

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Pengertian Administrasi

Berdasarkan latar belakang penelitian untuk membahas suatu masalah diperlukan berbagai landasan teori yang dijadikan titik tolak ukur yang akan dibahas khususnya yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan.

Bertitik tolak dari fitrah manusia sebagai makhluk sosial yang memiliki kemampuan terbatas, maka untuk mengendalikan dan memenuhi kebutuhannya suka atau tidak suka dia membutuhkan uluran tangan dari lingkungan sekitarnya termasuk manusia lainnya. Kompleksitas pemenuhan kebutuhan manusia juga berkorelasi dengan semakin meningkatnya kuantitas dan kualitas kerja yang di hasilkan manusia. Tata tertib, keteraturan, kerjasama kooperatif itu penting bagi peradaban dan bagi usaha mempertahankan hidup bersama. Salah satu cara untuk memelihara mengurus mengendalikan dunia sekitar, demi kesejahteraan ialah dengan administrasi.

Adapun batasan administrasi menurut Silalahi dalam Zulkifli (2005 : 19) adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber-sumber daya untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Dengan adanya pembagian kerja yang terstruktur, organisasi telah menggunakan salah satu prinsip dari *human relation* yaitu *the right men and the right place* atau penempatan pegawai sesuai dengan keahlian yang dimilikinya, sehingga tidak terjadi in-efisiensi.

Menurut Siagian (2003 : 2) administrasi adalah sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai

tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi bisa merupakan suatu seni dan ilmu, dimana administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, seperti adanya sejumlah manusia, tujuan yang hendak dicapai, tugas-tugas yang harus dilaksanakan dan peralatan serta perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu.

Menurut Gie dalam Syafie (2006 : 4) menyatakan bahwa administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama dalam mencapai tujuan tertentu.

Sedangkan menurut Bernard dalam Hamim (2005 : 8) administrasi adalah sistem tentang aktivitas kerjasama dari dua orang atau lebih suatu yang tidak terwujud dan tidak bersifat pribadi, sebagian besar mengenal hal hubungan-hubungan. Dalam kegiatan apa saja, agar kegiatan tersebut dapat mencapai tujuan secara efektif diperlukan pengaturan yang baik.

Atmosudirjo dalam Zulkifli (2005 : 17) menyatakan bahwa administrasi merupakan seperangkat kegiatan tertentu dan terarah yang berlangsung untuk memimpin dan mengendalikan suatu organisasi modern yang menjadi wahana urusan sekaligus berlangsung didalamnya.

Luther dalam Hamim (2005 : 2) mengemukakan bahwa administrasi berkenaan dengan penyelesaian hal-hal yang dilakukan dengan pencapaian tujuan-tujuan yang ditentukan.

Menurut Fathoni (2006 : 5) bahwa pengertian administrasi yaitu suatu proses daya upaya yang dilakukan dua orang atau bekerjasama, secara rasional untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Administrasi sebagai objek studi ilmu administrasi merupakan fenomena masyarakat modern. Dalam masyarakat modern sebagian kegiatan-kegiatan para warganya dilangsungkan dalam organisasi modern. Dengan demikian eksistensi administrasi berkaitan erat dengan organisasi.

## 2. Pengertian Organisasi

Organisasi menurut Terry dalam Hamim (2005 : 24) adalah berasal dari kata ”*organism*” yaitu struktur dengan bagian yang demikian di integrasi hingga hubungan mereka satu sama lain dipengaruhi oleh hubungan mereka dengan keseluruhan hubungan mereka. Jadi organisasi terdiri dari dua bagian pokok, yaitu bagian-bagian dan hubungan-hubungan. Dimana organisasi bukanlah sekedar kumpulan orang dan sekedar pembagian kerja hanyalah salah satu azas organisasi. Sedangkan pembagian kerja lebih tepat dinamakan pengorganisasian.

Sedangkan menurut Siagian (2003 : 6) organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Atau lebih dikenal dengan tingkatan manajemen dalam organisasi, yang terdiri dari top manajemen, leader manajemen dan lower manajemen.

Gaus dalam Hamim (2005 : 13) menyatakan organisasi sebagai tata hubungan antara orang-orang untuk dapat memungkinkan terciptanya tujuan bersama dengan adanya pembagian tugas dan tanggungjawab. Pembagian tugas dan tanggungjawab yang dibebankan kepada semua anggota organisasi, akan meningkatkan produktivitas, efisiensi dan efektivitas organisasi. Yang mana organisasi memiliki keragaman yang nantinya akan memberikan dampak bagi organisasi tersebut. Adapun dampaknya dapat bersifat positif dan negatif. Heterogenitas positif merupakan sumber keunggulan kompetitif yang menunjang efisiensi organisasi. Sedangkan heterogenitas negatif merupakan sumber konflik bagi organisasi dan akan melemahkan organisasi.

Menurut Manulang (dalam Hasibuan, 2004 : 24) organisasi dalam arti dinamis adalah suatu proses penetapan dan pembagian pekerjaan yang akan dilakukan, penetapan tugas-tugas

atau tanggungjawab serta wewenang dan hubungan antara unsur-unsur organisasi sehingga memungkinkan orang-orang dapat bekerja bersama-sama seefektif mungkin untuk pencapaian tujuan. Intinya pekerjaan lebih difokuskan pada dasar-dasar pekerjaannya, bukan orang-orang yang akan melaksanakannya. Adapun orang-orang merupakan pihak yang ditugaskan atau ditunjuk untuk menjalankan setiap pekerjaan yang telah dibagi-bagi tersebut, agar lebih spesifik atau lebih sederhana dan detail.

