

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Dalam penulisan karya ilmiah atau suatu penelitian diperlukan konsep landasan atau pijakan sebagai pedoman untuk mengemukakan dan memahami permasalahan penelitian agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penelitian ini.

Selanjutnya dapat dilihat konsep teori yang berhubungan dengan penelitian serta akan diuraikan beberapa teori digunakan dalam penulisan ini.

1. Konsep Administrasi Publik

Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja kelompok manusia orang untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya, Handari Nawawi (dalam Inu Kencana. 2003;5).

Administrasi dalam arti sempit dapat dicermati dari definisi berikut Administrasi adalah rangkaian pekerjaan ketatausahaan atau kesekretariatan yang terkait dengan surat-menyurat (koresponden) dan pengelolaan keterangan tertulis lainnya. Jadi administrasi yang dikemukakan oleh Zulkifli (2005;16) adalah serangkaian kegiatan ketatausahaan atau kesekretariatan berupa surat-menyurat dan pengelolaan data atau keterangan tertulis lainnya yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang didasarkan oleh rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Cukup banyak alternatif prinsip-prinsip umum administrasi yang dijumpai dalam referensi ilmu administrasi. Henry Fayol (dalam Zulkifli, 2005;

71). mengemukakan terdapat 14 prinsip umum administrasi yaitu :

- a. Pembagian kerja (*division of work*). Dimaksudkan untuk memusatkan kegiatan, pengkhususan orang didalam bidangnya (spesialisasi) agar memperoleh efisiensi yang tinggi.
- b. Pendelegasian wewenang dan tanggung jawab (*authority and responsibility*). Wewenang merupakan hak administrator atau manajer untuk member perintah dan merupakan sesuatu yang melekat dalam jabatan administrator atau manajer. Konsekuensi dari pemilikan wewenang tersebut adalah tanggungjawab, baik bagi yang member maupun menerima perintah. Keseimbangan antara wewenang yang didelegasikan dengan tanggungjawab perlu untuk dipertimbangkan.
- c. Disiplin (*discipline*). Disiplin merupakan hal yang mutlak didalam kegiatan kerjasama, dalam hal mana anggota organisasi tunduk dan mentaati peraturan yang telah ditetapkan. Disiplin mengikat semua tingkat kepemimpinan organisasi dan menuntut adanya sanksi.
- d. Kesatuan perintah (*unity of command*). Pekerja (bawahan) menerima perintah hanya dari satu pemimpin (atasan).
- e. Keadilan (*equity*). Kesetiaan dan pengabdian anggota harus diimbangi dengan sikap keadilan dan kebaikan serta perlakuan wajar dari manajer terhadapnya.
- f. Stabilitas jabatan (*stability of tenure*). Memberikan waktu yang cukup sangat diperlukan pekerja untuk menjalankan fungsinya dengan efektif, sehingga perlu mengurangi intensitas pergantian jabatan atau personal.
- g. Prakarsa atau inisiatif (*inisiative*). Dalam semua tingkatan organisasi semangat kerja didukung oleh berkembangnya prakarsa, dan karenanya kepada bawahan perlu diberikan kebebasan untuk memikirkan dan mengeluarkan pendapat tentang semua aktivitas, bahkan melihat dan menilai kesalahan-kesalahan yang terjadi.
- h. Solidaritas kelompok kerja (*la esprit de corps*). Prinsip ini menitikberatkan semangat persatuan dan kesatuan, perlunya kerjasama dan memelihara hubungan antar pekerja untuk menumbuhkan dan meningkatkan motivasi kerja.
- i. Kesatuan arah atau tujuan (*unity of direction*). Bahwa kegiatan organisasi harus mempunyai tujuan yang sama dan langsung dari perencanaan yang dibuat oleh seorang manajer.
- j. Mendahulukan atau mengutamakan atau menempatkan kepentingan umum (organisasi) diatas kepentingan pribadi (*subordination of individual to general interest*). Dalam hal ini kepentingan organisasi sebagai kepentingan bersama harus didahulukan, bukan kepentingan pribadi.

- k. Pengupahan atau penggajian (*renumeration*). Penggajian dan metode pembayarannya harus adil dan jujur sesuai dengan kompensasi pekerjaan dengan mengusahakan agar dapat memuaskan pimpinan dan bawahan.
- l. Sentralisasi (*centralization*). Wewenang perlu didelegasikan kepada bawahan, tetapi tanggungjawab akhir tetap dipegang oleh pimpinan puncak (*top manager*). Masalahnya seberapa besar wewenang didelegasikan, disentralisasikan atau dipusatkan.
- m. Skala hierarki (*scalar chain*). Skala hierarki merupakan garis wewenang dan program yang diturunkan dari pimpinan puncak ke pimpinan terbawah dan pekerja.
- n. Tata tertib (*order*). Penempatan dan pendayagunaan sumber daya (orang-orang dan barang-barang) sesuai dengan tempatnya dalam suatu organisasi.

