

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Berdasarkan latar belakang usulan penelitian, penulis mengembangkan beberapa konsep teori yang di perlukan sebagai landasan teori yang dijadikan sebagai titik tolak ukur pada permasalahan.

Adapun pengertian teori adalah serangkaian asumsi konsep, dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antara konsep satu dengan konsep lainnya. Oleh karena itu untuk memperoleh jawaban yang empiris terhadap penelitian yang akan dilaksanakan, penulis akan menjelaskan kerangka teori penelitian ini.

1. Konsep Administrasi

Mengacu kepada perspektif jasa pelayanan sebagai produk suatu lembaga, konsep administrasi diartikan sebagai proses kegiatan yang menghasilkan sejumlah keterangan tertulis yang dibutuhkan oleh satu atau sekelompok orang tertentu. Keterangan itu cenderung di manfaatkannya untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai kebutuhan atau tujuan lainnya.

Menurut The Liang Gie (dalam Zulkifli,2005;23) Adminitrasi adalah segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu. Pekerjaan pokok yang dimaksudkan mencakup unsur-unsur umum administrasi dalam persepektif proses.

Menurut Siagian (dalam Mulyono,2016;42) Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan daripada keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Sutarto (dalam Mulyono,2016;42), Administrasi adalah suatu proses penyelenggaraan dan pengurusan segenap tindakan atau kegiatan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan.

Selanjutnya menurut Benton (dalam Pidata, 2004;2) mengatakan Administrasi berhubungan dengan penentuan kebijakan bersama dan koordinasi secara keseluruhan ada pula ahli yang menyebut administrasi sebagai pengarah yang efektif sementara manajemen dikatakan sebagai pelaksana yang efektif.

Menurut D.White (dalam Syafri, 2012;9) Administrasi adalah proses yang selalu terdapat pada setiap usaha kelompok, publik atau privat, sipil atau militer, skala besar atau kecil. Pendapat ini juga menunjuk dua hal, yakni sebagai berikut:

1. Administrasi adalah proses (rangkaiannya kegiatan),
2. Proses itu terdapat pada setiap usaha kelompok.

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

Menurut Adams (dalam Syafri, 2012;9),Administrasi adalah kemampuan mengkoordinasikan berbagai kekuatan sosial yang sering kali bertentangan satu dengan yang lain di dalam satu organisasi sedemikian padunya sehingga kekuatan-kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan. Dari batasan tersebut, diketemukan ide pokok sebagai berikut:

- 1) Administrasi adalah kemampuan untuk memadukan kekuatan-kekuatan social didalam satu organisasi.

- 2) Kekuatan ini dipadukan dengan maksud agar setiap kekuatan yang ada bergerak sebagai satu kesatuan/keseluruhan organisme.

Menurut Atmosudirjo (dalam Syafiie,2013;4), Administrasi merupakan suatu fenomena sosial,yaitu perwujudan tertentu didalam masyarakat modern. Eksistensi administrasi ini berkaitan dengan organisasi, jadi barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, disitu terhadap organisasi.

Menurut Siagian (dalam Pasolong, 2010;3), Administrasi adalah sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Syafri (2012;5) Administrasi menggambarkan berjalannya suatu kegiatan kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Dalam sebuah proses, terdapat rencana-rencana, baik jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang, maupun jangka panjang dan juga kebijakan, strategi, serta upaya untuk mencapai tujuan yang di tetapkan dan ingin dicapai oleh kelompok.

Dari pengertian diatas dapat dijelaskan bahwa administrasi itu ilmu yang sangat luas untuk mengatur hubungan setiap manusia, terutama pada saat manusia memiliki tujuan untuk kehidupannya, yang mana agar tercapai suatu tujuan dari apa yang ingin dicapai maka sebaiknya memakai sebuah konsep administrasi. Dan pengertian administrasi sebagai proses kerja sama dan bukan merupakan hal yang baru karena telah ada bersamaan dengan adanya peradapan manusia.