Sedangkan Priffner dan Lone menjelaskan bahwa organisasi merupakan suatu proses penggabungan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh orang-orang atau kelompok-kelompok yang diperlukan untuk pelaksanaannya itu, sehingga kewajiban yang dilaksanakan demikian itu memberikan saluran-saluran yang terbaik bagi penyelenggaraan usaha yang efisien, teratur, positif dan dikoordinasikan (dalam Supardi dan Anwar, 2002 : 4).

Waldo (dalam Hamim, 2005 : 13) organisasi merupakan struktur hubungan pribadi yang berdasarkan atas wewenang, formal dan kebiasaan dalam suatu sistem administrasi. Rancangan struktur yang baik akan tergambar kegiatan sekaligus monitoring efektivitas dan perhatian terhadap manfaat struktur tersebut. Hal kritis untuk diketahui dalam merancang struktur organisasi adalah diketahuinya kekuatan dan kelemahan yang ada secara jujur. Tahun dan jelas apa yang diketahui dan apa yang tidak diketahui, maka akan jelas usaha apa yang perlu dilakukan agar menjadi lebih tahu.

Organisasi yang efektif dapat didefinisikan sebagai kelompok dari individu yang bersama-sama berhasil mencapai tujuan, faktor yang mendukung efektivitas organisasi, menurut Herkimer (1987 : 24) adalah :

1. Struktur organisasi  
Merupakan pengelompokan fungsi agar dapat bekerjasama dan menjelaskan hubungan antara masing-masing unit
2. Pendelegasian wewenang dan tanggungjawab

Wewenang dan tanggungjawab serta kekuatan harus didelegasikan dengan jelas dan terarah.

3. Pemilihan tugas yang tepat untuk jabatan yang tepat pula

Struktur organisasi dikemukakan oleh Handayani (1965 : 49) yang dibedakan atas :

1. Organisasi garis

Dalam bentuk ini tugas-tugas perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan berada di satu tangan, serta garis wewenang langsung dari pimpinan kepada bawahan, dan bawahannya hanya mengenal satu pimpinan sebagai sumber dari pada wewenang.

2. Organisasi garis dan staf

Dalam bentuk ini terdapat orang-orang atau unit-unit yang kerja secara langsung ikut serta melaksanakan tercapainya tugas pokok atau tujuan organisasi dan unit-unit yang secara tidak langsung ikut bertanggungjawab dan berperan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pentingnya organisasi sebagai alat administrasi dan manajemen terlihat apabila dilihat bahwa bergerak tidaknya organisasi ke arah pencapaian tujuan sangat tergantung atas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi dalam menggerakkan organisasi ke arah yang telah ditentukan.

### 3. Konsep Manajemen

Secara etimologi management (di Indonesia diterjemahkan sebagai “manajemen”) berasal dari kata *Manus* (tangan) dan *Angere* (melakukan) yang setelah digabungkan menjadi *Manage* (Bahasa Inggris) berarti mengurus atau *managiere* (Bahasa Latin) berarti melatih.

Terry (2011 : 126) mengatakan manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.

Schein (2008 : 2) memberi definisi manajemen sebagai profesi. Menurutnya manajemen merupakan suatu profesi yang dituntut untuk bekerja secara profesional, karakteristiknya adalah para profesional membuat keputusan berdasarkan prinsip-prinsip umum, para profesional

mendapatkan status mereka karena mereka mencapai standar prestasi kerja tertentu, dan para profesional harus ditentukan suatu kode etik yang kuat.

Dari beberapa definisi yang tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan usaha yang dilakukan secara bersama-sama untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).

Manajemen merupakan sebuah kegiatan; pelaksanaannya disebut *manajing* dan orang yang melakukannya disebut *manajer*. Manajemen dibutuhkan setidaknya untuk mencapai tujuan, menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan, dan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas.

Manajemen merupakan usaha yang dilakukan secara bersama-sama untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).

#### **4. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Mangkunegara (2013:2) “Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”.

Selanjutnya menurut A.F Stoner yang dikutip oleh Siagian (2013:6), “Manajemen sumber daya manusia yaitu suatu prosedur berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya”.

Adapun menurut Hasibuan (2011:10), “MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”.

Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan pula sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai). Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai.

Menurut Jahari Sutikno (2008:7) tujuan manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut: Salah satu alasan utama berdirinya organisasi adalah untuk mencapai tujuan. Usaha untuk mencapai tujuan tersebut dilaksanakan melalui pelaksanaan berbagai macam tugas. Berbagai macam tugas itu tentu saja berbeda-beda, dan tugas-tugas itu harus dilakukan secara efektif dan efisien untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Supaya bisa efektif dan efisien, tugas-tugas itu harus dilakukan oleh orang atau pelaksana yang tepat, yang memiliki kemampuan sesuai dengan beban tugas yang harus dilaksanakan, sehingga para pelaksana memiliki dorongan atau motivasi yang tinggi untuk menjalankannya. Selain dipengaruhi oleh adanya kesesuaian dengan kemampuan, juga harus sesuai dengan ganjaran yang diterima, dan tidak ada hambatan-hambatan yang serius dalam pelaksanaan pekerjaan dan lain-lain.

