

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi

Manusia sebagai makhluk sosial dalam menjalankan aktivitasnya pasti akan membutuhkan dan memerlukan bantuan orang lain. Seiring dengan kemajuan zaman dan bertambahnya jumlah penduduk maka bertambah pula tingkat kebutuhan seseorang tersebut.

Menurut Siagian (dalam Syafri, 2012;9) administrasi yaitu merupakan keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut White (dalam Syafiie, 2013;4) administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada setiap usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil.

Menurut Silalahi (dalam Zulkifli, 2005;2) tentang pentingnya kebijakan pembagian kerja berdasarkan masing-masing hirarki organisasi. Administrasi adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagian yang telah ditentukan dalam struktur dengan pendayagunaan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Sedangkan menurut Simon (dalam Pasolong, 2007;2) menyebutkan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Administrasi sebagai salah satu cabang ilmu sosial, yang cakupannya

keseluruhan proses aktivitas kerjasama sejumlah manusia didalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Menurut Pfiffner dan Prestus orang dapat memulai dengan menyatakan bahwa administrasi adalah suatu proses umum yang menandai (merupakan karakteristik) semua usaha bersama (dalam Wirman, 2012;7).

Menurut Bernard (dalam Hamim, 2005;8) administrasi adalah sistem tentang aktivitas kerjasama dari dua orang atau lebih sesuatu 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.

Menurut Chandler dan Plano (dalam Pasolong, 2010;7) mengatakan administrasi publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Menurut Hodgkinson (dalam Kusdi, 2011;17) administrasi adalah aspek-aspek yang lebih banyak berurusan dengan formulasi tujuan, masalah terkait nilai dan komponen manusia dalam organisasi.

Pasolong (2007;3) mengatakan administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional. Definisi para ahli mengenai administrasi publik yang lebih dikenal sebagai administrasi Negara merupakan sekumpulan orang yang

bekerjasama dalam suatu organisasi pemerintah untuk mencapai suatu tujuan organisasi pemerintahan.

Administrasi secara umum dapat diartikan sebagai proses kerjasama untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan sebelumnya. Apabila diterapkan secara formal dalam organisasi maka proses kerjasama tersebut adalah dalam upaya mewujudkan tujuan organisasi, dan salah satu organisasi yang terbesar adalah Negara.

Pada dasarnya administrasi merupakan kegiatan-kegiatan beberapa orang melalui proses kerjasama baik dalam suatu organisasi maupun antar organisasi yang memiliki kepentingan yang sama untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan bersama sebelumnya.

2. Konsep Organisasi

Dalam pelaksanaan administrasi, organisasi merupakan suatu wadah atau tempat administrasi yang dijalankan sesuai dengan fungsi, tugas dan tujuan organisasi tersebut. Administrasi merupakan suatu proses yang melaksanakan setiap bentuk kegiatan dan aktivitas organisasi. Tanpa adanya administrasi didalam sebuah organisasi yang mampu bekerja dan melaksanakan tugas dan fungsi didalamnya, maka tujuan organisasi akan sulit untuk tercapai secara efektif dan efisien.

Organisasi adalah wadah yang memungkinkan masyarakat untuk dapat meraih hasil yang sebelumnya tidak dapat di peroleh atau dicapai oleh individu secara sendiri-sendiri. Organisasi merupakan suatu unit terkoordinasi yang terdiri setidaknya

dua orang, yang berkomitmen untuk mencapai satu sasaran tertentu atau serangkaian sasaran yang telah disepakati.

Organisasi menurut Siagian (2003;6) yaitu persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terkait dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Selain pengertian diatas menurut Siagian (2008; 96), hakikatnya organisasi itu dilihat dari dua sudut pandang. Pertama, organisasi dipandang sebagai “wadah” dan organisasi dipandang sebagai “proses”. Dimana ketika organisasi dipandang sebagai wadah maka organisasi merupakan tempat di mana kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan.

Menurut Dunsire (dalam Kusdi, 2011;5) organisasi merupakan suatu sistem berkelanjutan dari aktivitas-aktivitas manusia yang terdiferensiasi dan terkoordinasi, yang mempergunakan, mentransformasi, dan menyatu paadukan seperangkat khusus manusia, material, modal, gagasan dan sumber daya alam menjadi suatu kesatuan pemecahan masalah yang unik dalam rangka memuaskan kebutuhan-kebutuhan tertentu manusia dalam interaksinya dengan sistem-sistem lain aktivitas manusia dan sumber daya dalam lingkungannya.