Berdasarkan pendapat yang telah di kemukakan diatas, maka administrasi dapat diartikan dalam dua cakupan yaitu, yang pertama administrasi dalam arti sempit, dan yang kedua administrasi dalam arti luas, dimana cakupan tersebut merupakan suatu rangkaian pekerjaan ketatausahaan ataupun pengelolaan keterangan tertulis lainnya saja, namun administrasi juga berarti luas yaitu yang diartikan sebagai suatu proses segala aktivitas serta kerja sama dalam hal mencapai tujuan tertentu. Dengan demikian maka dapatlah dipahami juga bahwa administrasi merupakan suatu proses dalam hal pelayanan ataupun pengaturan.

Siagian (2006;2) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut The Liang Gie administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu (dalam Inu Kencana Syafii, 2011;3).

Menurut Leonard D. White administrasi ialah proses yang selalu terdapat pada setiap usaha kelompok, publik atau privat, sipil atau militer, skala besar atau kecil (dalam Syafri, 2012;9).

Berdasarkan prinsip-prinsip umum administrasi yang dikemukakan, dalam suatu upaya pencapaian hasil yang optimal, maka diharapkan setiap top administrator menghayati dan menjabarkan setiap butir-butir, prinsip-prinsip tersebut, Zulkifli (2005;13) mengatakan bahwa fitra manusia sebagai makhluk sosial yang memiliki kemampuan terbatas, maka untuk mengendalikan dan memenuhi aneka ragam kebutuhannya itu, suka atau tidak suka kembali ia membutuhkan uluran tangan dari lingkungan sekitarnya termasuk juga manusia lainnya.

2 .Konsep Organisasi Publik

Organisasi merupakan unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai aktivitas (proses) bagi pencapaian tujuan.

Sebagai wadah, organisasi berwujud kotak struktur yang menggambarkan hierarki, kedudukan dari orang-orang, pengelompokan orang dan pekerjaan, pola hubungan antar bagian atau unit yang ada. Organisasi sebagai proses menggambarkan berlangsungnya berbagai aktivitas dari kelompok orang dalam organisasi tersebut untuk mencapai tujuan.

Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan (Siagian, 2003;6)

Menurut Brantas (2009;77) organisasi adalah proses kerjasama dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Irine (2008;3) mengatakan bahwa organisasi adalah suatu sistem yang terdiri dari pola aktivitas kerjasama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan.

Menurut James D. Mooney organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai suatu, tujuan bersama (dalam Amirullah, 2004;166)

Menurut Richard Scott organisasi itu diciptakan sebagai suatu kolektivitas yang sengaja dibentuk untuk mencapai suatu tujuan khusus tertentu yang sedikit banyak didasarkan pada asas kelangsungan (dalam Thoha, 2008;168)

Menurut E. Wight Bakke 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 (dalam Kusdi, 2009;5)

Sebagai alat administrasi dan manajemen, organisasi dapat ditinjau dari dua sudut pandang. Pertama organisasi dapat dipandang sebagai wadah, dan kedua organisasi dapat dipandang sebagai proses seperti dikemukakan Siagian (2003;96) Sebagai wadah, organisasi adalah tempat dimana kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan, sedangkan organisasi sebagai proses adalah proses menyoroti interaksi antara orang-orang didalam organisasi itu.

Menurut Zulkifli (2005;131) yang mengatakan bahwa sebuah organisasi sebagai sistem apapun bentuk dan juga jenisnya adalah bersifat dinamis dan juga terbuka. Terbuka karena tidak mungkin menghindari dari berbagai bentuk pengaruh perubahan yang datang dari aspek lingkungan, terutama lingkungan eksternal.

Dengan demikian untuk bisa tetap mempertahankan kelangsungan hidup sebuah organisasi ditengah-tengah perubahan lingkungan agar tetap bisa eksis maka sebuah organisasi membutuhkan suatu strategi pengelolaan sumber daya ilmu yaitu manajemen. Jelaslah bahwa suatu organisasi tidak bisa bergerak sendiri, ia harus ada interaksi didalam dan ke luar dalam pelaksanaan fungsi dan tugas sehari-hari dengan saling mendukung antara satu sama lainnya, baik antara orang-orang yang ada dalam organisasi maupun dengan organisasi lain atau instansi lain yang berada diluarnya.

Didalam suatu organisasi sudah dapat dipastikan terdapatnya misi dan tujuan. Menurut Handoko (2003;108) misi atau maksud organisasi adalah suatu pernyataan umum dan abadi tentang maksud organisasi. Misi suatu organisasi adalah maksud khas (unik) dan mendasar yang membedakan organisasi dari

organisasi-organisasi lainnya dan mengidentifikasi ruang lingkup operasi dalam hal produk dan pasar.