## 5. Kinerja

### a. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh seluruh manajemen, baik pada tingkatan organisasi kecil maupun besar. Hasil kerja yang dicapai oleh organisasi atau karyawan adalah bentuk pertanggungjawaban kepada organisasi dan publik. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dan tingkat besaran imbalan yang diberikan, serta dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu.

Menurut Moeheriono (2012:95), kinerja atau *performance* merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi.

Sedangkan menurut Rivai (2013:604), kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan suatu referensi pada sejumlah standar seperti biaya masa lalu yang diproyeksikan dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya.

Deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen penting, yaitu: tujuan, ukuran dan penilaian. Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberi arah dan memengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel.

### b. Pengertian Pengukuran Kinerja

Keberhasilan pencapaian strategi perlu diukur, karena pengukuran merupakan aspek kunci dari manajemen kinerja atas dasar bahwa apabila tidak diukur maka tidak akan dapat



meningkatkan (Dharma, 2012:93). Oleh karena itu sasaran strategik yang menjadi basis pengukuran kinerja perlu ditentukan ukurannya, dan ditentukan inisiatif strategik untuk mewujudkan sasaran tersebut. Sasaran strategik beserta ukurannya kemudian digunakan untuk menentukan target yang akan dijadikan basis penilaian kinerja, untuk menentukan penghargaan yang akan diberikan kepada personel, tim atau unit organisasi.

Menurut Whittaker dalam Moeheriono (2012:72), pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas, serta untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran (*goal sand objectives*).

Sedangkan menurut Moeheriono (2012:96), pengukuran kinerja (*performance measurement*) mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa, termasuk informasi atas efisiensi serta efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi.

Dengan demikian dibutuhkan suatu pengukuran kinerja yang dapat digunakan sebagai landasan untuk menilai kemajuan yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan, sekaligus sebagai alat komunikasi dan alat manajemen untuk memperbaiki kinerja organisasi.

Dari beberapa definisi yang telah dikemukakan, maka dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja merupakan proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Namun, pengukuran kinerja sangat bergantung dengan indikator kinerja yang digunakan. Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang telah disepakati dan ditetapkan,

yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, tahap pelaksanaan maupun tahap setelah kegiatan selesai dan berfungsi.

### **c. Tujuan dan Manfaat Pengukuran kinerja**

Tujuan pengukuran kinerja adalah untuk menghasilkan data yang kemudian apabila data tersebut dianalisis secara tepat akan memberikan informasi yang akurat bagi manajemen dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

Sedangkan manfaat sistem pengukuran kinerja yang baik menurut Yuwono (2008:29) adalah :

1. Menelusuri kinerja terhadap harapan pelanggan sehingga akan membawa perusahaan lebih dekat pada pelanggannya dan membuat seluruh orang yang dalam organisasi terlibat dalam upaya memberikan kepuasan pelanggan.
2. Memotivasi pegawai untuk melakukan pelayanan sebagai mata rantai pelanggan dan pemasok internal.
3. Mengidentifikasi berbagai pemborosan sekaligus mendorong upaya-upaya pengurangan terhadap pemborosan tersebut (*reduction of waste*).
4. Membuat tujuan strategis yang biasanya masih kabur menjadi lebih konkret sehingga mempercepat proses pembelajaran organisasi.
5. Membangun konsensus untuk melakukan suatu perubahan dengan memberi “reward” atas perilaku yang diharapkan tersebut.

#### d. Karakteristik dalam Pengukuran Kinerja

Menurut Gaspersz (2011:181), karakteristik yang biasa digunakan oleh organisasi kelas dunia dalam menerapkan *balanced scorecard* untuk mengevaluasi sistem pengukuran kinerja mereka adalah:

1. Biaya yang dikeluarkan untuk pengukuran kinerja tidak lebih besar daripada manfaat yang diterima.
2. Pengukuran harus dimulai pada permulaan program *balanced scorecard*. Berbagai masalah yang berkaitan dengan kinerja beserta kesempatan-kesempatan untuk meningkatkannya harus dirumuskan secara jelas.
3. Pengukuran harus terkait langsung dengan tujuan-tujuan strategis yang dirumuskan misi strategis dan harus memiliki paling sedikit satu pengukuran.
4. Pengukuran harus sederhana serta memunculkan data yang mudah untuk digunakan, mudah dipahami, dan mudah melaporkannya.
5. Pengukuran harus dapat diulang terus-menerus, sehingga dapat diperbandingkan.
6. Pengukuran harus dilakukan pada sistem secara keseluruhan, yang menjadi ruang lingkup *balanced scorecard*.
7. Pengukuran harus dapat digunakan untuk menetapkan target, mengarah ke peningkatan kinerja di masa mendatang.
8. Ukuran-ukuran kinerja dalam program *balanced scorecard* yang diukur itu seharusnya telah dipahami secara jelas oleh semua individu yang terlibat.
9. Pengukuran seharusnya melibatkan semua individu yang berada dalam proses terlibat dengan program *balanced scorecard*.