Berikut ini ciri-ciri Administrasi Menurut Hodgkinson (dalam Kusdi 2011;7), yang dapat di pergunakan untuk mengidentifikasi administrasi publik. Memang dalam banyak hal administrasi publik berbeda dengan administrasi swasta. Perbedaan itu antara lain:

1. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi publik bersifat lebih urgent dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi-organisasi swasta. Contoh: lalu lintas, kesehatan, keamanan, pertahanan, dan semua pelayanan yang menyangkut kepentingan orang banyak.
2. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi publik pada umumnya bersifat monopoli. Dalam hal ini bentuk pelayanan yang diberikan tidak bisa dibagi kepada organisasi organisasi lainnya.
3. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, administrasi publik dan administratornya relatif berdasarkan undang-undang dan peraturan. Ciri ini memberikan warna legalistis dari administrasi publik tersebut.
4. Administrasi publik dalam memberikan pelayanan tidak dikendalikan oleh harga pasar, tidak seperti yang terjadi pada organisasi perusahaan yang terikat oleh harga pasar dan untung rugi.
5. Usaha-usaha dilakukan oleh administrasi publik terutama dalam negara demokrasi ialah dilakukan sangat tergantung pada penilaian rakyat banyak, itulah sebabnya pelayanan yang diberikan oleh administrasi publik hendaknya adil tidak memihak proporsional, bersih, dan mementingkan kepentingan orang banyak dibandingkan kepentingan pribadinya.

2. Konsep Organisasi

Organisasi merupakan sebagai tempat atau wadah kegiatan bagi orang-orang yang bekerja didalamnya yang bertujuan mencapai suatu tujuan secara bersamaan. Didalam suatu organisasi tersebut terdapat didalamnya tugas dan tanggung jawab serta wewenang yang ada didalamnya yang mana agar kerja orang-orang didalamnya terlaksana dengan jelas.

Menurut Waldo (dalam Syafiie, 2006;52) organisasi adalah sebagai suatu struktur dari kewenangan-kewenangan dan kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan antar orang-orang pada suatu sistem administrasi. Menurut Jhon D. Millet (dalam

Siagian, 2006;51) organisasi adalah sebagai kerangka struktur dimana pekerjaan dari beberapa orang yang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama.

Menurut Siagian (dalam Yussa & Andry 2015;14) Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian sesuatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang atau sekelompok orang disebut bawahan.

Menurut Malayu (2010;23) Organisasi merupakan alat dan wadah tempat manajer melakukan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Organisasi dapat ditinjau dari dua aspek yaitu organisasi sebagai wadah dimana kegiatan-kegiatan administrasi dijalankan, organisasi sebagai rangkaian hierarki antara orang-orang dalam suatu ikatan formal. Sebagai wadah administrasi relative bersifat statitis, sedangkan sebagai suatu rangkaian hierarki organisasi merupakan suatu proses dengan demikian ia bersifat lebih dinamis.

“Menurut Dunsire (dalam Kusdi, 2011;5) Organisasi adalah suatu sistem berkelanjutan dari aktivitas-aktivitas manusia yang terdiferensiasi dan terkoordinasi, yang mempergunakan, mentransformasi, dan menyatupadukan 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 system-sistem lain aktivitas manusia dan sumber daya dalam lingkungannya”. Dunsire (dalam Kusdi, 2011;5)

Sukses tidaknya administrasi dan manajemen dalam melaksanakan fungsi pengorganisasiannya dapat dinilai dari kemampuannya untuk menciptakan suatu organisasi yang baik di dalam internal organisasinya, tentunya dengan kata baik tersebut adalah pada dasarnya untuk memberikan rasa puas terhadap pelayanan

yang diberikan kepada masyarakat luas atau kepada penerima pelayanan yang menggunakan untuk kepentingan publik. Yang dimaksud organisasi yang baik adalah suatu organisasi yang memiliki ciri-ciri seperti yang telah dirumuskan dan di jelaskan oleh Siagian (2003;97) dan adapun ciri-ciri organisasi yang baik dapat di lihat 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 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.

Dari defenisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu tempat dimana administrasi dijalankan sesuai dengan fungsi dan tugasnya. Administrasi merupakan suatu proses yang melaksanakan setiap bentuk kegiatan atau aktivitas organisasi. 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.

Dari defenisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu tempat dimana administrasi dijalankan sesuai dengan fungsi dan tugasnya. Administrasi merupakan suatu proses yang melaksanakan setiap bentuk kegiatan atau aktivitas organisasi.