Menurut Waldo (dalam Syafie, 2004;96) menjelaskan organisasi sebagai suatu struktur dan kewenangan-kewenangan dan kebiasaan dalam hubungan antar orang-orang pada suatu sistem organisasi.

Menurut Wendrich (dalam Brantas, 2009;75) organisasi adalah proses mendesain kegiatan-kegiatan dalam struktur organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Sutarto (dalam Brantas, 2009;75) organisasi adalah kumpulan orang, proses pembagian kerja, dan sistem kerjasama atau sistem sosial. Menurut Bernard (dalam Budiyo, 2004;166) organisasi adalah suatu sistem aktivitas kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.

Menurut Bakke (dalam Kusdi, 2009;5) organisasi adalah suatu sistem berkelanjutan dari aktivitas-aktivitas manusia yang terdiversifikasi dan terkoordinasi, yang mempergunakan, mentransformasi, dan menyatupadukan seperangkat khusus manusia, material, modal, gagasan, dan sumberdaya alam menjadi satu kesatuan pemecahan masalah yang unik dalam rangka memuaskan kebutuhan-kebutuhan manusia dalam interaksinya dengan sistem-sistem lainnya dari aktivitas manusia dan sumberdaya dalam lingkungannya.

Menurut Bernard mendefinisikan organisasi adalah sebuah sistem tentang aktivitas kerjasama dua orang atau lebih dari sesuatu yang tidak berwujud dan tidak pandang bulu, yang sebagian besar tentang persoalan silaturahmi (dalam Sjamsuddin, 2006;19).

Sukses tidaknya administrasi dan manajemen dalam melaksanakan fungsi pengorganisasiannya dapat di nilai dari kemampuan untuk menciptakan suatu organisasi yang baik. Yang dimaksud organisasi yang baik adalah suatu organisasi yang memiliki ciri-ciri seperti yang telah dirumuskan oleh Siagian (2003;97) sebagai berikut:

1. Terdapat tujuan yang jelas.
2. Tujuan organisasi harus dipahami oleh setiap orang didalam organisasi.
3. Tujuan organisasi harus diterima oleh setiap orang dalam organisasi.
4. Adanya kesatuan arah.
5. Adanya kesatuan perintah.
6. Adanya keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab seseorang.
7. Adanya pembagian tugas.
8. Struktur organisasi harus disusun sesederhana mungkin.
9. Pola dasar organisasi harus relatif permanen.
10. Adanya jaminan jabatan.
11. Imbalan yang diberikan kepada setiap orang harus setimpal dengan jasa yang diberikan.
12. Penempatan orang yang sesuai dengan keahliannya.

Ciri-ciri organisasi tersebut diterapkan sebagai acuan dalam menjalankan setiap kegiatan-kegiatan didalam organisasi. Sehingga organisasi dapat berjalan sesuai dengan tujuan utama organisasi tersebut didirikan.

3. Konsep Manajemen

Apabila sebuah organisasi supaya tetap berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan maka sudah tentu harus memerlukan suatu ilmu atau strategi untuk mempertahankan dan menjalankan organisasi, adapun ilmu atau strategi tersebut terdapat dalam konsep manajemen, yang mana manajemen merupakan suatu usaha atau upaya dalam pencapaian sebuah tujuan dengan cara mendayagunakan dan juga mengoptimalkan bantuan atau kemampuan orang lain untuk melakukan aktivitas pencapaian tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya oleh sebuah organisasi.

Manajemen menurut Gibson dan Ivancevich (dalam Rarminto, 2009;2) adalah suatu proses yang dilakukan satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan

berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bias dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Menurut Terry (dalam Hamim, 2005;16) menyatakan manajemen adalah proses yang khas yang terdiri dari tindakan *Planning, Organizing, Actuating, and Controlling* dimana pada masing-masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian dan yang diikuti secara berurutan dalam rangka usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Gullick (dalam Wijayanti, 2008;1) mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.