10. Pengukuran harus akurat, dapat diandalkan, dapat diverifikasi sehingga dapat diterima dan dipercaya sebagai sah (*valid*) oleh mereka yang akan menggunakannya.
11. Pengukuran harus berfokus pada tindakan korektif dan peningkatan, bukan sekadar pada pemantau (*monitoring*) atau pengendalian.

#### **e. Indikator Kinerja**

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan (Abdullah, 2014:145). Sementara menurut Lohman dalam Abdullah (2014:145) indikator kinerja adalah suatu variabel yang digunakan untuk mengekspresikan secara kuantitatif efektivitas dan efisiensi proses atau operasi dengan berpedoman pada target-target dan tujuan organisasi. Dalam pandangan lain, Moeheriono (2012:108) mendefinisikan indikator kinerja sebagai berikut:

- a. Indikator kinerja adalah nilai atau karakteristik tertentu yang digunakan untuk mengukur output atau outcome suatu kegiatan
- b. Indikator kinerja adalah alat ukur yang dipergunakan untuk menentukan derajat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Untuk mengetahui tingkat keberhasilan yang dicapai pegawai maka perlu adanya pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Dharma (2004:24) bahwa hampir semua pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kuantitas, berkaitan dengan jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai
2. Kualitas, berkaitan dengan mutu yang dihasilkan baik berupa kerapian kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan yang dilakukan pegawai.
3. Ketepatan waktu, yaitu sesuai apa tidak dengan waktu yang direncanakan.

Dimana menurut Sobandi (2006:176) Kinerja merupakan sesuatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input*, *output*, *outcome*, *benefit*, maupun *impact*.

Menurut Moeheriono (2012:110) indikator kinerja organisasi publik adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan memperhitungkan elemen-elemen berikut ini:

- 1) Indikator masukan (*inputs*), yaitu segala sesuatu yang dibutuhkan agar organisasi mampu menghasilkan produknya, baik barang atau jasa, yang meliputi sumber daya manusia, informasi, kebijakan, dan sebagainya.
- 2) Indikator keluaran (*output*), yaitu sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau pun nonfisik.
- 3) Indikator hasil (*outcomes*), yaitu segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).
- 4) Indikator manfaat (*benefit*), yaitu sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan
- 5) Indikator dampak (*impacts*), yaitu pengaruh yang ditimbulkan, baik positif maupun negatif, pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Ratminto (2007:175-176) mengemukakan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi antara lain:

- (a) *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya pertampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.
- (b) *Reability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- (c) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- (d) *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers.
- (e) *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers.

## **6. Hutan dan Lahan**

### **a. Pengertian Hutan dan Lahan**

Hutan sebagai salah satu bagian dari lingkungan hidup merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan salah satu kekayaan alam yang sangat penting bagi umat manusia. Hal

ini didasarkan pada banyaknya manfaat yang diambil dari hutan. Misalnya hutan sebagai penyangga paru-paru dunia. Menurut Black Law Dictionary hutan (*forest*) adalah suatu daerah tertentu yang tanahnya ditumbuhi pepohonan tempat hidup segala binatang (Murhaini, 2012:9)

Hutan adalah suatu lapangan pohon-pohon secara keseluruhan yang merupakan persekutuan hidup alam hayati besertaalam lingkungannya, dan yang ditetapkan oleh pemerintah sebagai hutan. Hutan merupakan harta kekayaan yang tidak ternilai, oleh karena itu hasil dari hutan perlu dijaga, dipertahankan dan di lindungi agar hutan dapat berfungsi dengan baik. Istilah hutan merupakan terjemahan dari kata *bos* (*Belanda*) dan *forrest*(*Inggris*).*Forrest* merupakan dataran tanah yang bergelombang dan dapat dikembangkan untuk kepentingan diluar kehutanan, seperti pariwisata. Di dalam hukum Inggris kuno, *forrest* (hutan) adalah suatu daerah tertentu yang tanahnya ditumbuhi pepohonan, tempat hidup binatang buas dan burung-burung hutan (Salim, 2004:40.

Hutan menurut Dengler adalah sejumlah pepohonan yang tumbuh pada lapangan yang cukup luas, sehingga suhu, kelembapan, cahaya, angin dan sebagainya tidak lagi menentukan lingkungannya, akan tetapi dipengaruhi oleh tumbuh-tumbuhan/ pepohonan baru asalkan tumbuh pada tempat yang cukup luas dan tumbuhnya cukup rapat (horizontal dan vertikal).

Menurut pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 41 tahun 1999 hutan adalah “suatu kesatuan ekosistem berupa hamparan lahan berisi sumber daya alam hayati yang didominasi pepohonan dalam persekutuan alam lingkungannya, yang satu dengan yang lainnya tidak dapat dipisahkan.”

Ada 4 unsur yang terkandung dari definisi hutan diatas, yaitu:

1. Unsur lapangan yang cukup luas yang disebut tanah hutan.
2. Unsur pohon (kayu, bambu, palem), flora dan fauna.

3. Unsur lingkungan.

4. Unsur penetapan pemerintah.

Unsur pertama, kedua dan ketiga membentuk persekutuan hidup yang tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya. Pengertian hutan disini, menganut konsepsi hukum secara vertikal, karena antara lapangan (tanah), pohon, flora dan fauna, beserta lingkungannya merupakan satu kesatuan yang utuh.