3. Konsep Manajemen dan Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen hanya merupakan alat yang mengatur agar tercapai tujuan yang diinginkan. Karena manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan organisasi, pegawai, dan masyarakat. Setiap organisasi memerlukan yang namanya manajemen, Suatu organisasi akan tetap berjalan dan memerlukan suatu ilmu atau strategi untuk mempertahankan serta menjalankan organisasi tersebut. Ilmu dan strategi tersebut terdapat di dalam konsep manajemen, dimana manajemen merupakan suatu usaha atau upaya pencapaian tujuan dengan mendayagunakan dan mengoptimalkan bantuan yang telah ditentukan.

Menurut Siagian (dalam Zulkifli, 2009;17) Manajemen adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Sedangkan pendapat lain yaitu Menurut Waldo (dalam Zulkifli, 2009;17) Manajemen adalah suatu tindakan dengan maksud untuk mencapai hubungan kerjasama yang rasional dalam sistem administrasi.

Menurut George R. Terry (dalam Syafiie, 2006;49) 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.

Millet (dalam Syafiie, 2006;49) Manajemen adalah proses kepemimpinan dan pemberian arah terhadap pekerjaan yang terorganisasi dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan yang dikendaki.

Menurut Stoner (dalam Zulkifli, 2009;16) manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan Manajemen pada dasarnya merupakan seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu yang terkait dengan pencapaian tujuan. Dalam penyelesaian akan sesuatu tersebut, terdapat tiga faktor yang terlibat:

1. Adanya sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia, maupun faktor-faktor produksi lainnya. Atau sebagaimana menurut Griffin, sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, sumber daya alam, sumber daya keuangan serta informasi.
2. Adanya proses yang bertahap dari mulai perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengimplementasian, hingga pengendalian dan pengawasan.
3. Adanya seni dalam menyelesaikan pekerjaan.

Manajemen perlu dijelaskan berdasarkan fungsi-fungsinya atau sering dikenal sebagai fungsi-fungsi manajemen (*managerial functions*). Fungsi – fungsi tersebut sebagaimana dikemukakan dalam definisi muka mencakup fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, fungsi pengimplementasian, serta fungsi pengendalian dan pengawasan.

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

Jika secara konseptual manajemen diatas dikaitkan dengan administrasi yaitu, proses kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu, dapat diasumsikan bahwa manajemen adalah inti dari administrasi. Analog keterkaitan antara organisasi, administrasi dan manajemen oleh Waldo (dalam Zulkifli, 2009;18) sebagai berikut: organisasi diibaratkan sebagai anatomi dari administrasi, sedangkan manajemen sebagai psikologinya.

Manajemen sumberdaya manusia adalah proses pengendalian berdasarkan fungsi manajemen terhadap daya yang bersumber dari manusia. Ada lima prinsip pendekatan terhadap manajemen sumber daya manusia, yaitu:

1. Sumber daya manusia adalah merupakan kekayaan yang paling penting, yang dimiliki oleh suatu organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci bagi keberhasilan organisasi tersebut.
2. Keberhasilan sangat mungkin dicapai manakala peraturan atau kebijaksanaan dan prosedur, serta mekanisme kerja, yang berkaitan dengan manusia dan perusahaan tersebut Saling berhubungan dan memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan perusahaan dan pencapaian strategis.
3. Budaya dan nilai perusahaan, suasana organisasi dan perilaku manajerial yang berasal dari kultur tersebut yang akan memberikan pengaruh yang besar terhadap pencapaian terbaik.
4. Manajemen sumber daya manusia berhubungan langsung secara integrasi, menjadikan semua anggota organisasi terlibat untuk mencapai tujuan.
5. Empat prinsip tersebut harus tertanam dalam diri setiap anggota (manusia).

Hubungan manajemen dengan sumber daya manusia, merupakan proses usaha pencapaian tujuan melalui kerja sama dengan orang lain. Ini berarti menunjukkan pemanfaatan daya yang bersumber dari orang lain untuk pencapaian tujuan. Sumber daya manusia sering disebut sebagai *Human Resource*, tenaga atau kekuatan manusia (*energi atau power*). Sumber daya yang juga disebut sumber tenaga, kemampuan, kekuatan, keahlian yang dimiliki oleh manusia, dipunyai juga oleh makhluk organisme lainnya, misalnya: Pada hewan, tumbuh-tumbuhan, bahkan dipunyai juga oleh unsur dalam.

Menurut Sedarmayanti (2016;11) MSDM adalah suatu proses pemanfaatan Sumber Daya Manusia secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, penggerakan dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan.

