fungsi pengarahan (commanding) merupakan fungsi terpenting dan paling dominan dalam proses manajemen. Fungsi ini baru dapat diterapkan setelah rencana, organisasi, dan karyawan ada. Jika fungsi ini diterapkan maka proses manajemen dalam merealisasikan tujuan dimulai. Namun, penerapan fungsi ini sangat sulit, rumit dan kompleks karena keinginan karyawan tidak dapat dipenuhi sepenuhnya. Hal ini disebabkan karena karyawan adalah makhluk hidup yang punya pikiran, perasaan, harga diri, cita-cita, dan lainnya.

d. Pengkoordinasian (Coordinating)

Setelah dilakukan pendelegasian wewenang dan pembagian pekerjaan kepada para karyawan oleh manajer, langkah selanjutnya adalah pengkoordinasian. Setiap bawahan mengajarkan hanya sebagian dari pekerjaan perusahaan, karena itu masing-masing pekerjaab bawahan harus disatukan, diintegrasikan dan diarahkan untuk mencapai tujuan. Tanpa koordinasi tugas dan pekerjaan dari setiap individu karyawan maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai, karena koordinasi itu sangat penting

didalam suatu organisasi. Beberapa alasan mengapa pengkoordinasian sangat penting, yaitu :

1. Untuk mencegah terjadinya kekacauan, percekcoan, dan kekembaran, atau kekosongan pekerjaan.
2. Agar orang-orang dan pekerjaan diselaraskan serta diarahkan untuk pencapaian tujuan perusahaan/organisasi
3. Agar sarana dan prasarana dimanfaatkan untuk mencapai tujuan.
4. Supaya semua umur manajemen (6M) dan pekerjaan masing0masing individu karyawan harus membantu tercapainya tujuan organisasi.

e. Pengendalian (Controlling)

Fungsi pengendalian (Controlling) adalah fungsi terakhir dari proses manajemen. Fungsi ini sangat penting dan sangat menentukan pelaksanaan proses manajemen, karena itu harus dilakukan dengan sebaik-baiknya. Pengendalian ini berkaitan erat dengan fungsi perencanaan dan kedua fungsi ini merupakan hal yang saling mengisi, karena :

1. Pengendalian harus terlebih dahulu direncanakan.
2. Pengendalian baru dapat dilakukan jika ada rencana.
3. Pelaksanaan rencana akan baik, jika pengendalian dilakukan dengan baik.
4. Tujuan baru dapat diketahhi tercapai dengan baik atau tidak setelah pengendalian atau penilaian dilakukan.

2.1.4 Kajian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia memiliki fungsi untuk mendapat sumber daya manusia terbaik, tujuannya untuk dapat menjalankan organisasi dengan baik serta mampu mengatur dan memelihara sumberdaya manusia terbaik yang sudah terpilih untuk bekerja sama. Selain itu juga untuk dapat tetap bekerja dengan penuh keyakinan terhadap hasil serta kualitas hasil pekerjaannya. Tujuan terakhirnya adalah memastikan hasilnya tidak menurun bahkan dapat bertambah di waktu yang akan datang.

Manusia sebagai unsur terpenting dan paling utama di setiap sistem manajemen organisasi atau perusahaan, maka setiap manajer harus mampu merumuskan langkah-langkah yang tepat agar tujuan dapat tercapai.

Definisi manajemen sumber data manusia menurut **Soedarmayanti** dalam bukunya **Sumber Daya Manusia Dan Produktifitas Kerja (2017 : 3)**, yaitu : “Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, penggerakan dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan.

Menurut **Hasibuan (2008 : 25)** Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dari seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien memabntu terwujudnya dan peranan tenaga kerja agar

efektif dan efisien membantu terwujud nya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Menurut (Arif Yusuf Hamali 2018, 2) menyatakan bahwa :
“Manajemen SDM merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian sumber daya”.

Menurut (Prasadja Ricardianto 2018, 15) menyatakan bahwa :
“Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat maksimal”.

Menurut (H. Suparyadi 2015, 2) menyatakan bahwa : “Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk mempengaruhi, sikap, perilaku, dan kinerja karyawan agar mampu memberikan kontribusi yang optimal dalam rangka mencapai sasaran-sasaran perusahaan”.

Menurut (Bray & Rue 2015, 2) mengatakan bahwa : “Manajemen sumber daya manusia adalah desain aktivitas yang mencakup pengadaan dan pengkoordinasian sumber daya manusia”. Menurut (Mangkunegara 2016, 7) mengatakan bahwa : “MSDM merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan,

pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”.