Menurut Etzitoni tujuan organisasi “suatu pernyataan tentang keadaan yang diinginkan di mana organisasi bermaksud untuk merealisasikan” dan sebagai “pernyataan tentang keadaan diwaktu yang akan datang di mana organisasi sebagai kolektifitas mencoba untuk menimbulkannya (dalam Handoko, 2003;109)

Dalam suatu organisasi prinsip amat diperlukan, terutama dapat dijadikan pedoman sehingga organisasi menjadi tumbuh dan berkembang. Menurut Siswanto (2005;98) prinsip organisasi yang dimaksud adalah sebagai berikut :

- a. Organisasi dan Tujuan
Prinsip ini menunjukkan terdapatnya hubungan yang erat antara organisasi dan tujuan. Organisasi dirancang untuk mencapai tujuan. Sebaliknya, tujuan hanya mungkin dapat direalisasikan manakala melalui sarana organisasi
- b. Esensi Organisasi
Prinsip yang penting adalah bahwa tanggung jawab pengorganisasian maupun tanggung jawab pelaksanaan selalu bersifat individual. Tanggung jawab didelegasikan dari seseorang kepada orang lain. Individu yang menerima tanggung jawab membentuk suatu kewajiban yang juga bersifat pribadi.
- c. Tanggung Jawab dan Otoritas
Prinsip ini berarti bahwa otoritas harus seimbang dengan tanggung jawab, artinya seseorang yang diberi tanggung jawab harus juga diberi otoritas untuk melaksanakan sesuatu yang diperlukan guna memenuhi tanggung jawab mereka
- d. Spesialisasi untuk Efisiensi
Organisasi yang efektif membagi tanggung jawab dalam bagian sehingga mengadakan spesialisasi dan menambah efisiensi dalam masing-masing bagian tersebut.
- e. Rentang Kendali
Rentang kendali adalah tingkat pengendalian atau tingkat delegasi tanggung jawab. Prinsip ini menganggap bahwa terdapat batas tertentu terhadap jumlah bawahan yang dapat dikelola oleh seorang manajer.

Organisasi Menurut Siagian (2008;96) adalah tempat dimana kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan, sedangkan organisasi sebagai proses menyoroti interaksi antara orang-orang didalam organisasi tersebut itu.

Sedangkan Menurut Nawawi(2008;13) mengatakan bahwa dalam sebuah organisasi terdapat unsur-unsur yang merupakan suatu kesatuan yang utuh agar sebuah organisasi dapat berjalan, adapun unsur-unsur pokok dalam organisasi adalah :

1. Manusia
2. Filsafat
3. Proses
4. Tujuan

3. Konsep Manajemen Publik

Manajemen Menurut Hasibuan (2006;2) adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan.

Dalam menggerakkan organisasi, seorang pemimpin harus menjalankan fungsi-fungsi manajemen yang baik, dimana menurut Siagian (2003;87) adalah sebagai berikut :

- a. Perencanaan (Planning)
- b. Pengorganisasian (organizing)
- c. Pemberian motivasi (motivating)
- d. Pengawasan (controlling) dan
- e. Penilaian (evaluating)

Sedangkan menurut Paul hersey dan Kenneth H. Blanchard (dalam Siswanto, 2013;3) fungsi manajemen adalah sebagai berikut :

- a. Perencanaan
- b. Pengorganisasian
- c. Pengarahan
- d. Pemotivasian
- e. Pengendalian/pengawasan

Manajemen sangat dibutuhkan dalam kehidupan organisasi sebagaimana dikemukakan oleh Hasibuan (2006;3) diantaranya sebagai berikut :

- a. Pekerjaan itu berat dan sulit jika dikerjakan sendiri, sehingga diperlukan pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab dalam penyelesaiannya.
- b. Perusahaan akan dapat berhasil baik, jika manajemen diterapkan dengan baik.
- c. Manajemen yang baik akan meningkatkan daya guna dan hasil guna semua potensi yang dimiliki.
- d. Manajemen yang baik akan mengurangi pemborosan-pemborosan.
- e. Manajemen menetapkan tujuan dan usaha untuk mewujudkan dengan memanfaatkan 6M dalam proses manajemen tersebut.
- f. Manajemen perlu untuk kemajuan dan pertumbuhan.
- g. Manajemen mengakibatkan pencapaian tujuan secara teratur.
- h. Manajemen merupakan suatu pedoman pikiran dan tindakan.
- i. Manajemen selalu dibutuhkan dalam setiap kerja sama sekelompok orang.

Pandangan diatas menegaskan bahwa manajemen sangat penting artinya dalam pelaksanaan kegiatan yang dilakukan guna mencapai hasil yang optimal, efektif dan efisien sesuai dengan yang diharapkan.

Manajemen dapat didefinisikan sebagai suatu rangkaian aktivitas (termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian) yang diarahkan pada sumber-sumber daya organisasi (manusia, finansial, fisik, dan informasi) dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Griffin, 2003;7)

Manajemen merupakan suatu ilmu dan seni sebagaimana dikemukakan Terry (2009;9) manajemen merupakan kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu yang menyumbangkan upayanya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Terry Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-

sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber- sumber lainnya (dalam Amirullah, 2004;7)

Dapat dipahami, manajemen memiliki arti penting bagi setiap kegiatan yang dilakukan. Diperlukan kecakapan dan keterampilan dari mereka yang dapat merencana, mengorganisasi, mengarahkan, mengkoordinasi serta mengawasi kegiatan-kegiatan organisasi sehingga tercapai tujuan organisasi yang diharapkan secara efektif dan efisien, karena manajemen mencakup berbagai kegiatan yang dapat dioperasionalkan di dalam organisasi.