Hubungan manajemen dengan sumber daya manusia merupakan proses usaha pencapaian tujuan melalui kerja sama dengan orang lain. ini berarti menunjukkan pemanfaatan daya yang bersumber dari orang lain untuk mencapai tujuan.

Menurut Mangkunegara (2011;2) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan 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 (pegawai).

Menurut Fathoni (2006;10) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses pengendalian berdasarkan fungsi manajemen terhadap daya yang bersumber dari manusia. Untuk itu manajemen sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional dan baik agar dapat terwujudnya keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan perkembangan teknologi dan lingkungan serta kemampuan organisasi. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama suatu organisasi agar dapat berkembang secara produktif dan wajar.

Dari defenisi diatas dapat disimpulkan manajemen sumber daya manusia adalah proses penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai suatu tujuan, baik individu maupun organisasi yang akan menentukan kerja seorang pegawai atau karyawan.

Selanjutnya Menurut Sedarmayanti (2016;12) Manajemen Sumber Daya Manusia mempunyai peran sangat menentukan hidup matinya organisasi atau perusahaan. Apabila SDM dalam perusahaan bermoral baik, disiplin, loyal dan produktif maka organisasi dapat berkembang baik.

Menurut Harbani Pasolong (2016;102) pengalaman menunjukkan bahwa di instansi pemerintah, jumlah dan jenis SDM masih sering dimanipulasi karena berbagi kepentingan kecenderungan mengangkat jumlah pegawai melebihi kebutuhan masih sering terjadi karena dianggap sebagai symbol kedudukan birokrasi atau dilakukan karena moral.

Selanjutnya Menurut Sedarmayanti (2016;11) MSDM adalah suatu pendekatan dalam mengelola masalah manusia berdasarkan tiga prinsip dasar :

1. Sumber Daya Manusia adalah harta atau asset paling berharga dan penting yang dimiliki organisasi atau perusahaan, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia.
2. Keberhasilan sangat mungkin tercapai, apabila kebijakan, prosedur dan peraturan yang berkaitan manusia dari organisasi atau perusahaan saling berhubungan dan menguntungkan semua pihak yang terlibat dalam organisasi atau perusahaan.
3. Budaya dan nilai perusahaan serta perilaku manajerial yang berasal dari budaya tersebut akan member pengaruh besar terhadap pencapaian hasil terbaik.

4. Konsep Manajemen Kinerja

Menurut Surya Dharma (dalam Harbani Pasolong 2016;98) Mengatakan bahwa manajemen kinerja suatu proses yang dirancang untuk meningkatkan kinerja organisasi, kelompok dan individu yang digerakkan oleh para manajer.

Menurut Sedarmayanti (2016;285) Manajemen Kinerja adalah proses menyeluruh untuk mengamati kinerja karyawan, dalam hubungannya dengan persyaratan jabatan, jangka waktu tertentu. Seperti menjelaskan apa yang diharapkan karyawan, menetapkan tujuan, menyimpan dan mengakses informasi tentang kinerja kemudian membuat tentang penilaian kinerja.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2016;111) Manajemen Kinerja adalah proses yang digunakan pengusaha untuk memastikan karyawan bekerja searah dengan tujuan organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2016;112) Strategi Manajemen Kinerja bertujuan untuk memberi alat dimana hasil lebih baik dapat diperoleh dari organisasi, tim dan individu, dengan memahami dan mengelola kinerja dalam kerangka yang disepakati mengenai tujuan standar dan kebutuhan kompetensi yang direncanakan.

Strategi Manajemen Kinerja meliputi :

1. Perbaiki Kinerja dalam mencapai keefektifan Organisasi dan individu agar hal yang tepat dilaksanakan dengan hasil.
2. Strategi Manajemen Kinerja mengenai pengembangan karyawan.
3. Mengenai pemuasan kebutuhan dan harapan dari semua pihak terkait, seperti organisasi, pemilik, manajemen, karyawan, pelanggan, pemasok dan masyarakat.
4. Mengenai komunikasi dan keterlibatan, dimana dialog yang berkelanjutan antara pimpinan dan anggota tim terjadi untuk menetapkan harapan dan berbagai informasi mengenai misi, nilai dan sasaran

Menurut Surya Dharma (dalam Harbani Pasolong 2016;99) Manajemen kinerja ditujukan untuk meningkatkan aspek-aspek kinerja yang meliputi :