Adanya penetapan Pemerintah mengenai hutan mempunyai arti yang sangat penting, karena dengan adanya penetapan pemerintah tersebut, kedudukan hutan menjadi sangat kuat.

Ada dua arti penting Penetapan Pemerintah tersebut, yaitu:

1. Agar setiap orang tidak sewenang-wenang untuk membat, menduduki dan atau mengerjakan kawasan hutan.
2. Mewajibkan kepada Pemerintah melalui Menteri kehutanan untuk mengatur perencanaan, peruntukan, penyediaan, dan penggunaan hutan sesuai dengan fungsinya, serta menjaga dan melindungi hutan.

Adapun tujuan dan prinsip-prinsip perlindungan hutan dari PP No.45 tahun 2004 Tentang Perlindungan Hutan, menurut pasal 5 adalah penyelenggaraan perlindungan hutan adalah bertujuan untuk menjaga hutan, hasil hutan, kawasan hutan dan lingkungannya, agar fungsi lindung, fungsi konservasi, dan fungsi produksi, tercapai secara optimal dan lestari. Pasal 6 prinsip-prinsip perlindungan hutan yaitu:

- 1) Mencegah dan membatasi kerusakan hutan, kawasan hutan dan hasil hutan, yang disebabkan oleh perbuatan manusia, ternak, kebakaran, daya-daya alam, hama, serta penyakit.

- 2) Mempertahankan dan menjaga hak-hak negara, masyarakat, dan perorangan atas hutan, kawasan hutan, hasil hutan, investasi serta perangkat yang berhubungan dengan pengelolaan hutan.

## **b. Status Hutan**

Menurut Undang Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan, Pasal 5 sampai dengan Pasal 9 yaitu hutan berdasarkan statusnya adalah suatu pembagian hutan yang didasarkan pada status (kedudukan) antara orang, badan hukum, atau institusi yang melakukan pengelolaan, pemanfaatan, dan perlindungan. Dalam hal ini, hutan berdasarkan statusnya dibagi dua macam yaitu:

### **1. Hutan Negara**

Hutan negara adalah hutan yang berada pada tanah yang tidak dibebani hak atas tanah.

Yang termasuk dalam kualifikasi hutan negara adalah:

- a) Hutan adat yaitu hutan negara yang diserahkan pengelolaannya kepada masyarakat hukum adat (*rechtsgemeenschap*).
- b) Hutan desa adalah hutan negara yang dikelola oleh desa dan dimanfaatkan untuk kesejahteraan desa.
- c) Hutan kemasyarakatan adalah hutan negara yang pemanfaatannya untuk memberdayakan masyarakat.

### **2. Hutan hak**

Hutan hak adalah hutan yang berada pada tanah yang dibebani hak milik lazim di sebut hutan rakyat (Yusuf, 2011:44-45).



### c. Fungsi hutan

Hutan mempunyai banyak fungsi dan memainkan peran penting dalam pelestarian tanah dan air, memelihara atmosfer yang sehat dan memelihara keanekaragaman hayati tumbuhan dan hewan (Supriadi, 2008:60). Kelangsungan dan keberadaan hutan tergantung sejauh mana kita mengakui dan melindungi nilai-nilai ekologi dan nilai sosial serta ekonominya. Manfaat-manfaat ini perlu di masukkan kedalam sistem neraca ekonomi nasional yang dipakai untuk menimbang pilihan-pilihan pembangunan.

Arti penting dan fungsi hutan tersebut dapat menempatkan peran hutan yang cukup besar dalam memelihara kelestarian mutu dan tatanan lingkungan hidup, serta pengembangan ekonomi kerakyatan dan pendapatan Negara. Oleh karena itu pemanfaatan dan kelestarian sumber daya hutan perlu dilakukan melalui suatu sistem pengelolaan yang dapat menjaga serta meningkatkan fungsi dan peranan hutan bagi kepentingan generasi sekarang dan generasi berikutnya.

Hutan berdasarkan fungsinya adalah penggolongan hutan yang didasarkan pada kegunaannya (Pasal 6 sampai dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 Tentang Kehutanan).

Hutan ini dapat digolongkan menjadi tiga macam yaitu:

#### 1). Hutan Konservasi

Hutan konservasi adalah kawasan hutan dengan ciri tertentu yang mempunyai fungsi pokok pengawetan keanekaragaman tumbuhan dan satwa beserta ekosistemnya.

Hutan konservasi terdiri atas tiga macam, yaitu:

- a) Kawasan hutan suaka alam adalah hutan dengan ciri khas tertentu yang mempunyai fungsi pokok sebagai kawasan pengawetan keanekaragaman tumbuhan dan satwa beserta ekosistemnya, yang juga berfungsi sebagai wilayah sistem penyangga kehidupan.

b) Kawasan hutan pelestarian alam adalah hutan dengan ciri khas tertentu yang mempunyai fungsi pokok perlindungan sistem penyangga kehidupan pengawetan keanekaragaman jenis tumbuhan dan satwa, serta pemanfaatan secara lestari sumber daya alam hayati dan ekosistemnya.

c) Taman buru adalah kawasan hutan yang ditetapkan sebagai tempat wisata berburu.

## 2). Hutan Lindung

Hutan lindung adalah kawasan hutan yang mempunyai fungsi pokok sebagai perlindungan sistem penyangga kehidupan untuk mengatur tata air, mencegah banjir, mengendalikan erosi, mencegah *intrusi* (penerobosan) air laut, dan memelihara kesuburan tanah.