Menurut Stoner (dalam Zulkifli, 2005;28) manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, dan menggunakan semua sumber daya manusia untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.

Menurut Andrew (dalam Marnis, 2011;3) manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktifitas-aktifitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.

Jadi dapat disimpulkan bahwa manajemen yaitu suatu ilmu atau seni yang terdiri dari *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling* yang berguna untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama dalam suatu organisasi.

Menurut Waldo (dalam Zulkifli, 2009;17) manajemen adalah suatu tindakan dengan maksud untuk mencapai hubungan kerjasama yang rasional dalam suatu sistem administrasi.

Dari definisi di atas manajemen berada dititik beratkan pada usaha untuk memanfaatkan orang-orang lain dalam usaha pencapaian suatu tujuan. Dan untuk mencapai tujuan tersebut orang-orang didalam organisasi haruslah memiliki wewenang, tanggung jawab dan tugas pekerjaan yang jelas. Dan dari pengertian di atas dipastikan bahwa adanya maksud untuk mencapai tujuan tertentu dari kelompok atau organisasi yang bersangkutan. Karena manajemen akan mengatur apa saja kegiatan yang ada dalam organisasi tersebut, sehingga tujuan organisasi dapat benar-benar tercapai secara efektif dan efisien. Jika konseptualisasi manajemen di atas dikaitkan dengan administrasi yaitu proses kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu, dapat diasumsikan bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi.

Menurut Zulkifli (2009;40) fokus studi manajemen adalah menciptakan efektifitas dan efisiensi, sedangkan lokusnya adalah berbagai bentuk dan jenis organisasi. Kedua prapta ini sama-sama memandang manusia sebagai sumber daya strategis setiap organisasi.

Menurut Fayol (dalam Siagian, 2003;84) mengatakan fungsi administrasi dan manajemen itu ialah:

1. Perencanaan
2. Pengorganisasian
3. Pemberian komando
4. Pengkoordinasian
5. Pengawasan

Dari penjelasan para ahli, penulis berkesimpulan bahwa manajemen adalah suatu kerangka kerja yang terdiri dari berbagai komponen yang secara keseluruhan saling berkaitan satu sama lain yang diorganisir sedemikian rupa dalam rangka mencapai suatu tujuan, serta pentingnya manajemen bagi setiap organisasi terutama pada bagian manajerial yaitu karena setiap manajer atau pemimpin harus memiliki ilmu manajemen yang bertujuan untuk dapat mengatur dari pada organisasi yang dipimpinnya.

Manajemen sebagai seni berfungsi untuk strategi organisasi dalam upaya mencapai tujuan yang nyata dan mendatangkan hasil atau manfaat bagi organisasi itu sendiri, sedangkan manajemen sebagai ilmu berfungsi untuk menerangkan fenomena-fenomena atau gejala-gejala, kejadian-kejadian dan keadaan-keadaan yang memberikan penjelasan-penjelasan.

G.R Terry mengatakan, secara esensial seorang menejer adalah seorang ilmuan dan seniman. Ia memerlukan suatu pengetahuan yang dapat disusun menurut sistem yang memberikan kebenaran-kebenaran pokok yang dapat digunakan dalam mengoperasikan pekerjaannya (dalam Siswanto, 2005;10).

Suatu proses merupakan suatu rangkaian aktivitas yang satu sama lainnya saling bersusulan. Proses adalah suatu cara sistematis yang di lakukan untuk menjalankan suatu pekerjaan. Proses manajemen adalah suatu rangkaian aktivitas

yang harus dilakukan oleh seorang manajer dalam upaya menggunakan sumber daya-sumber daya yang terdapat pada orang lain di dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Rangkaian aktivitas dimaksudkan adalah merupakan fungsi seorang manajer. Fungsi manajer tersebut membentuk suatu proses keseluruhan.

Menurut Handoko (2009;6) manajemen dibutuhkan oleh semua organisasi, karena tanpa manajemen, semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Ada tiga alasan utamadiperlukannya manajemen:

1. Untuk mencapai tujuan, manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan pribadi.
2. Untuk menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang saling bertentangan. Manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang harus berkepentingan dalam organisas, seperti pemilik dan karyawan, maupun kreditur, pelanggan, konsumen, supplier, serikat kerja, assosiasi perdagangan, masyarakat, dan pemerintahan.
3. Untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Suatu kerja organisasi dapat diukur dengan banyak cara yangberbeda. Salah satu cara yang umum adalah efesiensi dan efekktivitas.