4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis. (Samsudin 2010;22)

Selanjutnya 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.

Kemudian Amirullah (2004;206) mengemukakan manajemen Sumber Daya Manusia merupakan kegiatan yang mengatur tentang cara pengadaan tenaga kerja, melakukan pengembangan, memberikan kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja melalui proses-proses manajemen dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2007;13) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek “manusia” atau sumber daya

manusia dalam posisi manajemen termasuk merekrut, menyaring, melatih, member penghargaan dalam penilaian.

5. Konsep Pelaksanaan

Jika dikaitkan dengan penjelasan administrasi dan manajemen, ini berarti bahwa sumber daya manusia berperan penting dan dominan dalam proses administrasi dan manajemen. Karena administrasi merupakan segenap aktivitas kerja pegawai yang bersangkutan dengan pengguna tenaga kerja secara bersama untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan manajemen sendiri memiliki hubungan dengan mewujudkan hasil tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian dapat diterjemahkan bahwa pelaksanaan kegiatan organisasi merupakan implementasi dari penerapan proses administrasi dan manajemen.

Dari seluruh rangkaian proses manajemen, pelaksanaan merupakan fungsi yang paling mendasar. Dalam fungsi perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berhubungan dengan aspek-aspek abstrak proses manajemen, sedangkan fungsi *actuating* (pelaksanaan) justru lebih menekan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi.

Menurut Terry (1986) pelaksanaan merupakan usaha menggerakkan anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut, oleh karena para anggota itu juga ingin mencapai sasaran-sasaran tersebut.

Meurut Terry (dalam Syafii 2006;81) Pelaksanaan kerja adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berkenan berusaha

untuk mencapai sasaran agar sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi.

Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan ini merupakan fungsi manajemen yang sangat mendasar setelah adanya manusia dan organisasi, karena jika manusia yang ada didalam organisasi tidak mampu menjalankan roda organisasi maka sama saja seperti sebuah kendaraan tidak bisa dijalankan karena tidak adanya kunci kontak kendaraan tersebut.

6. Konsep Pengawasan

Dalam setiap kegiatan organisasi pengawasan begitu penting untuk dilakukan mengingat bahwa pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen guna menjamin setiap kegiatan yang telah direncanakan akan terlaksana dengan baik.

Pengawasan adalah kegiatan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dan (bila perlu) memperbaiki tindakan yang telah dilaksanakan untuk mendapatkan kepastian mencapai Menurut hasil yang direncanakan. Terry (dalam Zulkifli.2005;122)

Siagian (2003;112) menyatakan pengawasan adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan serangkaian batasan diatas, terlihat bahwa pengawasan memiliki konsekuensi membandingkan antara rencana yang telah disusun dengan hasil yang diraih oleh organisasi tersebut, sehingga pada akhirnya menjadi salah satu kunci keberhasilan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Tetapi harus

diingat, tujuan pengawasan bukanlah untuk mencari-cari kesalahan melainkan optimalisasi pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan yang diharapkan secara efektif dan efisien.

Pengawasan pada dasarnya dimaksudkan untuk memperbaiki kesalahan, penyimpangan, ketidaksesuaian, penyelewengan dan lainnya yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah ditentukan.

Menurut Mockler fungsi pengawasan adalah upaya sistematis dalam menetapkan standar kinerja dan berbagai tujuan yang direncanakan, mendesain sistem informasi umpan balik, membandingkan antara kinerja yang dicapai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan apakah terdapat penyimpangan dan tingkat signifikansi dari setiap penyimpangan tersebut, dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh sumberdaya perusahaan dipergunakan secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan perusahaan (dalam Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah, 2010;318).

Pengawasan tidak hanya berfungsi untuk menilai apakah sesuatu itu berjalan ataukah tidak, akan tetapi termasuk tindakan koreksi yang mungkin diperlukan maupun penentuan sekaligus penyesuaian standar yang terkait dengan pencapaian tujuan dari waktu ke waktu.

Menurut Handoko (2003;361) ada tiga tipe-tipe pengawasan, tiga tipe pengawasan itu adalah :

a. Pengawasan Pendahuluan

Pengawasan pendahuluan, atau sering disebut *steering controls*, dirancang untuk mengantisipasi masalah-masalah atau penyimpangan-penyimpangan dari standar atau tujuan dan memungkinkan koreksi dibuat sebelum sesuatu tahap kegiatan tertentu diselesaikan.

b. Pengawasan Yang Dilakukan Bersamaan Dengan Pelaksanaan Kegiatan (Concurrent Control)

Pengawasan ini, sering disebut pengawasan “*Ya-Tidak*”, *screening control* atau “*berhenti-terus*”, dilakukan selama suatu kegiatan berlangsung. Tipe pengawasan ini merupakan proses dimana aspek tertentu dari suatu prosedur harus disetujui dulu, atau syarat tertentu harus dipenuhi dulu sebelum kegiatan-kegiatan bisa dilanjutkan, atau menjadi semacam peralatan “double-check” yang lebih menjamin ketepatan pelaksanaan suatu kegiatan.

c. Pengawasan Umpan Balik

Pengawasan umpan balik, juga dikenal sebagai *past – action*, mengukur hasil-hasil dari suatu kegiatan yang telah diselesaikan.