1. Sasaran yang dicapai
2. Kompetensi yang meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap
3. Efektivitas kerja

5. Konsep Kinerja

Menurut Harbani Pasolong (2016;175) Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

Tercapainya tujuan organisasi tidak bias dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau yang dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Menurut Kasmir (2016;182) Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Selanjutnya Menurut Ivancevich (dalam Kasmir 2016;183) Kinerja adalah hasil yang dicapai dari apa yang diinginkan oleh organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2016;287) Penilaian kinerja dapat melakukan hal ini dengan mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengetahuan, kemampuan, keterampilan, serta syarat lain yang perlu dipertimbangkan dalam seleksi. Penilaian kinerja dapat menjadi dasar membedakan pekerjaan yang efektif dan tidak efektif.

Menurut Lan-Ri (dalam Harbani Pasolong 2016;175) kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.

Selanjutnya Menurut Kasmir (2016;181) Karyawan yang melaksanakan beban yang diberikan, biasanya berusaha untuk mencapai hasil yang maksimal dengan beberapa tujuan. Misalnya untuk memperoleh kepuasan kerja atas pekerjaannya, memenuhi rasa tanggung jawab yang diberikan, sehingga harus dilakukan dengan sebaik-baiknya.

Menurut Mondy dan Noe (dalam Sedarmayanti 2016;285) Penilaian kinerja adalah system informasi untuk memeriksa/mengkaji dan mengevaluasi secara berkala kinerja seseorang. Kinerja dapat dipandang sebagai perpaduan dari

(1) Hasil kerja apa yang harus dicapai oleh seseorang, (2). Kompetensi bagaimana seseorang pencapainya.

Berdasarkan definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi kinerja merupakan proses mental seseorang untuk mengenali stimulus atau memahami informasi tentang hasil kerja yang dapat dicapai yaitu berupa perilaku-perilaku atau tindakan-tindakan yang relevan terhadap tercapainya tujuan organisasi. Hasil kerja tersebut dicapai melalui usaha dengan kemampuan dan keterampilan serta pengalaman yang dapat diukur dalam periode waktu tertentu.

6. Konsep Pelayanan Publik

Memperhatikan arti tentang pelayanan umum, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan umum. Pelayanan berarti melayani suatu jasa sesuai jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas dari fungsi pokok birokrasi pemerintah.

Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir (dalam Pasolong 2016;128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menteri pendayagunaan aparatur negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2016;128) Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu

kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut kurniawan (dalam Pasolong, 2016;128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani)keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

Menurut Osbornedan Ted Gaebler (dalam Pasolong, 2016;130), pelayanan publik adalah pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birograsi pemerintah dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik.

Sedangkan menurut Wasistiono Pelayanan Publik adalah suatau bentuk pemberian jasa baik oleh unsure pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dan atau kepentingan masyarakat. (dalam Sri Maulidiah. 2014;59)

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, mapupun dalam rangka pelaksanaanketentuan peraturan perundang – undangan. Sedangkan Kepmen PAN 58 Tahun 2002 mengelompokan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN / BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan jasa.

Jenis pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan,

dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin – izin, rekomendasi, keterangan dan lain – lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akte kelahiran, akte kematian).

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerima nya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, peayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Pelayanan publik sebagai fokus disiplin ilmu administrasi publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik masih dianggap belum baik atau tidak memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kesimpulan Agus dwi yanto dkk (dalam Pasolong 2016:130).

Dalam *governance and decentarl lization* disingkat GDS 2002 di dua puluh provinsi di indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik tetapi secara umum praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*).

Hakekatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi Negara. Perbedaan Pelayanan publik dengan Pelayanan Prima yaitu prinsip sama tetapi tujuan berbeda.

Tujuan pelayanan Prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan, pelayanan prima bertujuan terhadap keberlangsungan hidup perusahaan, apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan tentu saja sangat mengecewakan pelanggannya Menurut Daryantom& Setyabudi Ismanto (2014;108)

Sedangkan tujuan pelayanan publik adalah member pelayanan kepada publik yang terdiri dari individu dan kelompok, mampu memberi dedikasi terbaik untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Menurut Sri Maulidiah (2014;63) Pelayanan Prima adalah suatu bentuk pelayanan publik yang sangat baik atau pelayanan publik yang terbaik yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku oleh instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik, suatu pelayanan yang mampu untuk memuaskan pihak yang dilayani dengan memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat sebagai unsure yang dilayani.