Stoner(dalam Handoko, 2009;8) mengatakan, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan serta pengawasan usaha usaha para anggota organisasi dan menggunakan sumberdaya–sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Fayol (dalam Handoko, 2009;21)mengatakan, bahwa perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pemberian perintah dan pengawasan adalah fungsi-fungsi utama manajemen.

Handoko (2009;8) mengatakan bahwa proses tersebut terdiri dari kegiatan kegiatan manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Menurut Handoko (2009;23-25) manajemen memiliki 5 fungsi yang menurut penulis paling penting yaitu :

1. Perencanaan adalah, rencana-rencana yang dibutuhkan untuk memberikan kepada organisasi tujuan tujuannya dan menetapkan prosedur terbaik untuk pencapaian tujuan-tujuan itu.
2. Pengorganisasian adalah, penentuan sumber daya-sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi, perencanaan dan pengembangan suatu organisasi atau kelompok kerja yang akan dapat “membawa” hal-hal tersebut kearah tujuan, penugasan tanggung jawab tertentu dan kemudian, pendelegasian wewenang yang diperlukan kepada individu-individu untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Fungsi ini menciptakan struktur formal dimana pekerjaan ditetapkan, dibagi dan dikoordinasikan.
3. Penyusunan personalia adalah penarikan, pelatihan dan pengembangan, serta penempatan dan pemberian orientasi para karyawan dalam lingkungan kerja yang meguntungkan dan produktif.
4. Pengarahan yaitu yang berfungsi untuk membuat atau mendapatkan para karyawan melakukan apa yang diinginkan dan harus mereka lakukan.
5. Pengawasan, adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana sudah dilaksanakan ssuai dengan yang telah ditetapkan.

Negara merupakan suatu organisasi yang juga menggunakan sistem administrasi dan manajemen, Aristoteles berpendapat Negara adalah persekutuan dari pada keluarga dan desa, guna memperoleh hidup yang sebaik baiknya (dalam Kencana, 2005;78).

Menurut Bodin Negara ialah suatu persekutuan dari pada keluarga-keluarga dengan segala kepentinga yang dipimpin oleh akal dari suatu kuasa yang berdaulat (dalam Kencana, 2005;78).

Menurut Sumantri Negara adalah suatu organisasi kekuasaan, oleh karenanya dalam setiap organisasi yang bernama Negara, selalu kita jumpai adanya organ atau alat pelengkapan yang mempunyai kemampuan untuk memaksakan kehendaknya kepada siapapun juga yang bertempat tinggal di dalam wilayah kekuasaannya (dalam Kencana, 2005;79).

Kesimpulan dari definisi manajemen diatas adalah suatu proses merencanakan strategi, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian dan pengawasan bagi pemimpin kepada bawahannya atau kepada anggota organisasi. Pemimpin yang menduduki suatu jabatan di sebut dengan manajer yang dinilai dan di anggap memiliki seni dan ilmu sehingga dapat mengatur, menggerakkan, memotivasi serta mengawasi para anggota organisasi dengan menggunakan sumberdaya-sumberdaya yang ada didalam organisasi maka dengan ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan tujuan-tujuan organisasi yang telah disepakati bersama dapat tercapai.

4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat didalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial, yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi dan bagi pengembangan dirinya, karena itulah manusia juga perlu dimanajemen.

Menurut Rivai (2009:1) manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen yang meliputi dari segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian. Karena sumber daya manusia dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka dari berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang sumber daya manusia dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang di sebut manajemen sumber daya manusia. Istilah manajemen mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana yang seharusnya *me-manage* (mengelola) sumber daya manusia (dalam Suwatno, Donni juni priansa 2014;29).

