

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR DAN PROPOSISI**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Kajian Pustaka adalah salah satu bagian penting dari keseluruhan Langkah-langkah metode penelitian. Cooper dalam Creswell (2010) mengemukakan bahwa : “ kajian pustaka memiliki beberapa tujuan, di antaranya: menginformasikan kepada pembaca hasil-hasil penelitian lain yang berkaitan erat dengan penelitian yang dilakukan saat itu, menghubungkan penelitian dengan literatur-literatur yang ada, dan mengisi celah-celah dalam penelitian-penelitian sebelumnya”. Meoleong (2007), Acuan teori harus sesuai dengan fokus penelitian. Fokus penelitian yang peneliti lakukan yaitu tentang Efektivitas Program LAPOR (Layanan Aplikasi Pengaduan Online Rakyat) Dinas Perhubungan Kota Bandung.

##### **2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu**

Peneliti menjadikan penelitian terdahulu sebagai salah satu gambaran, patokan, dan parameter perbandingan dalam pelaksanaan penelitian ini. Selain itu, adanya penelitian terdahulu, peneliti manfaatkan sebagai referensi yang dapat memperkaya bahan kajian dan teori pada penelitian yang dilakukan. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan penulis:

**Tabel 2.1**  
Penelitian Terdahulu

Kalimantan.	Peneliti/Jurnal/Tahun	Keterangan
1.	Siti Widharetno Mursalim/ <i>Jurnal Ilmu Administrasi/2018</i>	<p><b>Judul:</b> Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Kota Bandung.</p> <p><b>Metode Penelitian:</b> Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.</p> <p><b>Hasil Penelitian:</b> Penelitian ini mengemukakan bahwa LAPOR! Telah memenuhi dimensi-dimensi manajemen pelayanan. Tetapi memiliki kekurangan pada partisipasi dari masyarakat yang cenderung rendah disebabkan karena kurangnya optimalnya sosialisasi aplikasi LAPOR!</p> <p><b>Persamaan:</b> Persamaan ada pada topik yang sama membahas mengenai aplikasi LAPOR! Di Kota Bandung serta metode yang digunakan.</p> <p><b>Perbedaan:</b> perbedaan ada pada variabel dan teori yang digunakan. Selain itu perbedaan ada pada analisis tambahan yaitu diagram <i>fishbone</i>.</p>
2.	Aulisa Widyastuti <i>/Thesisi/2022</i>	<p><b>Judul:</b> Efektivitas Aplikasi LAPOR! Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kepada Masyarakat</p>

		<p>Kota Banjar Baru Provinsi Kalimantan Selatan</p> <p><b>Metode Penelitian:</b> Menggunakan metode penelitian kualitatif</p> <p><b>Hasil Penelitian:</b> Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi LAPOR! Di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan sudah berjalan efektif, namun partisipasi masyarakat harus tetap selalu ditingkatkan.</p> <p><b>Persamaan:</b> Persamaan ada pada teori yang digunakan yaitu teori efektivitas Campbell (Muatiarin 2014) dengan 5 dimensi di dalamnya dan metode yang digunakan. Selain itu, adapun persamaan pada permasalahan yang dianalisis.</p> <p><b>Perbedaan:</b> Perbedaan hanya ada pada lokus penelitian, penelitian tersebut berlokus di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan. Serta tidak menggunakan analisis <i>Fishbone Diagram</i></p>
3.	Anggi Prasetya/ <i>Thesis/</i> 2023	<p><b>Judul:</b> Pengaruh Penggunaan Aplikasi LAPOR Sleman Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Di Humas Diskominfo Kabupaten Sleman</p> <p><b>Metode Penelitian:</b> Menggunakan metode penelitian kuantitatif</p>

	<p><b>Hasil Penelitian:</b> Penelitian ini mengemukakan bahwa adanya pengaruh antara penggunaan aplikasi LAPOR Sleman terhadap efektivitas pelayanan publik di Humas Diskominfo Kabupaten Sleman yang dibuktikan dengan angka dari hasil penyebaran kuesioner.</p> <p><b>Persamaan:</b> Persamaan ada pada fokus yang diteliti yaitu mengenai efektivitas Aplikasi LAPOR serta teori yang digunakan yaitu teori efektivitas Campbell (Muatiarin 2014) dengan 5 dimensi di dalamnya. Selain itu persamaan ada pada saran kebijakan yang diberikan sebagai bentuk solusi penyelesaian masalah.</p> <p><b>Perbedaan:</b> Perbedaan ada pada lokus, peneliti tersebut melakukan penelitian di Humas Diskominfo Kabupaten Sleman serta metode penelitian yang digunakan pun berbeda. Selain itu perbedaan ada pada analisis tambahan yaitu diagram <i>fishbone</i>.</p>
--	--

Sumber: Olahan Penelitian (2024)

Relevansi ketiga penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu terdapat pada urgensi penelitian atau bisa disebut dengan tingkat kepentingan penelitian yaitu terletak pada fenomena atau permasalahan berdasarkan peninjauan awal

peneliti yang di mana penelitian ini penting untuk dilaksanakan, kemudian terkait *novelty* penelitian yang di mana hal kebaruan yang ada di penelitian ini akan bermanfaat untuk kehidupan nantinya, penelitian ini akan menjadi solusi bagi Dinas Perhubungan Kota Bandung terkait fokus Efektivitas Penerapan Program LAPOR bagi masyarakat Kota Bandung. Kemudian, kebaruan atau kemutakhiran penelitian yang di mana peneliti menggunakan teori serta objek dan subjek yang berbeda dari penelitian sebelumnya.

Relevansi penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti, penelitian terdahulu memberikan panduan dan referensi bagi pembaharuan karya ilmiah (skripsi).

## 2.1.2 Tinjauan tentang Administrasi

### 2.1.2.1 Tinjauan tentang Administrasi.

Secara etimologis istilah administrasi berasal dari bahasa Inggris dari kata *administration* yang bentukin finitifnya adalah *toadminister*. Dalam Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English (1994), kata *to administer* diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakkan).

Gie dikutip Syafiie (2003:4) dalam bukunya yang berjudul "Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)" secara sederhana mengandung pengertian bahwa bahwa: "Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu".

Administrasi berasal dari bahasa Yunani yang terdiri dari kata “ad” yang berarti intensif dan kata “ministrate” yang berarti melayani. Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data informasi secara sistematis. Secara etimologis administrasi merupakan kegiatan dalam mengelola informasi, manusia, harta benda ke arah suatu tujuan pada organisasi. Administrasi dalam arti sempit dapat diartikan sebagai penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis yang bertujuan untuk menyediakan keterangan dan memudahkan jika ingin memperoleh kembali secara keseluruhan.