Pelayanan prima dapat diwujudkan jika adanya suatu standar pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai salah satu bentuk dari proses pemenuhan kebutuhan masyarakat. Standar baku dari suatu pelayanan itu sendiri telah diatur dalam Peraturan Pemerintah No.65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Menurut Daryanto & Setyobudi Ismanto (2014;1) pelayanan Prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu ukuran dari berkualitas atau tidaknya suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi pemerintah kepada unsur masyarakat sebagai unsure penerima pelayanan publik.

Berdasarkan pada ukuran buku Standar Pelayanan Minimal (SPM), maka proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh unsur institusi pemerintah (Pelayanan Publik) dalam memenuhi segala bentuk kebutuhan dari unsure masyarakat, maka penyelenggaraan pelayanan publik oleh unsur institusi birokrasi pemerintah bercirikan hal-hal sebagai berikut :

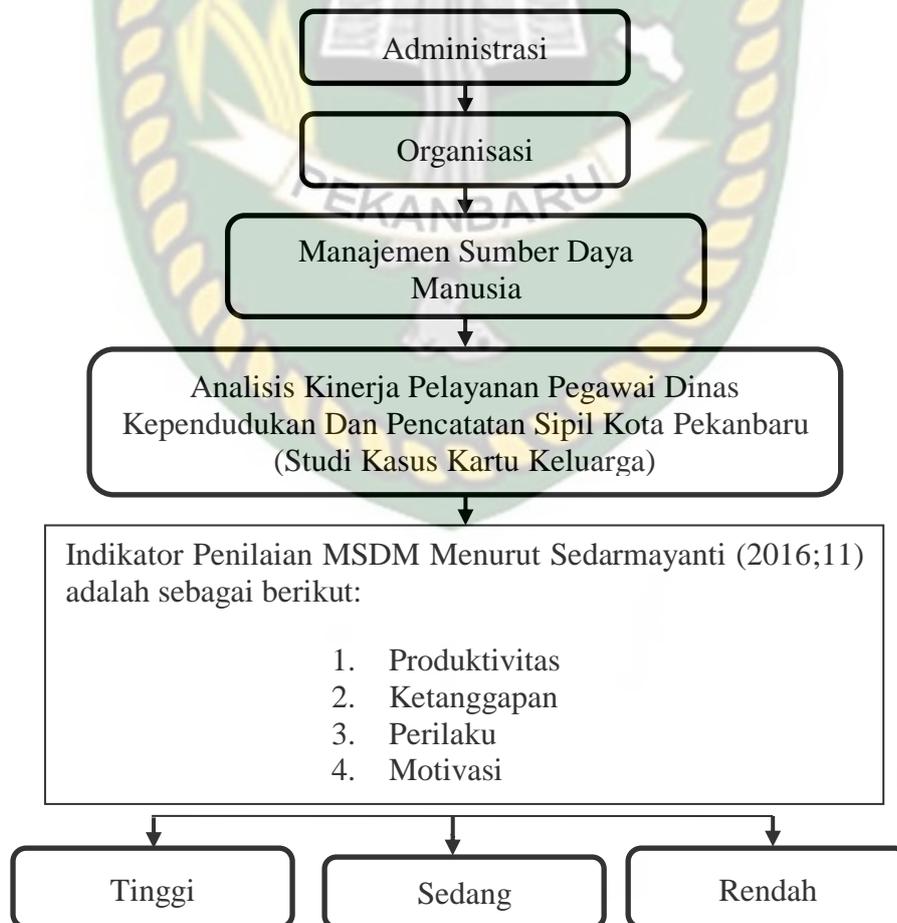
1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian dan Tepat Waktu
4. Akurasi
5. Bertanggung Jawab
6. Kelengkapan Saran dan Prasarana
7. Kemudahan Akses
8. Kejujuran
9. Kecermatan
10. Kedisiplinan
11. Kesopanan dan Keramahan

12. Serta Keamanan dan Kenyamanan

B. Kerangka Pikir

Dengan memudahkan penulis memberikan pemahaman kepada pembaca dalam melihat kinerja penelitian penulis maka perlu adanya kerangka pemikiran yang bertujuan untuk menggambarkan tentang berkaitan antara variabel dengan indikator yang dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam melihat Analisis Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Penulis membuat gambaran kerangka pikiran penelitian sebagai berikut :

Gambar II.1 : Kerangka Pikir Tentang Kinerja Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru(Studi Kasus Kartu Keluarga)



Sumber : Olahan Penulis Tahun 2018.