Menurut Hasibuan (2012;10) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Selanjutnya Hasibuan (2012:7) mengatakan bahwa dengan adanya manajemen daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Unsur-unsur manajemen itu antara lain adalah :

1. *Man* :Manusia dalam organisasi publik diaartikan sebagai sesuatu yang sangat menentukan karena manusia yang membuat tujuan melakukan proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan,tanpa manusia tidak akan ada proses kerja.
2. *Money* : Uang penting sebagai alat ukur dan alat ukur mengenai suatu usaha(besar kecilnya perusahaan diukur dari jumlah perputaran uang).
3. *Materials* (bahan-bahan/perlengkapan) : Manajemen ada karena adanya kegiatan manusia secara bersama-sama untuk mengurus material.
4. *Machines* (alat-alat) : Mesin sebagai alat bantu kerja, memudahkan melaksanakan pekerjaan, memberikan keuntungan terhadap tenaga kerja,

penggunaannya sangat tergantung kepada manusia serta mempermudah tujuan hidup manusia.

5. *Method* (cara-cara kerja) : Tercapai atau tidaknya tujuan tergantung pada cara pelaksanaannya dengan cara kerja yang baik akan memperlancar dan mempermudah jalannya pekerjaan.
6. *Market* : Market dalam organisasi publik diartikan sebagai masyarakat atau warga negara anggota organisasi.

Dalam perkembangannya unsur *man* (manusia) telah berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut sebagai sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia ini merupakan suatu ilmu yang mempelajari khusus pada satu unsur manajemen tersebut yaitu *man* (manusia). Tanpa sumber daya manusia, maka sumber daya lainnya kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi, maka untuk itu sangat diperlukan manajemen sumber daya manusia sebagai pengatur bagaimana untuk menjalankan sebuah organisasi yang dibentuk dengan memanfaatkan sumber daya organisasi yang ada.

Menurut Mangkunegara (2011;2) manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan juga sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu.

Tugas manajemen sumber daya manusia berkisar pada upaya mengelola unsur manusia dengan segala potensi yang dimilikinya seefektif mungkin sehingga dapat diperoleh sumber daya manusia yang puas (*satisfied*) dan memuaskan (*satisfactory*)

bagi organisasi. Lingkup manajemen sumber daya manusia meliputi semua aktivitas yang berhubungan dengan sumber daya manusia dalam organisasi (dalam Faustino, 2003;4) antara lain :

1. Rancangan organisasi
2. Staffing
3. Sistem reward
4. Manajemen performansi
5. Pengembangan pekerja dan organisasi
6. Komunikasi dan hubungan masyarakat rakat, nasional, dan internasional (dalam Faustino. 2003;4).

Nawawi (2008;41) yang menyebutkan bahwa ada tiga pengetian sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia (SDM) adalah manusia yang bekerja dilingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan)
2. Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
3. Sumber daya manusia (SDM) adalah potensi yang merupakan aset dan fungsi sebagai modal (non material dan non finansial) di dalam organisasi yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*real*) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi sebuah organisasi.

Dengan adanya Manajemen Sumber Daya Manusia, maka sumber daya manusia dapat lebih diarahkan kepada kegiatan-kegiatan pencapaian tujuan organisasi dengan menggerakkan atau memanfaatkan atau mendayagunakan sumber daya yang lainnya untuk dapat bekerja sesuai dengan tugas dan fungsi yang semestinya.

5. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan kepada orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu

sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Dwiyanto (2006;136) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara sebagai pengguna pelayanan.

Supriatna (2010;140) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain dan dilakukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pihak lain disini merupakan suatu organisasi yang memenuhi kewajibannya di dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan. Kepentingan orang banyak atau kepentingan umum merupakan himpunan kepentingan pribadi dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku didalam masyarakat.

Menurut Wasistiono (2011;51) mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta, atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Fitzsimmons(dalam Sinambela, 2006;7) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu:

1. *Tangible*, seperti fasilitas fisik, peralatan personil dan bahan komunikasi yang memberikan pelayanan.
2. *Reliability* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), para pegawai senang membantu dan mampu memberikan pelayanan yang cepat.
4. *Assurance* (jaminan), pegawai yang memiliki pengetahuan yang cukup, sopan dan dapat dipercaya.
5. *Empathy* (empati), perhatian yang besar dan khusus kepada masyarakat.