The Liang Gie, (1980) mengatakan bahwa “Administrasi secara luas adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu”. Administrasi merupakan kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang yang berdasarkan pembagian secara terstruktur dengan maksud mencapai tujuan dengan memanfaatkan sumberdaya.

Siagian, (1980) mengatakan bahwa “Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya.”

Robbins, (1983) mengatakan bahwa “administrasi adalah keseluruhan proses dari aktivitas – aktivitas pencapaian tujuan secara efisien dengan melalui orang lain.”

Waldo, (1971) mengatakan bahwa “Administrasi adalah suatu daya upaya manusia yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasional tinggi.” Administrasi

adalah penyusunan dan pencatatan data informasi secara sistematis serta keseluruhan kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

### **Unsur-unsur Administrasi**

Terdapat sejumlah unsur yang saling berkait antara satu dan yang lain dalam proses administrasi, dimana apabila salah satu unsurnya tidak ada, maka proses administrasi akan terkendala.

Darmanto (2019) menjelaskan unsur-unsur administrasi meliputi :

1. *Organisasi*, yaitu wadah bagi segenap kegiatan usaha kerja sama.
2. *Manajemen*, yaitu kegiatan menggerakkan sekelompok orang dan mengerahkan fasilitas kerja. Hubungan ini meliputi :
  - a. Perencanaan;
  - b. Pembuatan keputusan;
  - c. Pembimbingan;
  - d. Pengorganisasian;
  - e. Pengawasan (*control*);
  - f. Penyempurnaan dan perbaikan tata struktur dan tata kerja;
3. *Komunikasi*, yaitu penyampaian berita dan pemindah buah pikiran dari seseorang kepada yang didalamnya rangka terwujudnya kerja sama.
4. *Kepegawaian*, yaitu pengaturan dan pengurusan pegawai atau karyawan yang diperlukan.
5. *Keuangan*, yaitu pengelolaan segi-segi pembiayaan dan pertanggung jawaban keuangan.
6. *Hubungan masyarakat*, yaitu perwujudan hubungan yang baik dan dukungan dari lingkungan masyarakat terhadap usaha kerja sama.

Selanjutnya untuk membangun suatu administrasi sebagai *Systems* diperlukan unsur, baik berupa faktor-faktor, unsur dan aspek serta sumber daya (*Resources*) tertentu.

Sumiati (2019) menyatakan bahwa :

Unsur-unsur administrasi adalah sebagai berikut :

- a. Organisasi

Organisasi diciptakan secara konstitusional oleh pimpinan tertinggi badan usaha, dan menjadi wahana (wadah), struktur, dan rangka dasar (*framework*) administrasi.

b. Lingkungan (*environment*)

Lingkungan yang mengelilingi administrasi yang “berada” di dalam organisasi, terdiri atas berbagai “lapis” geografis, fisik, sosial, budaya, ekonomi.

c. Administrasi (organisasi)

Akan bergerak sambil berpindah-pindah lapis setiap kali berganti persoalan atau urusan.

d. Pimpinan

Pimpinan terdiri atas semua manajer dan *staffer* yang ditanam oleh para pemilik badan usaha untuk bertindak sebagai “kader”, sebagai bingkai penegak filosofi bisnis daripada para pemilik badan usaha.

e. Personal

Personal terdiri atas semua warga organisasi (administrasi) yang secara bersama-sama merupakan kekuatan manusiawi daripada administrasi (organisasi).

#### 2.1.2.2 Tinjauan tentang Administrasi Publik

Administrasi publik berasal dari dua suku kata yaitu administrasi yang berarti melayani, dan publik yang berarti umum, negara, masyarakat, atau orang banyak. Dalam bahasa Belanda disebut *administratie* yang berarti tata usaha atau urusan pencatatan. Dalam bahasa Inggris administrasi berasal dari kata *ad* yang berarti intensif dan *ministrate* yang berarti *to serve* atau melayani. Publik berasal dari bahasa Yunani yaitu *pubes* yang berarti matang atau dewasa dan *koinon* yang berarti bersama. Publik juga diartikan sebagai praja atau rakyat, pamong praja berarti pelayan rakyat. Publik diartikan juga sebagai *polis* atau *politic* yang berarti politik, negara, dan pemerintah. Publik dalam hal ini diartikan sebagai sekelompok individu dalam jumlah besar yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang



mereka miliki.

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.

Perbincangan kita mengenai definisi administrasi Negara membawa kita pada dua hal yang mendasar yaitu :

1. Administrasi Negara tidak hanya berkaitan dengan aktivitas Lembaga eksekutif saja.
2. Bahwa administrasi Negara meliputi semua aktivitas manusia yang berkaitan dengan pengaturan sumber daya manusia dan alam yang diperlukan untuk mencapai tujuan masyarakat.

Persoalan yang sering muncul disini apakah administrasi negara itu merupakan seni atau ilmu atautkah merupakan seni dan ilmu. Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya administrasi adalah bersifat universal, ia ada bersamaan dengan lahirnya peradaban manusia dan ia berada ditengah-tengah kita, itulah seni. Secara historis, perkembangan administrasi dan manajemen sebagai “seni” didasarkan pada pengetahuan manusia modern sekarang tentang kejadian-kejadian di masa lalu pada kebudayaan tertentu.

Seni dalam bahasa latin adalah “artes”, art (inggris) yang artinya kemampuan/daya cipta yang muncul dari dalam untuk mewujudkan sesuatu atau kemahiran/keterampilan karena pengalaman. Sedangkan sebagai ilmu apabila administrasi negara kita cerna sebagai suatu bidang studi dalam lapanga ilmiah. Disamping itu administrasi negara memenuhi syarat-syarat untuk dapat dikatakan sebagai ilmu. Adapun syarat tersebut adalah :

- a) Tersusun secara sistematis
- b) Obyektif rasional
- c) Menggunakan metode ilmiah
- d) Mempunyai prinsip-prinsip tertentu
- e) Dapat dijadikan teori

Melihat hal tersebut diatas administrasi dengan sendirinya masuk kategori ilmu sosial terapan ( applied social science).

Presthus, menjelaskan bahwa : “ administrasi Negara dikatakan sebagai ilmu dan seni tak kala ia merancang dan melaksanakan kebijakan public “.

Dimock, (1992) mengatakan bahwa : “ sebagai ilmu administrasi Negara membahas setiap aspek-aspek kegiatan pemerintah yang dimaksudkan untuk melaksanakan hukum dan memberikan pengaruh pada kebijakansanaan publik “.