Dari beberapa pengertian menurut ahli diatas, maka dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa Sumber Daya Manusia adalah salah satu cabang ilmu manajemen yang memfokuskan dalam bidang personalia (pegawai) yang memiliki serangkaian kegiatan dari fungsi manajemen dalam rangka mencapai tujuan perorangan, organisasi dan masyarakat secara efektif dan efisien melalui proses-proses manajemen.

Manajemen Sumber Daya Manusia sangat penting bagi organisasi dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan pegawai secara profesional. Sumber Daya Manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan pengetahuan dorongan, daya dan karya. Satu-satunya sumber daya manusia yang di kutip oleh **Soedarmayanti** dalam bukunya **Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja (2009 : 8)**. Sebagai berikut :

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan atau menggambarakan tentang tenaga kerja agar sesuai dengan kebutuhan organusasu secara efektif dan efisien dalam memabntu terwujudnya tujuan. Perencanaan unu menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian yang akan membantu tercapainya tujuan organisasi.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisaian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi, wewenang, integrasi, dan koordinasi, dalam bentuk bagan organisasi.

3. Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai, agar mau bekerja secara efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan pegawai agar mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana, pengendalian pegawai meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama, menjaga situasi lingkungan pekerjaannya.

5. Pengadaan (*Procurement*)

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

6. Pengembangan (*Development*)

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

7. Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak, adil diartikan sesuai dengan prestasi kerja, sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primer

8. Pengintegrasian (*Integration*)

Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Di satu pihak organisasi memperoleh keberhasilan/keuntungan, sedangkan dilain pihak karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan cukup sulit dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang berbeda

9. Pemeliharaan (*Maintenance*)

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

10. Kedisiplinan (*Discipline*)

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi Manajemen sumber Daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa

adanya disiplin maka akan sulit mewujudkan tujuan yang maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan organisasi dan norma sosial.

11. Pemberhentian (*Sparation*)

Pemberhentian adalah putusannya hubungan kerja seorang pegawai suatu Organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, atau sebab lainnya. Penerapan fungsi manajemen dengan sebaikbaiknya dalam mengelola karyawan akan mempermudah mewujudkan tujuan dan keberhasilan organisasi.

2.1.5 Kajian Efektivitas Kinerja

Efektifitas kinerja dikemukakan oleh **Bass dan Daft (1989)**, yaitu “Efektifitas kinerja akan meningkat apabila seseorang memiliki ketampilan dan keahlian yang sesyai dengan tuntutan kerja, efektifitas kinerja individu dapat diukur dari keterampilan kerjan, peningkatan prestasi, kemampuan untuk beradaptasi, dan mampu menghadapu perubahan”

Efektifitas Kinerja diartikan sebagai suatu kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat sesuai dengan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan daei awal. Pendapat ini didukung oleh (**Danim 2004**) yang mengatakan efektifitas kinerja kelompok, berkaitan dengan kemampuan

anggota-anggota untuk memilih atau melakukan sesuatu yang tepat demi kepentingan bersama.

Mangkunegara (2009) menyatakan bahwa kinerja itu dapat di artikan sebagai: “ Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.” Kinerja merupakan hasil kerja yang diperoleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya yang telah dibebankan yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan tepat waktu.

Steers (1980) Dalam mengukur Efektifitas kinerja suatu organisasi perludanya ukuran atau indicator pengukurannya. Indikator untuk mengukur efektivitas kerja meliputi: Kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja pegawai dan kepuasan kerja pegawai.

Timpe (2001) menyatakankinerja yang baik dari individu akan menggambarkan kinerja organisasi,kinerja individu sangat mempengaruhi kinerja organisasi atau perusahaan.kinerja organisasi akan buruk apabila individu berkemampuan rendah dan upaya pengembangan keterampilan dan keahliannya rendah.Sebaliknya apabila kinerja yang baik dari seseorang akan mampu meningkatkan kinerja organisasi atau perusahaan.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia dikatakan bahwa kinerja merupakan prestasi kerja,yaitu suatu kemampuan untuk melakukan sesuatu menurut standar yang sudah ditetapkan. Agus Fharma (1991)

mengemukakan bahwa ” kinerja atau prestasi kerja adalah suatu yang dikerjakan, jasa yang dihasilkan, diberikan oleh seseorang atau sekelompok orang. Musanef (2000) mengatakan bahwa “kinerja merupakan kemampuan seseorang dalam usaha mencapai hasil kerja yang lebih baik terhadap tercapainya tujuan organisasi.”