Prilaku pelaksanaan dalam pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 34 yaitu pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku berikut:

1. Adil tidak deskriminatif.
2. Cermat.
3. Santun dan ramah.
4. Tugas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut.
5. Professional.
6. Tidak mempersulit.
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar.
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan institusi penyelenggara.
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan.
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasaran serta fasilitas pelayanan publik.
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
13. Tidak menyalahgunakan informasi dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
14. Sesuai dengan kepantasan.
15. Tidak menyimpang dari prosedur.

6.Sertifikat Tanah

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, sertifikat adalah surat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam Psal 19 Ayat (2) huruf c Undang-

Undang Pokok Agraria untuk hak atas tanah, hak pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas rumah susun, dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan. Maka dapat disimpulkan menurut Pasal 19 Ayat (2) huruf c Undang-Undang Pokok Agraria maka sertifikat itu merupakan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat bukti yang kuat.

Selanjutnya menurut Pasal 32 Aya1 (1) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, sertifikat merupakan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat didalamnya, sepanjang data fisik dan data yuridis tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah yang bersangkutan.

Pengertian Sertifikat menurut pasal 1 angka 20 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, adalah surat tanda bukti hak sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 19 Ayat (2) huruf c UUPA yaitu untuk hak atas tanah, hak atas pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan, bahwa sertifikat tanah merupakan surat tanda bukti hak kepemilikan tanah yang dijilid dan diterbitkan oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional, yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat didalamnya, dimana data tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah yang bersangkutan.

Fungsi sertifikasi tanah, antara lain sebagai berikut:

1. Sertifikat atas tanah berfungsi sebagai alat pembuktian yang kuat, dimana seseorang atau badan hukum dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak atas suatu bidang tanah tertentu.
2. Sertifikat hak atas tanah memberikan kepercayaan bagi pihak bank atau kreditor untuk memberikan pinjaman uang kepada pemiliknya.
3. Adanya sertifikat tanah bagi pemerintah juga merupakan suatu hal yang sangat menguntungkan meskipun kegunaannya kebanyakan secara tidak langsung. Sertifikat tanah membuktikan bahwa tanah yang bersangkutan telah terdaftar secara resmi pada kantor agraria (Bernhard Limbong, 2014;404).

Pengertian pendaftaran tanah menurut ketentuan pasal 1 angka 1 PP No.24 tahun 1997 adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan pengolahan, pembukuan, dan penyajian serta, pemeliharaan data fisik dan yuridis, dalam bentuk peta dan daftar mengenai bidang-bidangtanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surattanda bukti haknya bagi bidang-bidangtanah yang haknya dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya. Pelaksanaan pendaftaran tanah diseluruh Indonesia didasarkan pada peraturan pemerintah Nomor 24 tahun 1997. Pelaksanaan pendaftaran tanah diselenggarakan oleh badan pertanahan nasional. Berdasarkan ketentuan pasal 13 pelaksanaan pendaftaran tanah untuk pertama kali dilaksanakan melalui pendaftaran tanah secara sistematis dan pendaftaran tanah secara sporadis. Pendaftaran tanah secara sistematis didasarkan pada suatu rencana kerja dan dilaksanakan diwilayah yang ditetapkan oleh menteri/kepala badan pertanahan nasional. Apabila suatu kelurahan atau desa belum ditetapkan sebagai wilayah pendaftaran tanah secara sistematis maka pendaftaran

tanah dilaksanakan melalui pendaftaran secara sporadik, dilakukan atas permintaan yang berkepentingan. Kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali meliputi:

1. Pengumpulan dan pengolahan data fisik

Pengumpulan dan pengolahan data fisik adalah keterangan mengenai letak, batas dan luas bidang tanah dan satuan rumah susun yang terdaftar, termasuk keterangan mengenai adanya bangunan atau bagian bangunan di atasnya.

2. Pembuktian Hak Dan Pembukuannya

Pembuktian hak dan pembukuannya dimaksudkan agar terdapat bukti yang menguatkan atas kepemilikan hak atas bidang tanah baik itu kepemilikan hak yang baru maupun lama berupa keterangan tertulis, bukti transaksi ataupun akta kepemilikan hak. Melakukan pembukuan berdasarkan keterangan yang didapat baik data tersebut lengkap, kurang ataupun bersengketa.