## 3). Hutan Produksi

Hutan produksi adalah kawasan hutan yang mempunyai fungsi pokok memproduksi hasil hutan atau areal hutan yang di pertahankan untuk memperoleh kepentingan konsumsi masyarakat industri dan ekspor (Salim, 2004:8)

## 7. Penanggulangan Bencana

### a. Pengertian Penanggulangan Bencana

Penanggulangan bencana didefinisikan sebagai istilah kolektif yang mencakup semua aspek perencanaan untuk merespons bencana, termasuk kegiatan- kegiatan sebelum bencana dan setelah bencana yang mungkin juga merujuk pada manajemen resiko dan konsekuensi bencana Shaluf dalam Kusumasari (2014:19).

Menurut Nurjanah (2012:42) manajemen bencana adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari bencana beserta segala aspek yang berkaitan dengan bencana, terutama risiko bencana dan bagaimana menghindari risiko bencana. Manajemen bencana merupakan proses

dinamis tentang bekerjanya fungsi- fungsi manajemen yang kita kenal selama ini misalnya fungsi *planning, organizing, actuating, dan controlling*.

Cara bekerja manajemen adalah melalui kegiatan- kegiatan yang ada pada tiap kuadran/ siklus/ bidang kerja yaitu pencegahan, mitigasi dan kesiapsiagaan, tanggap darurat, serta pemulihan. Sedangkan tujuannya (secara umum) antara lain untuk melindungi masyarakat beserta harta bendanya dari ancaman bencana.

Kegiatan penanggulangan bencana merupakan kegiatan yang tidak berdiri sendiri, akan tetapi terkait dengan berbagai aspek kehidupan masyarakat dan memerlukan pendekatan yang bersifat multi disiplin. Peraturan perundang- undangan yang dijadikan acuan pun melingkupi peraturan perundang-undangan lintas sektor.

Dengan kalimat lain sesungguhnya kegiatan penanggulangan bencana dilaksanakan oleh sektor- sektor, sedangkan kegiatan dari lembaga kebencanaan sebagian besar adalah mengkoordinasikan kegiatan yang dilakukan oleh sektor. (Susetya, 2008:54).

Hal yang penting dari peanggulangan bencana adalah adanya suatu langkah konkret dalam mengendalikan bencana sehingga korban yang tidak diharapkan dapat terselamatkan dengan cepat dan tepat serta upaya untuk pemulihan pasca bencana dapat dilakukan dengan secepatnya (Purnomo & Sugiantoro, 2010:14).

#### **b. Tahapan Penanggulangan Bencana**

Dalam siklus hidup manajemen bencana alam dan manajemen bencana modern, hanya ada empat aktivitas yang sangat penting dilakukan, yaitu mitigasi, kesiapsiagaan, respons dan pemulihan.

## 1. Mitigasi

Mitigasi didefinisikan sebagai tindakan yang diambil sebelum bencana terjadi dengan tujuan untuk mengurangi atau menghilangkan dampak bencana terhadap masyarakat dan lingkungan, (King dalam Kusumasari, 2014:22). Mitigasi sering juga disebut pencegahan atau pengurangan risiko dan dianggap sebagai landasan manajemen bencana.

Mitigasi dapat dilihat sebagai upaya berkelanjutan yang dilakukan untuk mengurangi risiko bencana melalui pengurangan kemungkinan dan komponen konsekuensi risiko bencana (Coppola dalam Kusumasari, 2014:22). Tujuan mitigasi adalah pengurangan kemungkinan risiko, pengurangan konsekuensi risiko, menghindari risiko, penerima risiko, serta transfer, pembagian, atau penyebarluasan risiko. Namun ada juga beberapa hambatan dalam pelaksanaan mitigasi, seperti biaya, rendahnya dukungan politik, isu sosial budaya, dan persepsi risiko.

Mitigasi dapat menjadi sebuah kegiatan yang sangat mahal. Faktanya adalah pemerintah memiliki anggaran terbatas untuk mendukung pembangunan dan banyak pemerintah yang menganggap bencana sebagai peristiwa yang kebetulan terjadi dan mungkin tidak akan terjadi.

## 2. Kesiapsiagaan

Kesiapsiagaan berarti merencanakan tindakan untuk merespon jika terjadi bencana. Kesiapsiagaan juga dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan siapsiaga dalam menghadapi krisis, bencana atau keadaan darurat lainnya.

Tahapan ini merupakan pengulangan tema dari seluruh manajemen bencana. Menurut Godschalk dalam Kusumasari (2014:24) menekankan kesiapsiagaan sebagai tindakan yang diambil sebelum kondisi darurat untuk mengembangkan kemampuan operasional dan untuk memfasilitasi respons yang efektif jika keadaan darurat terjadi. Dalam penyelenggaraan

manajemen bencana, kemampuan kesiapsiagaan yang kuat merupakan permasalahan awal. Kemampuan ini dapat dibangun dengan perencanaan, pelatihan, dan latihan.

Ada banyak fase yang harus dilakukan pada tahap kesiapsiagaan, termasuk membentuk manajemen darurat, menilai bencana, membuat rencana darurat, mengembangkan system peringatan dini, mengidentifikasi sumber daya dan bantuan, serta membuat kesepakatan untuk saling membantu dan mendidik masyarakat.