Waldo, (1971) mengatakan bahwa : “ administrasi Negara dikatakan sebagai organisasi dan manajemen dari manusia dan benda guna mencapai tujuan pemerintah. Administrasi Negara juga dikatakan sebagai seni dan ilmu tentang manajemen yang digunakan untuk mengatur urusan-urusan Negara “.

Administrasi public dilihat dari perspektif paradigma telah mengalami perkembangan yang cukup cepat mulai dari klasik hingga kontemporer. Maka ada empat alasan penting yaitu : *Pertama*, pergeseran orientasi administrasi Negara yang menekankan aktivitas Negara menjadi oleh, dan untuk public, dalam artian bahwa pendekatan tidak lagi kepada Negara tetapi lebih kepada public. *Kedua*, pertimbangan sejarah administrasi public dalam berbagai literatur selalu digunakan administrasi public (*administration public*) bukan Administrasi Negara (*administration State*). *Ketiga*, pertimbangan akademis itu sendiri yaitu jangan sampai berkembang bahwa interpretasi akademik yang hanya didasarkan oleh makna gabungan kata “administrasi” dan “public”. *Keempat*, pertimbangan bahwa pembahasannya lebih menekankan kepada kepentingan public. (Pasolong Harbani, (2016)

Chandler & Plano dalam Keban, (2004), mengatakan bahwa : “Administrasi public adalah proses dimana sumber daya dan personel public diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan public”.

Peneliti dari beberapa definisi administrasi public, dapat dipahami bahwa administrasi public adalah kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan public secara efisien dan efektif, dalam perkembangan ilmu administrasi Negara dan public pun sangat terlihat bahwa administrasi public dalam pelaksanaan bukan hanya melibatkan pemerintah saja tetapi melibatkan 3 elemen yaitu masyarakat, pemerintah dan swasta.

Siagian (1994) mendefinisikan bahwa : “administrasi public merupakan seluruh proses suatu kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dan terlibat dalam usaha kerjasama untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai”.

Handayani, 1985 dalam Simon menyampaikan bahwa : “*administration as the activities of groups cooperating to accomplish common goals*” artinya administrasi publik adalah sebuah aktivitas kelompok yang melakukan kerjasama guna mencapai tujuan bersama.”

Administrasi publik merupakan bentuk kerjasama yang dilakukan oleh seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang diorganisir dan di koordinasikan untuk kegiatan manajemen pemerintah hingga tercapai tujuan.

Rosenbloom (2005) mengatakan bahwa administrasi publik adalah :

*“public administration is the use of managerial, political, and legal theories and processes to fulfill legislative, executive, and judicial mandate for the provision of governmental regulatory and service function.”* Artinya : “administrasi public merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen public, politik dan hukum untuk memenuhi mandat pemerintah dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan”.

Pada dasarnya administrasi dengan administrasi publik mempunyai kesamaan, akan tetapi administrasi lebih cenderung pada hal yang bersifat umum, sedangkan administrasi publik lebih kepada aktifitas kenegaraan.

#### 2.1.2.3 Tinjauan tentang Keorganisasian

Waldo dalam Silalahi (2016), mengatakan bahwa : “Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan di antara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi.”

Mariane (2018) mengatakan bahwa : “Organisasi diartikan menggambarkan pola-pola, skema, bagan yang menunjukkan garis-garis perintah, kedudukan karyawan, hubungan-hubungan yang ada dan lain sebagainya. “Organisasi berasal dari bahasa Yunani, yaitu “organon” yang berarti alat. Organisasi pada dasarnya merupakan wadah dimana orang-orang bekerjasama untuk mencapai tujuan organisasi.

Etzioni dalam Silalahi (2016) mengemukakan bahwa : “Organisasi merupakan pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu. “

Organisasi merupakan wadah yang di dalamnya terdapat individu-individu yang berkumpul untuk membangun hubungan kerja dalam organisasi. Untuk itu antara satu individu dengan individu lainnya akan saling memiliki keterkaitan dalam organisasi.

Siagian dalam Silalahi (2016), hakikat organisasi dapat ditinjau dari dua sudut pandang yaitu :

1. Organisasi dapat dipandang sebagai wadah, yaitu tempat kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan dan sifatnya adalah “relatif statis”.
2. Organisasi dapat dipandang sebagai proses, yaitu interaksi antara orang-orang yang menjadi anggota organisasi.

Siagian, 1980. mengatakan bahwa “Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai sesuatu tujuan bersama dan terkait secara formal dalam suatu ikatan hirarki dimana selalu

terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.”

Organisasi merupakan bentuk kerjasama dalam upaya pencapaian tujuan bersama secara efektif dan efisien melalui serangkaian kegiatan yang telah ditentukan sebelumnya.

Atmosudiro (.....) mengatakan bahwa “Organisasi adalah struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerja sama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai suatu tujuan tertentu,”

Hasibuan (.....) mengatakan bahwa : “Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja.” Merujuk pada definisi yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa organisasi merupakan tempat atau wadah orang- orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan organisasi. Organisasi tak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, karena manusia sebagai makhluk sosial rata-rata tidak sanggup hidup sendiri. Hal ini secara filosofis disebabkan oleh keterbatasan manusia secara individual, sehingga dalam mengatasi permasalahan hidup tidak selamanya dapat diatasi sendiri, melainkan memerlukan bantuan orang lain. Oleh karena itu, secara historis organisasi telah ada sejak manusia diciptakan, artinya sejarah organisasi sama tuanya dengan sejarah manusia. Hanya, secara keilmuan baru berkembang menjelang abad ke-20.

Robbin, (1994:4) menjelaskan bahwa : “ organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama “.

Atmosudirojo, dalam Indrawijaya, (1986:4) mengemukakan bahwa : “organisasi adalah struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang-orang pemegang posisi yang bekerja sama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai suatu tujuan tertentu”.

### 2.1.3 Tinjauan tentang Manajemen

#### 1. Pengertian tentang Manajemen

Definisi manajemen secara etimologi “manajemen berasal dari kata *manajege* yang berarti Mangator” sedangkan menurut terminologi banyak pakar dan Ahli pendidikan telah menguraikan tentang definisi Manajemen.

Fatah Syukur (2011:7) mendefinisikan Manajemen sebagai : “*management is general refers to planning, organizing, controlling , stuffing, leading, motivating, communicating, and dicision making activities performed by any organization in order to coordinate the varied resources of theenterprise so as to bring an efficient creation of some product or sevice* (manajemen secara umum mengacu pada kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, pengisian, kepemimpinan, motivasi, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh organisasi mana pun untuk mengoordinasikan beragam sumber daya perusahaan sehingga menghasilkan penciptaan beberapa produk atau layanan yang efisien) “.

Maksud dari ungkapan di atas adalah manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengorganisasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.