3. Penerbitan Sertifikat

Sertifikat diterbitkan untuk kepentingan pemegang hak yang bersangkutan sesuai dengan data fisik dan data yuridis yang telah didaftar pada buku tanah. Penerbitan sertifikat dilakukan setelah proses tahapan pengumpulan dan pengolahan data telah selesai.

4. Penyajian data fisik dan data yuridis

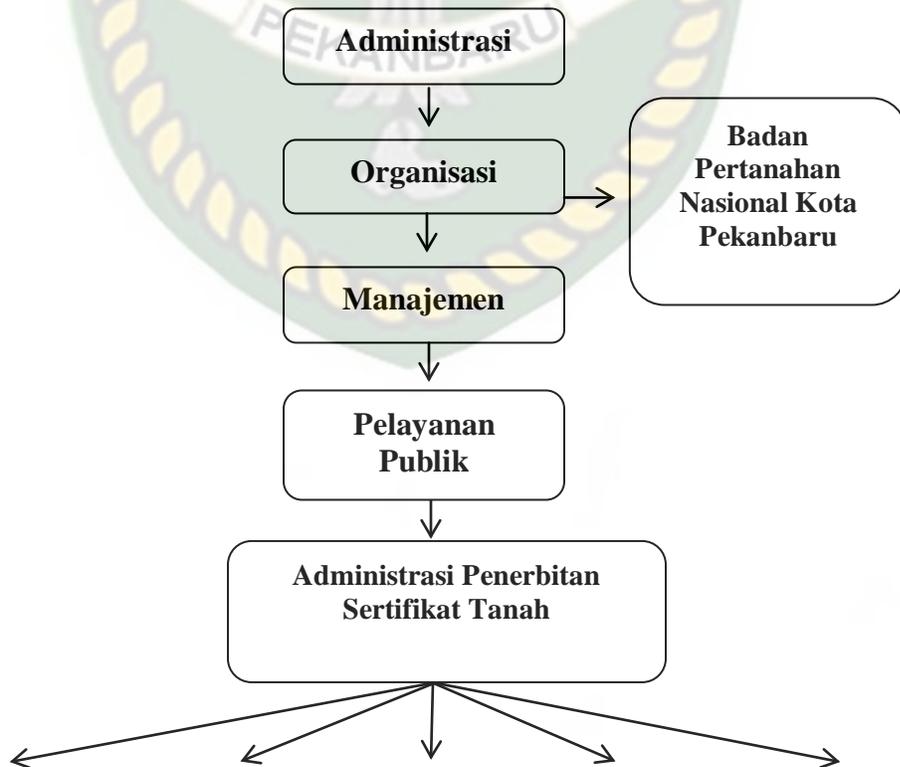
Data fisik merupakan keterangan mengenai letak, batas dan luas bidang-bidang tanah dan satuan rumah susun yang terdaftar, termasuk keterangan mengenai adanya bangunan atau bagian bangunan di atasnya. Sedangkan data yuridis adalah keterangan mengenai status hukum bidang tanah dan satuan rumah susun yang terdaftar, pemegang haknya dan hak pihak lain serta beban-beban lain.

5. Penyimpanan daftar umum dan dokumen

Dokumen yang merupakan alat pembuktian yang telah digunakan sebagai dasar pendaftaran disimpan di Kantor Pertanahan Nasional yang bersangkutan atau di tempat lain yang ditetapkan oleh Menteri/Kepala Badan Pertanahan.

B. Kerangka Pikir

Gambar II.1 Kerangka Pikir Tentang Administrasi Penerbitan Sertifikat Tanah Pada Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.





Sumber : Hasil modifikasi penulis, 2018.

C. Hipotesis

Diduga Administrasi Penerbitan Sertifikat Tanah Pada Badan Pertabahan Nasional Kota Pekanbaru belum berjalan dengan baik.