Untuk mencapai keberhasilan dalam melakukan pengawasan tentu harus ada tahap-tahap yang akan dilakukan dalam proses pengawasan. Menurut Handoko (2003;362) mengemukakan bahwa proses pengawasan biasanya terdiri paling sedikit lima tahap. Tahap-tahapnya adalah :

a. Penetapan Standar Pelaksanaan (Perencanaan)

Standar mengandung arti sebagai suatu satuan pengukuran yang dapat digunakan sebagai “patokan” untuk penilaian hasil-hasil.

b. Penentuan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan

Penetapan standar adalah sia-sia bila tidak disertai berbagai cara untuk mengukur pelaksanaan kegiatan nyata. Oleh karena itu, tahap kedua dalam pengawasan adalah menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan secara tepat.

c. Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan

Setelah frekuensi pengukuran dan sistem monitoring ditentukan, pengukuran pelaksanaan dilakukan sebagai proses yang berulang-ulang dan terus-menerus. Ada berbagai cara untuk melakukan pengukuran pelaksanaan, yaitu :

c.1 Pengamatan (Observasi)

c.2 Laporan-laporan baik lisan maupun tertulis

c.3 Metoda-metoda otomatis, dan

c.4 Inspeksi, pengujian (test), atau dengan pengambilan sampel

d. Pembandingan Pelaksanaan dengan Standar dan Analisa Penyimpangan

Tahap kritis dari proses pengawasan adalah pembandingan pelaksanaan nyata dengan pelaksanaan yang direncanakan atau standar yang telah ditetapkan. Walaupun tahap ini mudah dilakukan, tetapi kompleksitas dapat terjadi pada saat menginterpretasikan adanya penyimpangan (deviasi).

e. Pengambilan Tindakan Koreksi Bila Diperlukan

Bila hasil analisa menunjukkan perlunya tindakan koreksi, tindakan ini harus diambil. Tindakan koreksi dapat diambil dalam berbagai bentuk. Standar mungkin diubah, pelaksanaan diperbaiki, atau keduanya dilakukan bersamaan.

Pengawasan memiliki peran yang sangat penting guna membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditetapkan, Siswanto (2013;140) menyatakan terdapat empat langkah dalam pengawasan, yaitu sebagai berikut :

- a. Menetapkan standar dan metode untuk pengukuran kinerja.
- b. Mengukur kinerja.
- c. Membandingkan kinerja sesuai dengan standar.
- d. Mengambil tindakan perbaikan.

Sedangkan menurut Brantas (2009;197) sifat dan waktu pengawasan

dibedakan atas :

- a. Preventive control, adalah pengawasan yang dilakukan sebelum kegiatan dilakukan untuk menghindari terjadinya penyimpangan-penyimpangan dalam pelaksanaannya.
- b. Repressive control, adalah pengawasan yang dilakukan setelah terjadi kesalahan dalam pelaksanaannya, dengan maksud agar tidak terjadi pengulangan kesalahan, sehingga hasilnya sesuai dengan yang diinginkan.
- c. Pengawasan saat proses dilakukan, jika terjadi kesalahan segera diperbaiki.
- d. Pengawasan berkala, adalah pengawasan yang dilakukan secara berkala, misalnya per bulan, per semester dan lain-lain.
- e. Pengawasan mendadak (sidak), adalah pengawasan yang dilakukan secara mendadak untuk mengetahui apa pelaksanaan peraturan-peraturan yang ada dilaksanakan atau tidak dilaksanakan dengan baik. Pengawasan mendadak ini sekali-kali perlu dilakukan, supaya kedisiplinan karyawan tetap terjaga dengan baik.
- f. Pengawasan melekat (waskat) adalah pengawasan yang dilakukan secara integrative mulai dari sebelum, pada saat, dan sesudah kegiatan dilakukan.

Timbulnya pengawasan disebabkan oleh adanya kesalahan ataupun penyimpangan yang terjadi di suatu organisasi. Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen dalam organisasi, dimana memiliki arti suatu proses

mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan. Pengawasan dikatakan penting karena tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya memunculkan keraguan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan secara optimal. Selain itu, sistem pengawasan yang baik harus memungkinkan adanya umpan balik yang dapat memberikan informasi atas kegiatan yang dilakukan. Sistem pengawasan tersebut juga harus mampu melaporkan dengan cepat kalau terjadi penyimpangan, sehingga tindak lanjut dapat dilakukan dengan cepat pula.