Manajemen dalam arti luas adalah perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan, sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien manajemen dalam arti sempit adalah Manajemen sekolah atau madrasah, yang meliputi: perencanaan program sekolah, melaksanakan program sekolah, kepemimpinan kepala sekolah, pengawasan atau evaluasi dan sistem informasi sekolah.

Nickel, dan McHugh dikutip Dinn Wahyudin (2015:5) mengatakan bahwa: *“Management” is the proses used to accomplish organizational goals through planning ,Organizing, directing, and controlling, people and other organizational resources* (Manajemen” adalah proses yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasi melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian, orang-orang dan sumber daya organisasi lainnya) “.

Ibrahim Bafadhal (2006:4) Bahwa menurut Sergiovanni dkk., yang terdapat dalam buku Ibrahim bar Fadhal, mengatakan bahwa manajemen sebagai proses *“of working with and through others to accomplish organizational goals efficiently”*. manajemen sebagai proses kerja melalui orang lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien.



Unsur-unsur manajemen meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasi (*Organizing*) pengerahan (*Leading*), dan pengawasan (*controlling*).

Oemar Hamalik, (2006:16) bahwa dengan manajemen sesuatu akan mudah diatur dan belajar bagaimana mendayagunakan sekelompok orang yang di fasilitas yang ada untuk dilibatkan dalam suatu tujuan tertentu. Manajemen merupakan suatu proses sosial yang berhubungan dengan keseluruhan usaha manusia dengan manusia lain serta sumber-sumber lainnya dengan menggunakan metode yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Dengan demikian, secara keseluruhan definisi manajemen tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut.

- a. Ketatalaksanaan proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran tertentu.
- b. Kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.
- c. Seluruh perbuatan menggerakkan sekelompok orang dan menggerakkan fasilitas dalam suatu usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Mariane (2018) mengemukakan bahwa: “Manajemen ialah proses kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan dengan menggunakan sumber-sumber yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Mariane (2018) mengatakan bahwa terdapat Unsur-unsur Manajemen antara lain:

- a) *Men* yaitu tenaga kerja manusia baik tenaga kerja pimpinan maupun tenaga kerja operasional/pelaksana.
- b) *Money* yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- c) *Methods* yaitu cara-cara yang dipergunakan dalam usaha untuk mencapai tujuan.
- d) *Materials* yaitu bahan-bahan yang dipergunakan untuk mencapai tujuan.
- e) *Machiness* yaitu mesin/alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mencapai tujuan.
- f) *Market* yaitu pasar untuk menjual barang dan jas-jasa yang dihasilkan

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa manajemen merupakan serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, mengendalikan dan mengembangkan segala upaya dalam mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk mencapai organisasi yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

## 2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia ialah pengembangan sumber daya manusia yang berfungsi melakukan perencanaan sumber daya manusia, penerapan, perekrutan, pelatihan, pengembangan karier karyawan atau pegawai serta melakukan inisiatif terhadap pengembangan organisasional sebuah organisasi atau perusahaan.

Sedarmayanti (2007:11) mengemukakan bahwa: “Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu proses Pemanfaatan SDM secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, penggerakan dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan”

Hamali (2016:2) “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu pendekatan yang Strategis terhadap keterampilan motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya”.

Mariane (2018) mengemukakan bahwa: “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintrogasian, kedisiplinan dan pemberhentian karyawan”.

Wulandari (2020) mengemukakan terdapat fungsi pokok Manajemen Sumber Daya Manusia sama dengan fungsi manajemen yaitu:

- 1) Fungsi perencanaan, merupakan fungsi yang berkaitan dengan melaksanakan tugas dalam perencanaan kebutuhan tenaga kerja, pengadaan tenaga kerja, pengembangan dan pelatihan.
- 2) Fungsi pengorganisasian, merupakan fungsi yang berkaitan dengan menyusun suatu organisasi serta mendesain struktur organisasi, menyajikan hubungan antara tugas yang dikerjakan oleh tenaga kerja dan menyiapkan peran organisasi.
- 3) Fungsi pengarahan, merupakan fungsi yang berkaitan dengan memberikan dorongan kepada karyawan untuk dapat melakukan pekerjaan sejalan dengan visi, misi dan tujuan organisasi.
- 4) Fungsi kepemimpinan, merupakan proses bagaimana seorang pemimpin mampu mengarahkan, memotivasi, dan menggerakkan bawahan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan.
- 5) Fungsi pengendalian, merupakan fungsi dalam melakukan pengukuran-pengukuran antara kegiatan yang telah dilaksanakan yang kemudian dilakukan perbandingan dengan standar-standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan dari beberapa definisi manajemen sumber daya manusia di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan manusia melalui proses perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, dan pemberian kompensasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

#### 2.1.4 Konsep Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personal, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan.

Pasolong (2007:4) mengemukakan bahwa : “Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel ini. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan”.

Siswanto (2007:55) mengemukakan bahwa:

Efektivitas berarti menjalankan pekerjaan yang benar. Efektivitas berarti kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat. Manajer yang efektif adalah manajer yang memilih pekerjaan yang benar untuk dijalankan. Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi

(operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan di antara pelaksanaannya.

Steers (1980:1) mengemukakan mengenai efektivitas sebagai berikut:

Efektivitas memiliki asal dari kata efektif, yakni sebuah pekerjaan dinyatakan efektif apabila sebuah pekerjaan mampu menghasilkan satu unit output (keluaran). Sebuah pekerjaan dinyatakan efektif apabila sebuah pekerjaan bisa terselesaikan tepat pada waktu yang telah direncanakan. Pelayanan masyarakat dikatakan efektif Ketika masyarakat merasakan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang memuaskan, biaya murah, tepat, cepat dan singkat.

Pada umumnya efektivitas sering dihubungkan dengan efisiensi dalam pencapaian tujuan organisasi. Padahal suatu tujuan atau saran yang telah tercapai sesuai dengan rencana dapat dikatakan efektif, tetapi belum tentu efisien. Walaupun terjadi suatu peningkatan efektivitas dalam suatu organisasi maka belum tentu itu efisien. Jelasnya, jika sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya dapat dikatakan efektif. Jadi bila suatu pekerjaan itu tidak selesai sesuai waktu yang telah ditentukan, maka dapat dikatakan tidak efektif.

Sedarmayanti (2001:59) mengemukakan bahwa : “Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat”.

Setiap organisasi atau lembaga tentunya dalam kegiatannya menginginkan tercapainya sebuah tujuan. Tujuan itu akan tercapai segala kegiatannya dengan efektif apabila didukung oleh faktor-faktor pendukung efektivitas tersebut. Martani

dan Lubis (1987:55), menyatakan bahwa : “efektivitas sebagai unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelumnya“.