A. Konsep Operasional

Guna menghindari dari kekeliruan dalam penggunaan istilah didalam penulisan ini, maka berikut ini penulis akan menuangkan konsep-konsep yang telah dipaparkan sebelumnya dalam bentuk nyata secara operasionalnya tentang hasil kajian sebagai berikut:

1. Administrsi adalah segala kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan, dimulai dari proses pemikiran, proses pelaksanaan sampai proses tercapainya tujuan.
2. Organisasi adalah sebagai suatu wadah bagi kelompok dengan kepentingan yang sama untuk mencapai tujuan tertentu.
3. Manajemen adalah suatu seni atau ilmu yang digunakan pada organisasi untuk mengatur jalannya organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.
5. Sertifikat adalah surat tanda bukti hak yang dijilid dan diterbitkan oleh Kantor Badan Pertahanan, yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang memuat didalamnya dimana data tersebut

sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah yang bersangkutan.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

B. Operasional Variabel

Tabel II.1 : Operasional Variabel Penelitian Administrasi Penerbitan Sertifikat Tanah Pada Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.

| Konsep | Variabel | Indikator | Sub Indikator | Skala Pengukuran |
|---|---|--|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <p>Pendaftaran tanah menurut Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997(dalam Arba. 2015;148) adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah secara terus menerus, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuansatuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya serta hak-hak tertentu yang membebaniny a</p> | <p>Administrasi Penerbitan Sertifikat Tanah</p> | 1. Pengumpulan dan pengolahan data fisik | <p>a. Pengukuran dan pemetaan</p> <p>b. Penetapan batas batas bidang tanah</p> <p>c. Pembuatan surat ukur</p> | <p>Baik</p> <p>Cukup baik</p> <p>Kurang baik</p> |
| | | 2. Pembuktian hak dan pembukuan | <p>a. Pembuktian hak</p> <p>b. Pembukuan hak</p> | <p>Baik</p> <p>Cukup baik</p> <p>Kurang baik</p> |
| | | 3. Penerbitan sertifikat tanah | <p>a. Waktu penyelesaian sertifikat</p> <p>b. Memberikan informasi penyelesaian</p> <p>c. Penyerahan berkas kepada pemilik hak</p> | <p>Baik</p> <p>Cukup baik</p> <p>Kurang baik</p> |
| | | 4. Penyajian data fisik dan data yuridis | <p>a. Penyajian data fisik dan yuridis</p> | <p>Baik</p> <p>Cukup baik</p> <p>Kurang baik</p> |
| | | 5. Penyimpanan daftar umum dan dokumen | <p>a. Pemberian tanda pengenal</p> <p>b. Disimpan dikantor BPN</p> | <p>Baik</p> <p>Cukup baik</p> <p>Kurang baik</p> |



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

F. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 (tiga kategori) yaitu :Baik, Cukup Baik, dan Kurang Baik. Untuk lebih jelasnya tentang kategori ukuran tersebut dapat dilihat berikut ini :

Ukuran Variabel

- Baik : Apabila penilaian terhadap penerimaan dan pemeriksaan dokumen, penerimaan pembayaran biaya, pengukuran dan pemeriksaan, pengumuman, pembukuan dan penyerahan sertifikat berada pada skala 67-100%
- Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap penerimaan dan pemeriksaan dokumen, penerimaan pembayaran biaya, pengukuran dan pemeriksaan, pengumuman, pembukuan dan penyerahan sertifikat berada pada Skala 34-66%
- Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap penerimaan dan pemeriksaan dokumen, penerimaan pembayaran biaya, pengukuran dan pemeriksaan, pengumuman, pembukuan dan penyerahan sertifikat berada pada skala 1-33%

Indikator Ukuran Variabel

1. Pengumpulan dan pengolahan data fisik

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator penerimaan dan pemeriksaan dokumen berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator penerimaan dan pemeriksaan dokumen berada pada skala 34-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator penerimaan dan pemeriksaan dokumen berada pada skala 1-33%

2. Pembuktian hak dan pembukuannya

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator penerimaan pembayaran biaya berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator penerimaan pembayaran biaya berada pada skala 34-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator penerimaan pembayaran biaya berada pada skala 1-33%

3. Penerbitan sertifikat tanah

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator pengukuran dan pemeriksaan berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator pengukuran dan pemeriksaan berada pada skala 34-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator pengukuran dan pemeriksaan berada pada skala 1-33%

4. Penyajian data fisik dan data yuridis

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator pengumuman berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator pengumuman berada pada skala 34-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator pengumuman berada pada skala 1-33%

5. Penyimpanan daftar umum dan dokumen

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator pembukuan berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator pembukuan berada pada skala 34-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator pembukuan berada pada skala 1-33%