7. Konsep Efektif Pengawasan

Menurut Handoko (2009;373) untuk menjadi efektif, sistem pengawasan harus memenuhi criteria tertentu. kriteria-kriteria utama adalah bahwa sistem seharusnya mengawasi kegiatan-kegiatan yang benar, tepat waktu, tepat-akurat dan dapat diterima oleh yang bersangkutan. Adapun karakteristik tersebut antara lain sebagai berikut :

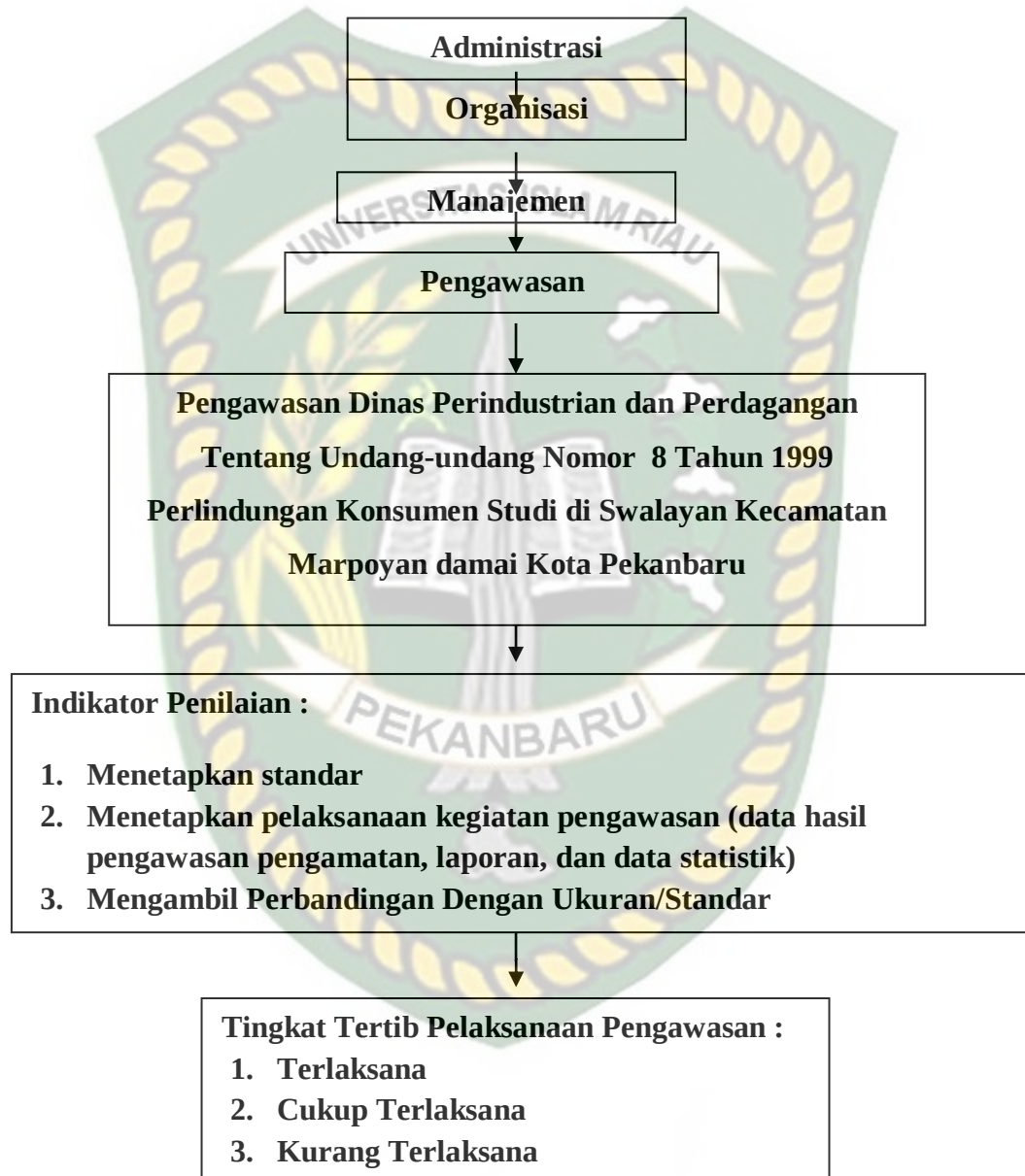
1. Akurat
Informasi tentang pelaksanaan harus akurat. Data yang tidak akurat dalam sistem pengawasan dapat menyebabkan organisasi mengambil tindakan koreksi yang keliru atau bahkan menciptakan masalah yang sebenarnya tidak ada.
2. Tepat Waktu
Informasi harus dikumpulkan, disampaikan dan dievaluasi secepatnya bila kegiatan perbaikan harus dilakukan segera.
3. Objektif dan Menyeluruh
Informasi harus mudah dipahami dan bersifat objektif serta lengkap.
4. Terpusat Pada Titik-Titik Pengawasan Strategik
Fungsi pengawasan harus memusatkan perhatian pada bidang-bidang dimana penyimpangan-penyimpangan dari standart paling sering terjadi atau yang akan mengakibatkan kerusakan paling fatal.
5. Realistik Secara Ekonomi
Biaya pelaksanaan sistem pengawasan harus lebih rendah, atau paling tidak sama, dari kegunaan yang diperoleh dari sistem tersebut.