Gibson, Donnely dan Ivancevich (1997:27-29) konsep efektivitas terdiri dari dua pendekatan yaitu pendekatan tujuan dan pendekatan sistem. Dua pendekatan tersebut antara lain :

2. Pendekatan tujuan  
Untuk menentukan dan mengevaluasi efektivitas didasarkan pada gagasan bahwa organisasi diciptakan sebagai alat untuk mencapai tujuan.
3. Pendekatan Sistem  
Organisasi dipandang sebagai suatu unsur dari sejumlah unsur yang saling berhubungan dan saling tergantung satu sama lain. Arus masukan (*input*) dan keluaran (*output*) merupakan titik tolak dalam uraian organisasi. Dengan kata lain yang lebih sederhana, organisasi mengambil sumber (*input*) dari sistem yang lebih luas (lingkungan), memproses sumber ini dan mengembalikannya dalam bentuk yang sudah di rubah (*output*).

Efektivitas ialah pencapaian tujuan organisasi maupun instansi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*). Yang dimaksud dengan sumber daya yaitu meliputi ketersediaan aparatur, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

Sondang dalam Othenk (2008:4) menyatakan bahwa : “ efektivitas yaitu : “Pemanfaatansumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya”. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.“

Abdurahmat dalam Othenk (2008:7) menyatakan bahwa : “ Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya”.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan konsep yang sangat penting di dalam sebuah organisasi atau lembaga yang berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok dan tercapainya sebuah tujuan, ketetapan dalam waktu serta partisipasi aktif dari anggota. Dikatakan efektif apabila tercapainya sebuah tujuan yang telah ditentukan dengan hasil yang telah dinyatakan dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang hendak dicapai.

David J. Lawless dalam Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1997:25-26) menjelaskan bahwa tingkatan dalam efektivitas, yaitu :

1. Efektivitas Individu  
Efektivitas Individu didasarkan pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya karyawan atau anggota dari organisasi.
2. Efektivitas kelompok  
Adanya pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling bekerja sama dalam kelompok. Jadi efektivitas kelompok merupakan Jumlah kontribusi dari semua anggota kelompoknya.
3. Efektivitas Organisasi  
Efektivitas organisasi terdiri dari efektivitas individu dan kelompok. Melalui pengaruh sinergitas, organisasi mampu mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatannya daripada jumlah hasil karya tiap-tiap bagiannya.

Efektivitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Dengan demikian pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai yang ditetapkan. Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini dapat diartikan, apabila sesuatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan yang direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lain.

Sharma dalam Tangkilisan (2005:64) memberikan kriteria atau ukuran efektivitas organisasi yang menyangkut faktor internal organisasi dan faktor eksternal organisasi antara lain:

1. Produktivitas organisasi atau *output*.
2. Efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi.
3. Tidak adanya ketegangan di dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik di antara bagian-bagian organisasi.

Steers dalam Tangkilisan (2005:64) mengemukakan lima kriteria dalam pengukuran efektivitas organisasi yaitu:

1. Produktivitas.
2. Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas.
3. Kepuasan kerja.
4. Kemampuan berlaba.
5. Pencarian sumber daya.

Gibson dalam Tangkilisan (2005:65) mengatakan hal yang berbeda bahwa efektivitas organisasi dapat pula diukur melalui :

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan.
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap.
4. Perencanaan yang matang.
5. Penyusunan program yang tepat.



6. Tersedianya sarana dan prasarana.
7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Emerson dalam Handayani (1996:16) mengatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan”. Jadi apabila tujuan tersebut telah dicapai, baru dapat dikatakan efektif. Masih dalam buku yang sama,

Hasibuan dalam Handayani (1996:16) bahwa “efektivitas adalah tercapainya suatu sasaran eksplisit dan implisit”. Hal senada juga dikemukakan oleh Miller dalam Handayani (1996:16) “*Effectiveness be define as the degree to which a social system achieve its goals. Effectiveness must be distinguished from efficiency. Efficiency is mainly concerned with goal attainments*”, yang artinya efektivitas dimaksudkan sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem-sistem sosial mencapai tujuannya.

Winardi (1992:84) menjelaskan “Efektivitas adalah hasil yang dicapai seorang pekerja dibandingkan dengan hasil produksi lain dalam jangka waktu tertentu”. Apabila peneliti analisa kutipan ini, maka efektivitas adalah hasil yang diperoleh seorang pekerja dan dibandingkan dengan waktu yang dipergunakan untuk menghasilkan barang/jasa tersebut.

Efektivitas berkaitan dengan pencapaian unjuk kerja yang maksimal dalam arti pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Jadi efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran. Sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama.

Hall dalam Tangkilisan (2005:67) mengartikan bahwa dengan tingkat sejauh mana suatu organisasi merealisasikan tujuannya, semua konsep tersebut hanya menunjukkan pada pencapaian tujuan organisasi.

Argris dalam Tangkilisan (2005:68) yang mengatakan "*Organizational effectiveness then is balanced organization optimal emphasis upon achieving object solving competence and human energy utilization*" atau dengan kata lain efektivitas organisasi adalah keseimbangan atau pendekatan secara optimal pada pencapaian tujuan, kemampuan dan pemanfaatan tenaga manusia.

Amirullah dan Ribdyah Hanafi (2002) efektivitas menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan secara tepat. Pencapaian sasaran yang telah ditetapkan dan ukuran maupun standar yang berlaku mencerminkan suatu perusahaan tersebut telah memperhatikan efektivitas operasionalnya.

Gibson, Donnely dan Ivancevich (1997:31-32) memberikan batasan dalam kriteria efektivitas organisasi melalui pendekatan teori sistem antara lain :

1. Produksi  
Produksi merupakan Kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu *output* yang sesuai dengan permintaan lingkungan.
2. Efisiensi  
Konsep efisiensi didefinisikan sebagai angka perbandingan (rasio) antara *output* dan *input*. Ukuran efisiensi harus dinyatakan dalam perbandingan antara keuntungan dan biaya atau dengan waktu atau dengan *output*.
3. Kepuasan  
Kepuasan menunjukkan sampai sejauh mana organisasi memenuhi kebutuhan para karyawan dan pengguna.
4. Adaptasi  
Kemampuan adaptasi adalah sampai seberapa jauh organisasi dapat menanggapi perubahan ekstern dan intern.

5. Perkembangan

Organisasi harus menginvestasi dalam organisasi itu sendiri untuk memperluas kemampuannya untuk hidup terus dalam jangka panjang.

6. Hidup Terus

Organisasi harus dapat hidup terus dalam jangka waktu yang panjang.