C. Konsep Operasional

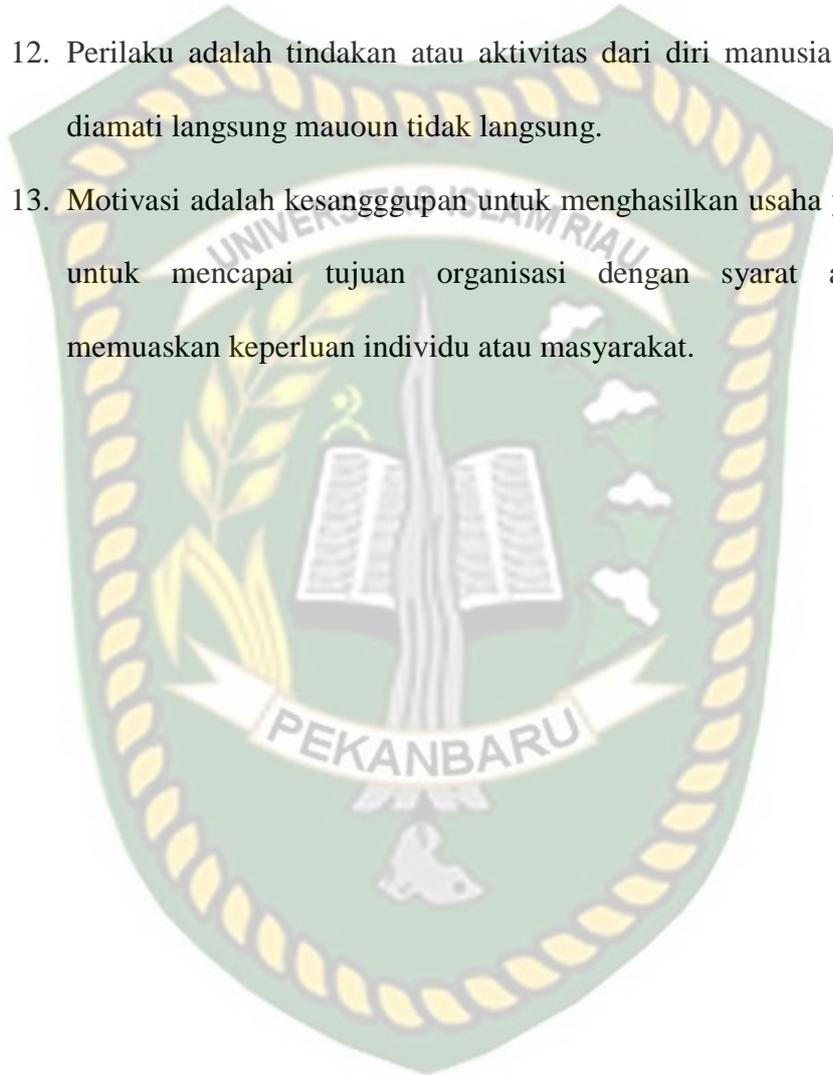
Untuk menghindari kekeliruan dalam penggunaan istilah didalam penulisan ini, maka penulis akan menuangkan konsep-konsep yang telah dipaparkan sebelumnya, yaitu sebagai berikut :

1. Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya. administrasi itu ilmu yang sangat luas untuk mengatur hubungan setiap manusia, terutama pada saat manusia memiliki tujuan untuk kehidupannya, yang mana agar tercapai suatu tujuan dari apa yang ingin dicapai maka sebaiknya memakai sebuah konsep administrasi.
2. Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian sesuatu tujuan yang telah ditentukan.
3. Manajemen adalah sebagai proses yang dilaksanakan pada tingkat organisasi tertentu, sebagai rangkaian keterampilan (skills), dan sebagai serangkaian tugas.
4. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses pendayagunaan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi emaksimal mungkin bagi penapaian tujuan organisasi.
5. Manajemen kinerja adalah suatu asumsi bahwa, jika pegawai mengerti dan atau memahami apa yang diharapkan dari mereka, dan memberdayakan dalam penentuan tujuan yang akan dicapai maka

mereka akan menunjukkan kinerja untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

6. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Tercapainya tujuan organisasi tidak bias dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau yang dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.
7. Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.
8. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai perangkat pemerintah kota pekanbaru yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan birokrasi dalam urusan administrasi kependudukan.
9. Pegawai adalah personal yang mengabdikan pada badan kepegawaian.
10. Produktivitas adalah bagaimana pegawai mampu bekerja dengan optimal dan tepat waktu.