6. Realistik Secara Organisasional
Sistem pengawasan harus cocok atau harmonis dengan karyawan organisasi.
7. Terkoordinasi Dengan Aliran kerja Organisasi
Informasi pengawasan harus terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi.
8. Fleksibel
Pengawasan harus mempunyai fleksibilitas untuk memberikan tanggapan atau reaksi terhadap ancaman ataupun kesempatan dari lingkungan.
9. Bersifat Sebagai Petunjuk Dari Operasional
Sistem pengawasan efektif harus menunjukkan, baik deteksi atau deviasi dari standar, tindakan koreksi apa yang harus diambil.
10. Diterima Para Anggota Organisasional
Sistem pengawasan harus mampu mengarahkan pelaksanaan kerja para anggota organisasi dengan mendorong perasaan otonomi, tanggung jawab dan prestasi.

B. Kerangka Pikir

Kerangka Pikir dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai variabel penelitian beserta terperinci dan terpercaya indikator-indikator yang terkait di dalam variabel penelitian. dalam hal ini variabel-variabel Pengawasan Kerangka pikiran pada variabel penelitian ini tentang **‘Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tentang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Studi di Swalayan Kecamatan Marpoyan Damai** secara lebih rinci dapat dilihat pada bagan dibawah ini :

Gambar II.I : Model Kerangka Pikir Penelitian Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tentang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Studi di Swalayan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru”



Sumber modifikasi penulis,2017

C. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2009) Hipotesis adalah penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis dan pada umumnya merupakan penelitian yang menjelaskan tentang fenomena dalam bentuk hubungan variabel yang diperoleh berdasarkan data dan fakta-fakta yang ada. Penelitian ini berguna untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya serta bagaimana hubungan itu terjadi.

Dalam penelitian ini hipotesis yang diajukan oleh peneliti adalah Sebagai berikut : “Diduga Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tentang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen di Swalayan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru”. Karena masih banyaknya ditemukan Tentang Pembulatan Uang Pengembalian (Studi di Swalayan) kecamatan marpoyan damai di Kota Pekanbaru.

D. Konsep Operasional

Untuk memahami berbagai konsep yang digunakan dalam penelitian ini maka penulis menjelaskan tentang konsep operasional, yaitu sebagai berikut:

1. Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Administrasi Publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik

secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat. Dengan administrasi publik, pemerintah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat, yang tidak dapat atau tidak akan dipenuhi oleh usaha/Swasta.

3. Organisasi adalah suatu sistem aktifitas kerjasama Sekelompok orang membagi tugas-tugasnya diantara para anggota, menetapkan hubungan-hubungan kerja dan menyatukan aktifitas-aktifitas kearah pencapaian tujuan bersama.
4. Organisasi Publik adalah organisasi yang tersebar yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup Negara dan mempunyai kewenangan yang abash (terlegitimasi) dibidang politik administarsi pemerintahan, dan hukum secara terlembaga sehingga mempunyai kewajiban melindungi warga negaranya, dan melayani keperluannya, sebaliknya berhak pula memungut pajak untuk pendanaan, serta menjatuhkan hukuman sebagai saksi penegakan peraturan.
5. Manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan Memipin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.
6. Manajemen Publik adalah suatu kinerja yang kompleks dari aktornya yakni pemerintahan dan pegawai-pegawainya guna melakukan pelayanan kepada publik atau masyarakat luas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut.
7. Manajemen sumber daya Manusia adalah proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar pontensi fisik dan psikis yang

dimiliki berfungsi semaksimal mungkin bagi pencapaian tujuan sebuah organisasi .

8. Pelaksanaan adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berkenan berusaha untuk mencapai sasaran agar sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi.
9. Pengawasan adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.
10. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat syarat keselamatan keamanan kesehatan lingkungan hidup perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
11. Swalayan adalah Tempat Berbelanja berbentuk toko yang menjual berbagai macam makanan,minuman segar maupun hasil olahan,serta macam-macam perlengkapan rumah tangga. Pada umumnya pasar swalayan menepati pasar yang luas.
12. Pembulatan adalah suatu bentuk bilangan yang di kurangi dalam bentuk nilai, dan Menjadi kurang Akurat hasilnya.
13. Monopoli adalah suatu keadaan dimana terdapat seseorang atau sekelompok orang yang menguasai suatu bidang tertentu secara mutlak,tanpa memberikan kesempatan kepada orang lain untuk ikut ambil bagian .Monopoli di artikan sebagai suatu hak istimewa(Privilege) yang menghapus

persaingan bebas, yang tertentu pada akhirnya juga akan menciptakan penguasaan pasar.

14. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan yang dapat diperdagangkan dipakai dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen.
15. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dilakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, kesehatan lingkungan hidup, dan perkembangan pengetahuan teknologi.
16. Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
17. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen.
18. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
19. Lembaga perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

20. Pengambilan tindakan dan Perbaikan adalah hasil analisis menunjukan perlunya tindakan koreksi, tindakan ini harus diambil dalam berbagai bentuk berupa member surat teguran langsung.
21. Membandingkan kinerja sesuai dengan standar,yakni pengawasan yang dilakukan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru dengan cara inspeksi ke distributor dan sarana lainya dengan cara melakukan pemeriksaan rutin, sidak, dan laporan konsumen.

E. Operasional Variabel

Operasional Variabel dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk tabel, uraian konsep, variabel, indikator, dan skala yang dirancang untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan akurat. Tujuan operasional variabel ini adalah lebih menjelaskan mengenai konsep-konsep utama dalam penelitian ini dan mengelompokkan item penilaian yang mana sebagai batasan-batasan penelaian.