Berdasarkan beberapa teori yang dikemukakan oleh para pakar di atas, peneliti menggunakan teori Emerson dalam Handyaningrat (1996:16) bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan”. Jadi apabila tujuan tersebut telah dicapai, baru dapat dikatakan efektif.

Mengukur efektivitas dari suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang mudah, karena efektivitas ini dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitasnya, maka seorang pemimpin produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Tetapi, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang di harapkan, maka hal itu tidak akan efektif.

Duncan dalam Steers (2003:53) mengemukakan ukuran efektivitas yaitu :

- 1) Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan tahapan, baik dalam arti tahapan pencapaian bagian-bagiannya ataupun tahapan dalam arti periodisasinya. Faktor pencapaian tujuan, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkret.
- 2) Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus

dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

- 3) Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Steers lebih menekankan pada ciri organisasi menyangkut struktur dan teknologi karena kedua variabel tersebut sangat mempengaruhi efektivitas organisasi. Perubahan yang bersifat inovatif dalam hubungan interaktif antar anggota-anggota organisasi atau penyusunan hubungan sumber daya manusia (SDM) akan meningkatkan efektivitas organisasi. Dengan tercapainya berbagai kemajuan di dalam struktur organisasi, misalnya dengan meningkatkan spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan dan *formalisasi* akan meningkatkan produktivitas organisasi.

Tercapainya kemajuan di dalam teknologi dapat memperkenalkan cara-cara yang lebih produktif dengan menggunakan sarana-sarana baru akan mempengaruhi efektivitas organisasi. Pemanfaatan kedua hal tersebut secara baik, yakni struktur dan teknologi akan mempermudah untuk mencapai tujuannya.

Steers, dalam Umam (2012:351) menjelaskan Empat faktor yang mempengaruhi efektivitas sebagai berikut:

1. Karakteristik Organisasi  
Hubungan yang sifatnya relatif 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

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

Strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktik manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktik 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.

Berdasarkan pendapat di atas penulis mengambil kesimpulan bahwa organisasi terdiri atas berbagai unsur yang paling berkaitan, jika salah satu unsur memiliki kinerja yang buruk, maka akan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Kemudian, keefektifan membutuhkan kesadaran dan interaksi yang baik dengan lingkungan serta kelangsungan hidup organisasi membutuhkan pergantian sumber daya secara terus-menerus. Suatu perusahaan yang tidak memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi akan mengalami kesulitan dalam mencapai tujuannya, tetapi apabila suatu perusahaan memperhatikan faktor-faktor tersebut maka, tujuan yang ingin dicapai dapat lebih

mudah tercapai hal itu dikarenakan efektivitas akan selalu dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut.

Handoko, (2012:7).Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dan peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, seorang manajer efektif dapat memilih pekerjaan yang harus dilakukan atau metode yang tepat untuk mencapai tujuan.

Steers (1985:5) berpandangan bahwa efektivitas organisasi merupakan ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa efektivitas organisasi adalah ukuran keberhasilan organisasi dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan organisasi.

Steers (1985:207-209) lebih lanjut mengemukakan bahwa :

Terdapat 3 (tiga) model dalam menilai efektivitas organisasi, yaitu:

1. Optimisasi Tujuan: Penggunaan model optimasi tujuan terhadap efektivitas organisasi memungkinkan diakunya secara eksplisit bahwa organisasi yang berbeda mengejar tujuan yang berbeda pula.
2. Perspektif Sistem: Penggunaan model perspektif sistem ini memusatkan perhatian pada hubungan antara komponen-komponen baik yang terdapat di dalam maupun di luar organisasi sementara komponen-komponen ini secara bersama-sama mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan organisasi.
3. Tekanan Pada Perilaku: Penggunaan model tekanan pada perilaku ini melihat efektivitas organisasi dari hubungan antara apa yang diinginkan organisasi.

Steers (1985:8-11) menjelaskan bahwa : Terdapat 4 (empat) faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi, karena pada kenyataannya organisasi merupakan suatu sistem yang kompleks sehingga tidak sedikit faktor yang mempengaruhi efektivitasnya baik bersifat intern maupun ekstern, diantaranya:

- a. Karakteristik Organisasi. Berkenaan dengan struktur dan teknologi yang digunakan didalamnya dan dipengaruhi oleh tingkat kompleksitas dan formalitas struktur serta sistem kewenangan dalam pengambilan keputusan, meliputi:
  - Desentralisasi
  - Spesialisasi
  - Formalisasi
  - Rentang Kendali
  - Besarnya Organisasi
  - Besarnya Unit Kerja
- b. Karakteristik Lingkungan. Organisasi tidak hidup sendirian, interaksi antara organisasi dengan lingkungan merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindari.
 

Dimensi-dimensi lingkungan yang mempengaruhi diantaranya:

  - Struktur organisasi
  - Ukuran besarnya organisasi dan posisi kerja seseorang dalam hierarki
  - Teknologi informasi, dan
  - Kebijakan dan praktik manajemen

Sedangkan aspek eksternal adalah suatu kekuatan yang timbul dari luar batas organisasi yang mempengaruhi keputusan serta tindakan di dalam organisasi. Hal ini tentunya mempengaruhi beberapa hal, yaitu:

  - Derajat kestabilan yang relatif dari lingkungan
  - Derajat kompleksitas lingkungan, dan
  - Derajat kestabilan lingkungan
- c. Karakteristik Pekerja. Manusia merupakan pengaruh yang cukup besar dalam organisasi. Akan tetapi keberadaan Sumber Daya Manusia tersebut dapat menjadi pendorong, dapat pula sebagai hambatan yang dapat menggagalkan efektivitas organisasi. Dimensi dalam hal ini, diantaranya:
  - Keterikatan pada Organisasi
  - Prestasi Kerja Individu dalam Organisasi
- d. Kebijakan dan Praktik Manajemen. Dimensi-dimensinya terdiri dari:
 

Penetapan Tujuan Strategis

  - Pencarian dan Pemanfaatan Atas Sumber Daya
  - Lingkungan Kerja
  - Proses komunikasi
  - Kepemimpinan dan pengambilan keputusan
  - Adaptasi dan Inovasi Organisasi

#### 2.1.5 Pelayanan Publik

Definisi Pelayanan Publik menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Kalimantan) memiliki dua suku kata dengan makna yang berbeda yaitu “pelayanan” dan “publik” dengan artian “pelayanan” yaitu kegiatan yang memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keselamatan baik berupa barang maupun jasa. Sedangkan arti dari “publik” yaitu orang banyak (umum), semua orang yang datang seperti halnya mengunjungi, berkegiatan, dan lain sebagainya. Menurut Mukarom dan Laksana (dalam Maylia Goswira 2022) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Adapun pengertian lain menurut Undang-Undang Republik Kalimantan Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dengan adanya penjelasan di atas, adanya pelayanan publik yang efektif dan efisien itu yang dapat mendorong tercapainya efektivitas dan efisiensi kualitas, dengan artian pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan kondisi yang sebenarnya, tidak berbelit-belit dan sesuai prosedur, maka sudah mencerminkan adanya keuntungan bagi pihak pemberian layanan dan juga penerimaan layanan.