### 3. Respons/Daya Tanggap

Respons adalah tindakan yang dilakukan segera sebelum, selama, dan setelah bencana terjadi. Tujuan kegiatan ini adalah untuk menyelamatkan nyawa, mengurangi kerusakan harta benda, dan meningkatkan pemulihan awal dari insiden tersebut Shaluf dalam Kusumasari (2014:28). Respons meliputi pemberian bantuan atau intervensi selama atau segera setelah bencana terjadi, serta menentukan kelestarian hidup dan kebutuhan hidup dasar masyarakat yang terkena dampak. Fungsi respons dalam manajemen bencana adalah tindakan yang diambil untuk membatasi cedera, hilangnya nyawa, serta kerusakan harta benda dan lingkungan. Tindakan ini dilakukan sebelum, selama, dan segera setelah bencana terjadi. Kegiatan respons dapat dilakukan melalui peringatan, evakuasi, dan penyediaan tempat penampungan.

### 4. Pemulihan

Pemulihan adalah kegiatan mengembalikan system infrastruktur kepada standar operasi minimal dan panduan upaya jangka panjang yang dirancang untuk mengembalikan kehidupan ke keadaan dan kondisi normal atau keadaan yang lebih baik setelah bencana. Pemulihan dimulai sesaat setelah bencana terjadi Sullivan dalam Kusumasari (2014:30). Pemulihan bencana adalah saat ketika negara, masyarakat, keluarga, dan individu memperbaiki atau merekonstruksi

kembali apa yang telah hilang akibat bencana dan mengurangi risiko bencana yang serupa dimasa depan.

Coppola dalam Kusumasari (2014:30) mengatakan kegiatan pemulihan meliputi keputusan dan tindakan yang diambil setelah bencana dengan maksud untuk memulihkan atau meningkatkan kondisi kehidupan prabencana dari masyarakat yang terkena dampak. Proses pemulihan dapat dibagi menjadi kegiatan jangka pendek dan jangka panjang. Tahap pemulihan jangka pendek dilakukan segera setelah peristiwa bencana terjadi dengan tujuan menstabilkan kehidupan mereka yang terkena dampak. Pemulihan inipun dalam rangka mempersiapkan diri mereka untuk menjalani perjalanan panjang menuju pembangunan kembali kehidupan mereka setelah bencana.

## **B. Kerangka Pemikiran**

Sebagian besar kebakaran hutan diakibatkan oleh upaya pembakaran yang sengaja dilakukan untuk membuka lahan dalam rangka pengalihan fungsi lahan dari lahan kehutanan menjadi lahan perkebunan ataupun pertanian. Intervensi manusia pun sedemikian merasuk, sehingga sebuah usaha pembukaan dan alih fungsi lahan dengan aksi membakar menjadi sebuah hal yang mudah dan semakin lama semarak dilakukan. Sebaran beberapa titik api diperparah dengan lokasi kebakaran berada di lahan gambut, sehingga sumber api akan sulit sekali dipadamkan.

Untuk mengatasi kebakaran hutan dan lahan perlu ada berapa upaya dari seluruh elemen masyarakat, salah satunya melalui kinerja pemerintah daerah pencegahan kebakaran hutan dan lahan. Adapun kerangka pikir penelitian yaitu sebagai berikut :

Gambar II.1 : Kerangka Pikir Penelitian Tentang Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Dalam Pencegahan Kebakaran Hutan Dan Lahan Di Kabupaten Siak (Studi di Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak)



Sumber: Olahan Peneliti, 2017.

### C. Konsep Operasional

Untuk menghindari kesalahan dan kekeliruan pada penelitian ini, maka penulis mengoperasionalkan istilah-istilah yang ada sebagai berikut:

- a. Administrasi adalah segala kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan, dimulai dari proses pemikiran, proses pelaksanaan sampai proses tercapainya tujuan.

- b. Organisasi adalah organisasi adalah suatu bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan bersama-sama secara efisien dan efektif melalui kegiatan yang telah ditentukan secara sistematis dan didalamnya ada pembagian tugas, wewenang, dan tanggungjawab yang jelas dalam mencapai tujuan organisasi tersebut.
- c. Manajemen adalah pengelolaan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang diharapkan.
- d. Kinerja adalah hasil kerja yang diberikan dan dicapai sumber daya yang dimiliki pemerintah daerah, serta potensi yang ada untuk menjalankan aktivitas tertentu ataupun serangkaian aktivitas.
- e. Pencegahan adalah upaya yang dilakukan untuk menghindari terjadinya suatu hal secara berulang dengan metode dan cara yang layak untuk digunakan.
- f. Hutan dan lahan adalah salah satu sumber daya alam yang cukup potensial bagi kemakmuran masyarakat jika dikelola dengan baik, oleh karena itu dalam pemanfaatan hasil hutan harus dikelola secara professional, arif dan bijaksana dengan mempertimbangkan aspek kelestarian dan kelangsungan fungsi hutan dan lahan.
- g. Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) adalah salah satu lembaga teknik yang dimiliki pemerintah Kabupaten Siak untuk melaksanakan tugas dan fungsinya dalam menanggulangi dan melakukan pencegahan terhadap kejadian bencana alam.
- h. Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Dalam Pencegahan Kebakaran Hutan Dan Lahan Di Kabupaten Siak dapat dilakukan melalui indikator berikut ini :
- 1) Indikator masukan (*inputs*) dalam penelitian ini yakni tersedianya kecukupan sumberdaya manusia, adanya kebijakan penanganan pencegahan kebakaran hutan dan lahan.