Untuk lebih jelasnya mengenai konsep operasional variabel Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tentang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Studi di Swalayan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel II.I :Operasional Variabel PenelitianTentang’’Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Studi diSwalayan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru’’

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala Pengukuran
1	2	3	4	5
Pengawasan adalah sistem pengawasan yang Harus memenuhi kreteria tertentu.kreteria utama adalah bahwa sistem seharusnya mengawasin kegaitan-kegiatan yang benar,tepat waktu,akurat dan dapat ditrima oleh yang bersangkutan Menurut Handoko(2009:373)	Pengawasn dinas perindustria n dan perdagangan tentang Uu 8 tahun 1999 tentang perlindunga n kosumen studi diswalayan kota pekanbaru.	1. Menetapkan standar	a. Penetapan Produk	Terlaksana
		2.Pengukuran pelaksanaan kegiatan	b. Persyaratan yang ditetapkan	Cukup Terlaksana
			c. Terdaftar	Kurang
			d. Izin edar	Terlaksana
			a. Melakukan pengawasan langsung kelapangan	Terlaksana
			b. Inspeksi khusus/melakukan sidak	Kurang Terlaksana
			c. mengawasi laporan masyarakat	Cukup Terlaksana
		3.Mengambil Perbandingan dengan ukuran/standar	a.Sesuai standar	Terlaksana
			b.tidaksesuai standarisasi	Cukup Terlaksana
				Kurang Terlaksana

Sumber : Modifikasi Penulis 2017

Berdasarkan operasional variabel diatas dapat dijelaskan bahwa dari konsep pengawasan berdasarkan dari kerangka pikiran diatas, maka terdapat variabel Pengawasan Bidang TentangPembulatan uang pengembalian studi di swalayan kecamatan marpoyan damai kota pekanbaru

Pengawasan yang terdiri dari beberapa indikator kajian penelitian antara lain menetapkan standar, membandingkan kinerja sesuai dengan standar dan mengambil tindakan perbaikan.

F.Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 (tiga kategori) yaitu : Terlaksana, Cukup Terlaksana, dan Kurang Terlaksana.

Pengukuran yang digunakan dalam penelitan ini adalah dengan menggunakan persentase, dengan terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator.

1. Ukuran Variabel

- a. Variabel Pengawasan dari adalah Pengawasan kegiatan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan memperbaiki tindakan yang telah dilaksanakan untuk medapatkan kepastian mencapai hasil yang direncanakan,dikatakakan :

Terlaksana : Apabila penilaian terhadap indikator Pengawasan dinas perindustrian dan Tentang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Studi di SwalayanKecamatan Marpoyan Damai

Kota Pekanbaru

67-100% .

Cukup Terlaksana : Apabila penilaian terhadap indikator Pengawasan dinas perindustrian dan Tentang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Studi di Swalayan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru 34-66%.

Kurang Terlaksana : Apabila penilaian terhadap indikator Pengawasan dinas perindustrian Tentang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Studi di Swalayan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru 0-33%.

2. Variabel Indikator

- a. Menetapkan Standar dapat dikatakan : Standar mengandung arti sebagai suatu satuan pengukuran yang dapat digunakan sebagai patokan untuk penilaian hasil-hasil, dikatakan

Terlaksana : Apabila penilaian terhadap indikator Pengawasan dinas perindustrian dan Tentang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Studi di Swalayan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru 67-100% .

Cukup Terlaksana : Apabila penilaian terhadap indikator

Pengawasan dinas perindustrian dan Tentang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Studidi Swalayan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru 34-66%.

Kurang Terlaksana : Apabila penilaian terhadap indikator Pengawasan dinas perindustrian Tentang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Studidi Swalayan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru 0-33%.

b. Membedigkan Kinerja sesuai dengan standard dapat dikatakan : yakni

Terlaksana : Apabila penilaian terhadap indikator Pengawasan dinas perindustrian dan Tentang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Studi di Swalayan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru 67-100% .

Cukup Terlaksana : Apabila penilaian terhadap indikator Pengawasan dinas perindustrian dan Tentang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Studidi Swalayan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru 34-66%.

Kurang Terlaksana : Apabila penilaian terhadap indikator Pengawasan dinas perindustrian Tentang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999

Perlindungan Konsumen Studi di Swalayan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru 0-33%.

- c. Mengambil tindakan perbaikan dapat dikatakan : disini dilakukan manakala dikatakan: Pengawasan Dinas Pendustrian dan Perdagangan tentang Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Perlindungan Konsumen Studi kasus di Swalayan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Terlaksana : Apabila penilaian terhadap indikator Pengawasan dinas perindustrian dan Tentang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Studi di Swalayan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru 67-100% .

Cukup Terlaksana : Apabila penilaian terhadap indikator Pengawasan dinas perindustrian dan Tentang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Studi di Swalayan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru 34-66%.

Kurang Terlaksana : Apabila penilaian terhadap indikator Pengawasan dinas perindustrian Tentang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Studi di Swalayan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru 0-33%.