#### 2.1.6 Konsep Digitalisasi

Secara umum, digitalisasi merupakan sebuah proses menggunakan media yang berbentuk seperti radio, tercetak, ataupun video yang menjadi bentuk digital untuk membuat arsip dokumen secara digital.



Sukmana, dalam Asaniyah, (2017: 89) yang menjelaskan bahwa:

*“Digitalisasi adalah proses alih media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital yang dilakukan untuk membuat arsip digital, untuk fungsi fotokopi, dan untuk membuat koleksi perpustakaan digital dengan menggunakan peralatan seperti komputer, scanner, operator media sumber dan software pendukung.”* (Asaniyah, 2017:89)

Aji (2016) mengartikan bahwa : “ digitalisasi adalah teknologi yang tidak lagi menggunakan tenaga manusia atau bisa disebut manual, melainkan menggunakan sistem pengoperasian yang otomatis dengan sistem komputerisasi atau format yang dapat dibaca oleh komputer yang merupakan perkembangan dari sistem analog”.

Bakhtiar (.....) menjelaskan bahwa : : digitalisasi adalah proses mengubah sesuatu yang bersifat fisik dan analog menjadi sesuatu yang virtual dan digital “.

Digitalisasi bukan berarti menggantikan kedudukan dokumen asli, melainkan beradaptasi terhadap kemajuan teknologi.

Dari uraian definisi digitalisasi di atas, peneliti menyimpulkan bahwa digitalisasi merupakan pergantian media dari tradisional menjadi modern yang berbentuk digital. Digital ada untuk mengikuti perkembangan jaman agar memudahkan mengakses sesuatu yang berbentuk fisik menjadi sesuatu yang berupa digital dan dapat diakses secara virtual. Seperti contohnya pada saat mengambil gambar suatu kegiatan masyarakat dengan kamera, kemudian akan terbentuk representasi kegiatan masyarakat tersebut yang dibuat secara digital dari hasilnya.

#### 2.1.7 Konsep Pelayanan Digital

Konsep pelayanan digital itu mengarah pada konsep efektif dan efisien, efektif yang berarti dapat memberikan segala aspek pelayanan dengan tepat sedangkan efisien berarti dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat.

Witri Maylia Goswira(2022) mengatakan bahwa : “ Pelayanan digital juga dapat dikatakan sebagai suatu kunci keberhasilan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan jasa. Peran dari digital pelayanan ini akan menentukan kegiatan jasa di masyarakat yang membutuhkannya “.

Adapun pengertian secara umum mengenai pelayanan digital ialah layanan elektronik yang dikembangkan dengan memanfaatkan inovasi elektronik agar dapat secara efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan secara lebih mudah dan cepat sesuai dengan kebutuhan serta dapat dilakukan secara mandiri oleh masyarakat.

#### 2.1.8 Efektivitas Program

Efektivitas dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Kalimantan) berasal dari satu kata yaitu “efektif” yang diartikan dengan ada efeknya (ada akibatnya atau pengaruhnya), dapat membawa hasil, dan berhasil guna (tindakan atau usaha). Adapun definisi menurut Pasolong (dalam Rhedina and Noor 2019) mengemukakan bahwa efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama yang derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas.

Adapun pendapat lain menurut Campbell (Muatiarin 2014) efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu organisasi atau Lembaga untuk bisa melaksanakan semua wewenang dan tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya sesuai dengan tujuan.

Mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, tentunya organisasi/Lembaga memerlukan serangkaian aktivitas/kegiatan yang sering disebut dengan program dapat membantu dalam mencapai tujuan dan sasaran.

Mahmudi (2011) mengatakan bahwa : “ program sendiri merupakan serangkaian aktivitas yang direncanakan dan diarahkan untuk melakukan perubahan-perubahan tertentu untuk mencapai suatu tujuan “.

Tayibnafi, dalam Muhidin (2009) mengatakan bahwa :

Mengukur efektivitas suatu program diperlukan pendekatan.

- a. Pendekatan Eksperimental (*experimental approach*), pendekatan ini biasanya digunakan untuk penelitian akademik agar bisa mendapatkan dan memperoleh kesimpulan yang sifatnya umum mengenai dampak dari suatu program dengan mengontrol faktor dan pengaruh program.
- b. Pendekatan Tujuan (*goal oriented approach*), dalam pendekatan ini adanya tujuan program untuk mengukur keberhasilan suatu program dengan mencoba mengukur sejauh mana organisasi/Lembaga bisa merealisasikan tujuan yang hendak dicapai dengan baik.
- c. Pendekatan Fokus pada Keputusan (*the decision focused approach*), pendekatan ini lebih memfokuskan pada peran informasi yang sistematis bagi pengelola program dalam mengambil keputusan untuk menjalankan tugas-tugasnya.
- d. Pendekatan Pemakai (*the user oriented approach*), pendekatan ini berfokus pada utilitas evaluasi dengan penekanan pada perluasan pemakaian informasi.
- e. Pendekatan Responsif (*the responsive approach*), pendekatan ini memastikan pada pencarian pengertian suatu isu dari berbagai pandangan lain dari pihak-pihak yang terlibat, berminat, dan yang memiliki hubungan atau berkepentingan dengan program.

Pendekatan efektivitas yang digunakan pada penelitian ini ialah pendekatan tujuan, dengan maksud mengukur keberhasilan organisasi/Lembaga dalam merealisasikan suatu program.

Efektivitas pada suatu program selalu dilengkapi dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi proses implementasinya. Faktor-faktor tersebut terdiri dari empat faktor yang mempengaruhi efektivitas suatu program di antaranya ialah kondisi lingkungan, hubungan antar organisasi/Lembaga, sumber daya organisasi/Lembaga, karakteristik dan kemampuan agen pelaksana Mutiarin (Muatiarin 2014). Selain itu, kondisi hubungan antar organisasi/lembaga diartikan sebagai hubungan antara kedua pemerintahan atau lebih yang satu sama lainnya berkaitan dengan regulasi (kebijakan).