Berbagai pendapat diatas menggambarkan bahwa efektivitas kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat, tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah penilaian hasil kerja seseorang dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

2.1.6 Faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Kinerja

Faktor yang mempengaruhi efektivitas yang dikemukakan oleh M. Steeers (1995 : 9) dalam buku karya Khaerul Umam (2012:351) sebagai berikut:

1. Karakteristik Organisasi adalah hubungan yang sifatnya relative tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan

sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

2. Karakteristik Lingkungan mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.
3. Karakteristik Pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.
4. Karakteristik Manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada didalam organisasi sehingga efektifitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan

keputusan, Serta adaptasi terhadap, perubahan lingkungan inovasi organisasi.

2.1.7 Kajian Aparatur Sipil Negara

Di dalam masyarakat yang selalu berkembang, manusia senantiasa mempunyai kedudukan yang makin penting, meskipun negara Indonesia menuju kepada masyarakat yang berorientasi kerja, yang memandang kerja adalah sesuatu yang mulia, tidaklah berarti mengabaikan manusia yang melaksanakan kerja tersebut. Demikian juga halnya dalam suatu organisasi, unsur manusia sangat menentukan sekali karena berjalan tidaknya suatu organisasi kearah pencapaian tujuan yang ditentukan tergantung kepada kemampuan manusia untuk menggerakkan organisasi tersebut ke arah yang telah ditetapkan. Manusia yang terlibat dalam organisasi ini disebut juga pegawai. Untuk lebih jelasnya akan dikemukakan pendapat beberapa ahli mengenai defenisi pegawai.

Berdasarkan definisi di atas dapat diketahui bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Dikatakan bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi karena berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugastugas yang ada dalam organisasi tersebut. Pegawai yang telah memberikan tenaga maupun pikirannya dalam

melaksanakan tugas ataupun pekerjaan, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta akan mendapat imbalan sebagai balas jasa atas pekerjaan yang telah dikerjakan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Musanef (1984:5) yang mengatakan bahwa: “Pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta. Selanjutnya Musanef memberikan definisi pegawai sebagai pekerja atau worker adalah mereka yang secara langsung digerakkan oleh seorang manajer untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dari definisi di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pegawai sebagai tenaga kerja atau yang menyelenggarakan pekerjaan perlu digerakkan sehingga mereka mempunyai keterampilan dan kemampuan dalam bekerja yang pada akhirnya akan dapat menghasilkan karya-karya yang bermanfaat untuk tercapainya tujuan organisasi. Karena tanpa kemampuan dan keterampilan pegawai sebagai pelaksana pekerjaan maka alat-alat dalam organisasi tersebut akan merupakan benda mati dan waktu yang dipergunakan akan terbuang dengan percuma sehingga pekerjaan tidak efektif.

2.1.8 Kajian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu tolak ukur kinerja pemerintah. Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kepentingan publik. Pada umumnya masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah atau instansi pemerintahan dari kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Keberhasilan dari pelayanan publik dapat memberikan citra positif pada instansi pemerintah, dan dapat meningkatkan tingkat kepercayaan publik pada instansi pemerintah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menerangkan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan guna pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang -undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diselenggarakan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam modul pelayanan publik yang disusun oleh Depdagri dan LAN (2007) dijelaskan terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah daerah.
2. Penerima pelayanan (masyarakat) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.
3. Kepuasan yang di berikan dan di terima oleh penerima layanan (masyarakat).

Unsur yang pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator dan sebagai pemegang monopoli layanan dan menjadi pemerintah daerah yang bersikap statis dalam memberika pelayanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Unsur kedua, adalah masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Unsur ketiga merupakan kepuasan masyarakat menerima layanan yang menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah). Hal ini untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan masyarakat, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai bentuk kegiatan dari suatu instansi yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan publik. Dengan demikian instansi memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada publik dengan baik.

2.2 Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran ialah penjelasan terhadap hal-hal yang menjadi obyek suatu permasalahan. Kerangka konsep disusun dalam kerangka

pemikiran ini, kerangka pemikiran ini didasarkan kepada pendapat ahli mengenai teori-teori yang berhubungan dengan fokus dan lokus penelitian, sebagai pedoman untuk mengukur sejauh mana pedoman teori yang digunakan sesuai dengan kenyataan dilapangan, sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang objektif. Dalam kerangka pemikiran ini peneliti menjelaskan objek penelitian dan objek permasalahan mengenai Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara menjadi menarik untuk diteliti karena terjadinya berbagai masalah yang mencerminkan perbedaan antara kinerja yang ditampilkan para Aparatur dan lembaga ekspetasi yang diharapkan oleh masyarakat.