- 2) Indikator keluaran (*output*) dalam penelitian ini yakni adanya ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pencegahan kebakaran hutan dan lahan, serta adanya program kerja melibatkan masyarakat dalam pencegahan kebakaran hutan dan lahan.
- 3) Indikator hasil (*outcomes*) dalam penelitian ini yaitu semakin berkurangnya luas hutan dan lahan yang terbakar dan terbentuknya masyarakat peduli api di setiap lingkungan.
- 4) Indikator manfaat (*benefit*) dalam penelitian ini tercapainya target yang ditetapkan dalam melakukan pencegahan kebakaran hutan dan lahan.
- 5) Indikator dampak (*impacts*) dalam penelitian ini yakni adanya dampak yang ditimbulkan dari pelaksanaan pencegahan kebakaran hutan dan lahan secara positif mengarah perubahan perilaku masyarakat tidak lagi membakar hutan dan lahan secara sembarangan.

#### D. Operasionalisasi Variabel

Variabel yang akan dianalisis dalam penelitian dioperasionalkan sebagai berikut:

Tabel II.1 : Operasional Variabel Penelitian Tentang Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Dalam Pencegahan Kebakaran Hutan Dan Lahan Di Kabupaten Siak (Studi di Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak)

Konsep	Variabel	Indikator	Sub indikator	Skala Pengukuran
Kinerja atau <i>performance</i> merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi	Pencegahan kebakaran hutan dan lahan	Masukan ( <i>Input</i> )	a. Kecukupan personil b. Adanya tugas dan fungsi pencegahan kebakaran hutan dan lahan c. Tersedia anggaran operasional berasal dari daerah, provinsi, dan pusat,	Baik Cukup baik Kurang baik
		Keluaran ( <i>Output</i> )	a. Tersedianya sarana prasarana kerja b. Program kerja yang jelas	Baik Cukup baik Kurang baik

organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi aktivitas-aktivitas penting. (Moheriono, 2012:95),		c. Pendidikan dan pelatihan kepada masyarakat	
	Hasil ( <i>outcome</i> )	a. Berkurangnya luas lahan terbakar b. Terbentuknya masyarakat peduli api c. Adanya koordinasi antara pemerintah, swasta, dan masyarakat dalam pencegahan kebakaran	Baik Cukup baik Kurang baik
	Manfaat ( <i>benefit</i> )	a. Tercapainya target kerja organisasi b. Evaluasi kekurangan dan kelebihan kinerja	Baik Cukup baik Kurang baik
	Dampak ( <i>impact</i> )	a. Terbentuknya perilaku masyarakat tidak lagi membakar hutan dan lahan b. Terbentuknya masyarakat yang peduli lingkungan	Baik Cukup baik Kurang baik

Sumber: Olahan Penelitian, 2017

### E. Teknik Pengukuran

Skala yang digunakan adalah *Skala Likert*, dengan mengajukan item pertanyaan yang terdiri dari tiga jawaban yaitu a, b dan c. Masing-masing jawaban tersebut diberi nilai sebagai berikut:

1. Ukuran variabel penelitian, yakni:

Baik : Apabila keseluruhan indikator dari kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Dalam Pencegahan Kebakaran Hutan Dan Lahan Di Kabupaten Siak telah berjalan dengan baik atau jawaban responden berada pada kategori baik sebesar  $> 67\%$ .

Cukup baik : Apabila 1-2 indikator dari kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Dalam Pencegahan Kebakaran Hutan Dan Lahan Di Kabupaten Siak berjalan dengan baik atau jawaban responden berada pada kategori baik sebesar 34-66%.

Kurang baik : Apabila tidak ada satupun indikator dari kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Dalam Pencegahan Kebakaran Hutan Dan Lahan Di Kabupaten Siak berjalan dengan baik atau jawaban responden berada pada kategori baik sebesar  $< 33\%$ .

2. Ukuran indikator variabel penelitian, yakni:

a. Masukan (*input*), pengukurannya adalah:

Baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana  $\geq 67\%$ .

Cukup baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana 34 – 66%.

Kurang baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana  $\leq 33\%$ .

b. Keluaran (*output*), pengukurannya adalah:

Baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana  $\geq 67\%$ .

Cukup baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana 34 – 66%.

Kurang baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana  $\leq 33\%$ .

c. Hasil (*outcome*), pengukurannya adalah:

Baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana  $\geq 67\%$ .

Cukup baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana 34 – 66%.

Kurang baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana  $\leq 33\%$ .

d. Manfaat (*benefit*), pengukurannya adalah:

Baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana  $\geq 67\%$ .

Cukup baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana 34 – 66%.

Kurang baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana  $\leq 33\%$ .

e. Dampak (*impact*), pengukurannya adalah:

Baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana  $\geq 67\%$ .

Cukup baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana 34 – 66%.

Kurang baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana  $\leq 33\%$ .