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan landasan berpikir untuk melakukan penelitian dan digunakan untuk menjelaskan fenomena sosial yang menjadi objek penelitian. Kerangka pemikiran juga diterapkan sebagai dasar dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan pada teori yang penulis kemukakan sebelumnya sesuai dengan persoalan atau masalah yang diteliti mengenai keberadaan Program LAPOR yang belum efektif, khususnya sosialisasi Program LAPOR oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Campbell, dalam Muatiarin (2014) mengemukakan bahwa :

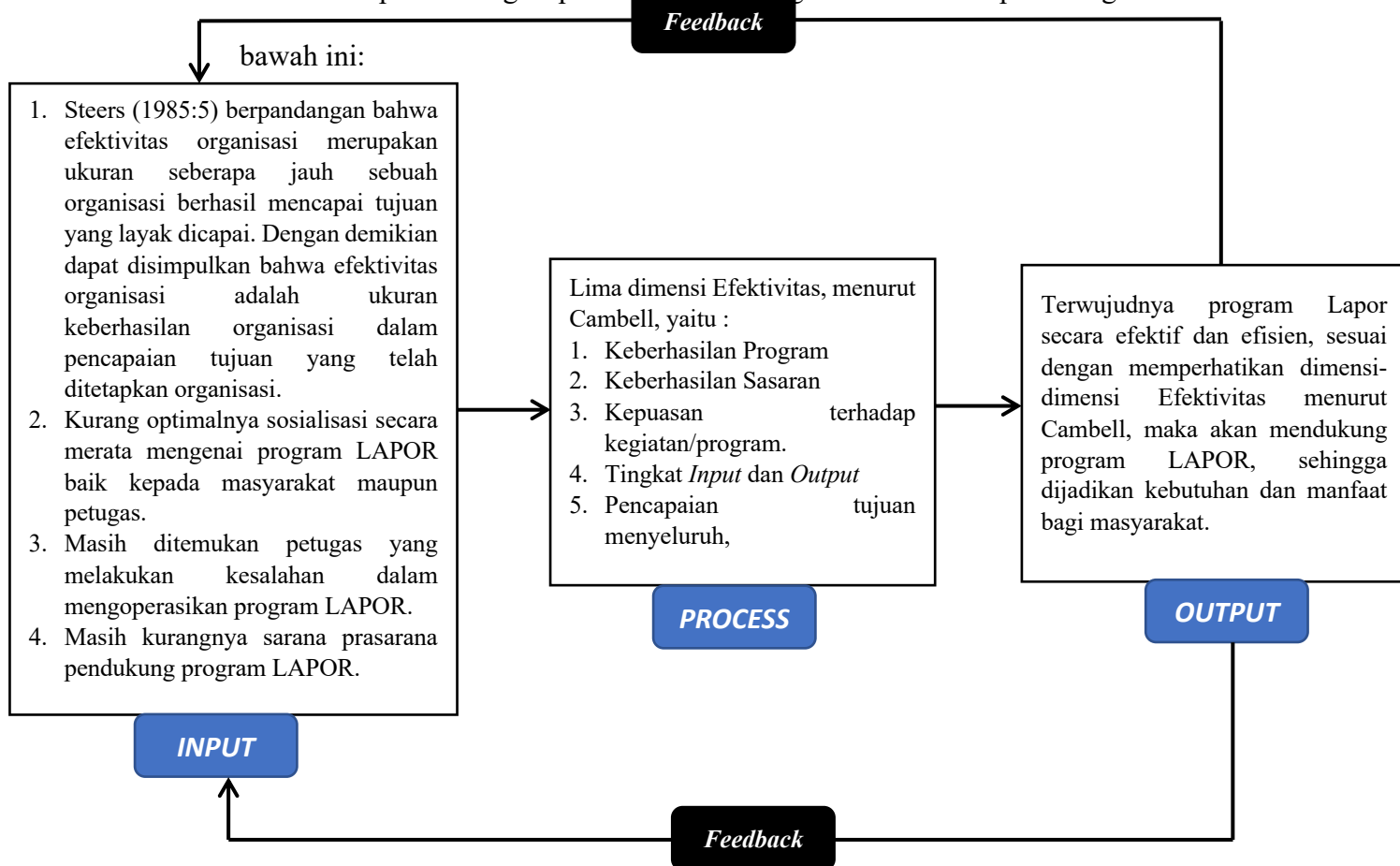
Terdapat 5 dimensi dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

- 1) Keberhasilan kegiatan/program  
Dapat dikatakannya efektif pada suatu kegiatan/program apabila dapat berhasil dilaksanakan sesuai dengan prosedur pelaksanaan yang sudah ditentukan sebelumnya dan dapat mengatasi segala tantangan serta hambatan yang ada maupun yang akan datang.
- 2) Keberhasilan Sasaran

Apabila kegiatan/program sudah dilaksanakan dengan baik dan mencapai target sasaran yang sudah ditentukan, maka sudah dikatakan kegiatan/program tersebut efektif. Hal ini dilihat dari ketercapaian sasaran program dan juga dari cara mempertahankannya.

- 3) Kepuasan terhadap Kegiatan/Program  
Dalam hal ini sudah dikatakan efektif jika kegiatan/program bisa membuat penerima manfaat merasa puas akan kegiatan yang telah diikuti/dilaksanakan.
- 4) Tingkat *Input* dan *Output*  
Suatu kegiatan/program dapat dikatakan efektif dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*). Apabila *output* lebih besar dari *input* maka dapat dikatakan efektif dan apabila sebaliknya maka hal tersebut tidak efektif.
- 5) Pencapaian Tujuan Menyeluruh  
Apabila suatu organisasi dapat menjalankan kegiatan/program dengan berhasil mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya maka hal tersebut dapat dikatakan efektif.

Adapun kerangka pemikirannya sebagaimana terlihat pada Bagian 2.1 di



## Gambar 2.1

Sumber : Olahan Peneliti (2024)  
Kerangka Pemikiran

### 1.3 Proposisi

Berdasarkan tinjauan pustaka dan kerangka berfikir di atas, maka proposisi penelitian ini, yaitu : “ pengembangan dan penerapan LAPOR akan menjadi efektif dan efisien apabila memperhatikan dimensi-dimensi Efektivitas, yaitu : 1) Dimensi Keberhasilan Program 2) dimensi Keberhasilan Sasaran, 3) dimensi Kepuasan terhadap Kegiatan/Program, 4) Tingkat *input* dan *Output* dan 5) dimensi Pencapaian Tujuan Menyeluruh.

Steers (1980:1) menyatakan bahwasanya efektivitas menentukan sebuah pekerjaan dinyatakan efektif apabila sebuah pekerjaan mampu menghasilkan satu unit *output* (keluaran).