11. Ketanggaan adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
12. Perilaku adalah tindakan atau aktivitas dari diri manusia baik yang diamati langsung maupun tidak langsung.
13. Motivasi adalah kesanggupan untuk menghasilkan usaha yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi dengan syarat ada untuk memuaskan keperluan individu atau masyarakat.



D. Operasional Variabel

Tabel II.1 : Operasional Variabel Analisis Kinerja Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru (Studi Kasus Kartu Keluarga)

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Kategori
1	2	3	4	5
MSDM adalah suatu proses pemanfaatan Sumber Daya Manusia secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, pergerakan dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan, Sedarmayanti (2016;11)	Kinerja Pegawai	1. Produktivitas	a. Kesungguhan Pegawai Dalam Bekerja b. Ketetapan waktu c. Hasil Kerja	Tinggi Sedang Rendah
		2. Ketanggapan	a. Memberikan Respon terhadap masyarakat. b. Menerima Keluhan masyarakat dengan baik. c. Memberikan Solusi.	Tinggi Sedang Rendah
		3. Perilaku	a. Sikap Pegawai Kepada Masyarakat. b. Komunikasi Pegawai Kepada Masyarakat. c. Memberikan Jaminan Penyelesaian Pelayanan.	Tinggi Sedang Rendah
		4. Motivasi	a. Pujian b. Suasana Pekerjaan c. Perlengkapan dan Peralatan	Tinggi Sedang Rendah

Sumber : Olahan Penulis Tahun 2018

E. Teknik Pengukuran

Di dalam penelitian tentang Analisis Kinerja Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Teknik pengukuran yang digunakan terhadap variabel dan indikator Untuk mendapatkan hasil konversi data responden, maka peneliti merumuskan analisis Sekala Likert, menggunakan teori Hartono (2006:30). Sekala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yaitu, penilaian dilakukan pengelompokan dalam 3 (tiga kategori) yaitu : Tinggi, Sedang, Rendah. Sementara itu pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan persentase, dengan terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator.

- Tinggi : Hasil Tinggi di dapatkan Apabila penilaian terhadap Indikator analisis kinerja pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berada pada skala persentase 67%-100%
- Sedang : Hasil ini di dapatkan Apabila penilaian terhadap Indikator analisis kinerja pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berada pada skala persentase 34%-67%
- Rendah : Hasil ini di dapatkan Apabila penilaian terhadap Indikator analisis kinerja pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berada pada skala persentase 0%-33%.

Ukuran Untuk Masing-Masing Item Penilaian Indikator Variabel :

1. Produktivitas

Tinggi Apabila penilaian terhadap Sub indikator Produktivitas berada pada skala 67% - 100%.

Sedang Apabila penilaian terhadap Sub indikator Produktivitas berada pada skala 34% - 67%.

Rendah Apabila penilaian terhadap Sub indikator Produktivitas berada pada skala 0% - 33%.

2. Ketanggapan

Tinggi Apabila penilaian terhadap Sub indikator Ketanggapan berada pada skala 67% - 100%.

Sedang Apabila penilaian terhadap Sub indikator Ketanggapan berada pada skala 34% - 67%.

Rendah Apabila penilaian terhadap Sub indikator Ketanggapan berada pada skala 0% - 33%.

3. Perilaku

Tinggi Apabila penilaian terhadap Sub indikator Jasa berada pada skala 67% - 100%.

Sedang Apabila penilaian terhadap Sub indikator Jasa berada pada skala 34% - 67%.

Rendah Apabila penilaian terhadap Sub indikator Jasa berada pada skala 0% - 33%.

4. Motivasi

Tinggi	Apabila penilaian terhadap Sub indikator Komitmen berada pada skala 67% - 100%.
Sedang	Apabila penilaian terhadap Sub indikator Komitmen berada pada skala 34% - 67%.
Rendah	Apabila penilaian terhadap Sub indikator Komitmen berada pada skala 0% - 33%.