Pada saat ini Kinerja aparatur sipil negara masih belum efektif karena masih memberikan citra yang buruk bagi masyarakat, dan juga masyarakat dapat menilai bahwa kinerja aparatur sipil negara masih belum efektif. Hal tersebut dikarenakan tugas aparatur sipil negara sebagai pelayan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Untuk mengukur Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung peneliti menggunakan Teori Menurut M Steers (1995) Dalam buku Khaerul Umam (2012:351), yaitu :

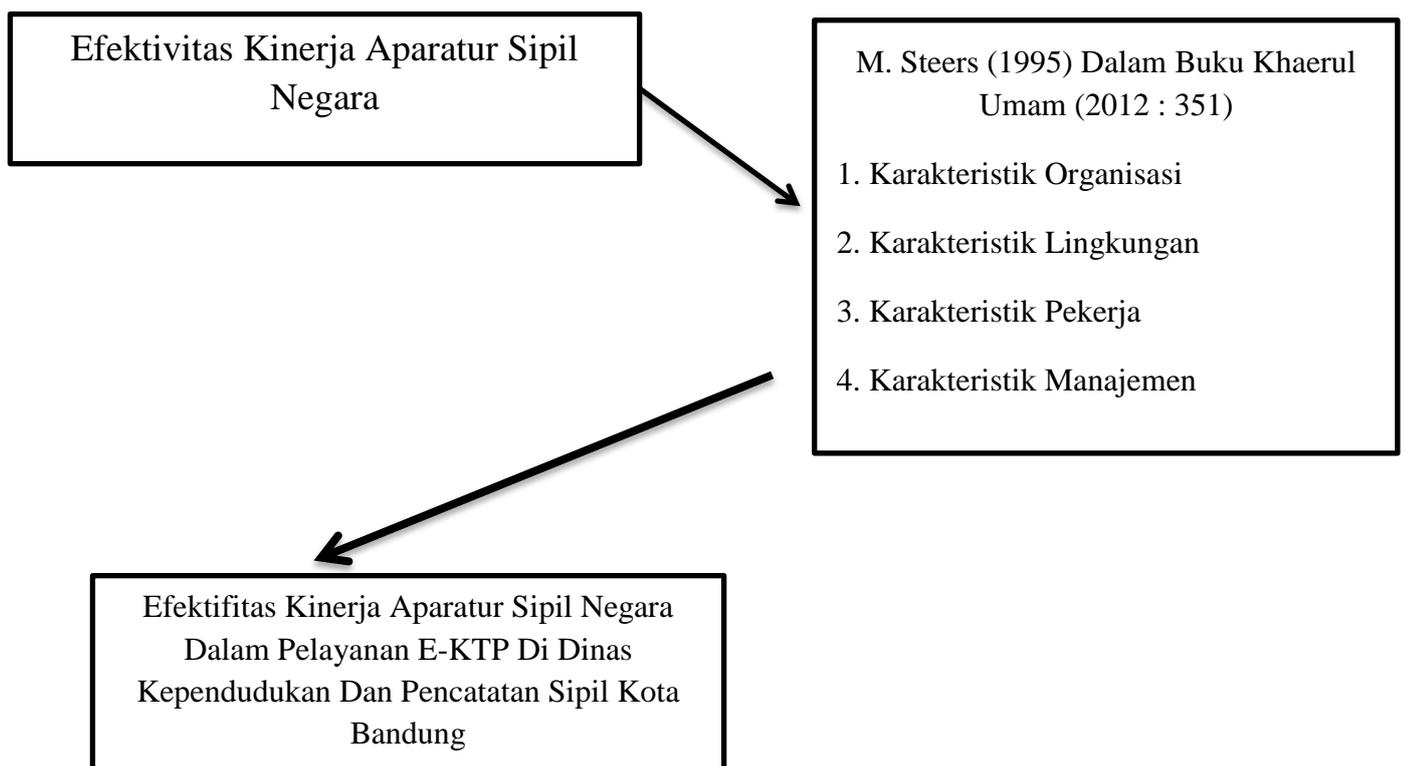
1. Karakteristik Organisasi

2. Karakteristik Lingkungan
3. Karakteristik Pekerja
4. Karakteristik Manajemen

Peneliti menggunakan teori tersebut sebagai acuan untuk mempermudah proses penelitian dan observasi, karena sesuai dengan permasalahan yang ada di lapangan.

Tabel 2.2 Kerangka Berpikir

Sumber : Peneliti



2.3 Proposisi

Berdasarkan rumusan masalah, peneliti memfokuskan pada Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam memberikan pelayanan E-KTP?