

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Efektivitas**

Efektivitas secara umum dipahami sebagai suatu kegiatan yang dilakukan dengan baik sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Efektivitas adalah suatu ukuran berhasil atau tidaknya suatu program atau kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi. Efektivitas di definisikan oleh para pakar dengan berbeda-beda tergantung pendekatan yang digunakan oleh masing-masing pakar. Efektivitas juga mengacu pada dua unsur kepentingan baik secara teoritis maupun secara praktis, artinya adanya ketelitian yang bersifat komprehensif dan mendalam dari efisiensi serta kebaikan-kebaikan untuk memperoleh masukan tentang produktifitas.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan oleh organisasi kegiatan atau program. Suatu aktivitas atau program dinyatakan efektif apabila telah mencapai sasaran dan tujuan seperti yang telah ditentukan atau direncanakan. Hal ini sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Handyaningrat (1996:16), bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya” Pendapat Hadayaningrat di atas dapat diartikan bahwa efektivitas merupakan suatu pengukuran yang digunakan sebagai acuan untuk mencapai sasaran atau tujuan dari organisasi yang sudah direncanakan terlebih dahulu.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu kegiatan yang dilakukan melalui proses, dilakukan secara sistematis guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu program dapat dikatakan efektif apabila hasil yang dicapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat dikatakan bahwa efektivitas adalah suatu kegiatan yang dilakukan melalui proses, dilakukan secara sistematis guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu program dapat dikatakan efektif apabila hasil yang dicapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Efektif tidaknya suatu program dapat dilihat dari biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah orang dalam suatu organisasi sebagai pelaksana program.

Pengertian efektivitas di atas sejalan dengan yang dikemukakan oleh Richard M Steers di terjemahkan oleh Magdalena Jamin (1980:9) yang menyebutkan bahwa:

“Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Bahwa efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai suatu kegiatan atau tujuan akan dicapai dan keberhasilan akhir suatu organisasi dapat ditentukan oleh tiga faktor”. (Jamin,1980:9).

Berdasarkan pernyataan diatas dapat kita ketahui suatu organisasi dapat dikatakan efektif dan optimal dalam pelaksanaannya dapat dilihat dari keberhasilan yang dicapainya dalam target waktu yang telah ditetapkan dan melalui tiga factor. Pertama, faham optimasi tujuan, yaitu penilaian efektivitas berdasarkan kriteria tingkat ketercapaian misi akhir organisasi dengan

menganalisis faktor-faktor yang menghambat dan mengoptimasikan faktor-faktor pendukung. Kedua, perspektif sistem, yaitu penilaian efektivitas berdasarkan kriteria berfungsinya semua unsur dalam organisasi yang menjadi syarat bagi mencapai tujuan. Ketiga, tekanan pada perilaku manusia dalam susunan organisasi, yaitu penilaian efektivitas berdasarkan kriteria perilaku manusia secara individual maupun kelompok, apakah menyokong atau menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Hakekatnya bahwa faktor-faktor yang menyokong keberhasilan akhir suatu organisasi dapat ditentukan empat faktor antara lain:

1. Karakteristik organisasi.
  2. Karakteristik lingkungan.
  3. Karakteristik pekerja.
  4. Kebijakan dan praktek manajemen.
- (Jamin,1980:9).

Berdasarkan paparan di atas efektivitas ukuran untuk mencapai suatu keberhasilan akhir suatu organisasi yang didukung oleh empat faktor terciptanya keberhasilan suatu kegiatan dan efektivitasnya dapat di ukur menggunakan faktor-faktor yang menyumbang tercapainya keberhasilan atau efektifnya suatu organisasi.

Menurut pendapat Peter F. Drucker yang dikutip H.A.S. Moenir dalam bukunya *Manajemen Umum di Indonesia* yang mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut:

*“Effectiveness, on the other hand, is the ability to choose appropriate objectives. An effective manager is one who selects the right things to get done”*. (Efektivitas, pada sisi lain, menjadi kemampuan untuk memilih

sasaran hasil sesuai. Seorang manajer efektif adalah satu yang memilih kebenaran untuk melaksanakan) (dalam Moenir, 2006:166).

Berdasarkan pendapat ahli di atas, bahwa konsep efektivitas merupakan suatu konsep yang bersifat multidimensional, artinya dalam mendefinisikan efektivitas berbeda-beda sesuai dengan dasar ilmu yang dimiliki walaupun tujuan akhir dari efektivitas adalah pencapaian tujuan. Kata efektif sering dicampuradukkan dengan kata efisien walaupun artinya tidak sama, sesuatu yang dilakukan secara efisien belum tentu efektif.

Menurut Mahmudi dalam bukunya *Manajemen Kinerja Sektor Publik* mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “efektivitas yaitu hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”.(Mahmudi,2005:92). Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwasannya suatu program atau kegiatan dapat dikatakan efektif apabila terjadi hubungan antara tujuan dari rogram tersebut dengan hasil atau keluaran yang ingin dicapai, suatu program yang efektif dilihat dari besarnya kontribusi dari hasil terhadap tujuan yang dicapai maka semakin efektif pula suatu organisasi atau program tersebut.

Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan dalam bukunya *Transformasi Pelayanan Public* mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksananya”. (Kurniawan, 2005:109). Paparan tersebut mengenai

efektivitas menurut Kurniwan dalam bukunya, efektivitas merupakan suatu tugas atau fungsi yang dilaksanakan oleh suatu organisasi dalam menjalankan suatu hal atau program yang dibuat tanpa adanya ketegangan antara pelaksana dan penerima, sehingga dapat dikatakan efektif. Pendapat lainnya menurut Adibowo memaparkan efektivitas sebagai berikut: “Efektivitas adalah melaksanakan serangkaian tugas yang sudah ditetapkan pada suatu rencana, dilaksanakan sesuai dengan pedoman dan prosedur yang berlaku sehingga tujuan yang dikehendaki dapat dicapai.”(Adibowo,2013:73).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dipahami bahwa efektivitas ialah serangkaian kegiatan yang sejalan dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya sehingga suatu program dapat berjalan sesuai dengan waktu yang telah disesuaikan dalam mencapai suatu tujuan.

Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas dapat diartikan juga sebagai suatu pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Adapun ukuran efektivitas menurut Makmur dalam bukunya *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan* (2010:7) dapat dilihat dari beberapa segi kriteria sebagai berikut:

1. Ketepatan penentuan waktu.
  2. Ketepatan perhitungan biaya
  3. Ketepatan dalam pengukuran
  4. Ketepatan dalam menentukan pilihan
  5. Ketepatan berfikir
  6. Ketepatan dalam melakukan perintah
  7. Ketepatan dalam menentukan tujuan
  8. Ketepatan sasaran
- (Makmur, 2010:7)

Pertama, ketepatan penentuan waktu, bahwa waktu adalah sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi. Demikian pula halnya akan sangat berakibat terhadap kegagalan suatu aktivitas organisasi, penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas penvapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kedua, ketepatan perhitungan biaya, setiap pelaksanaan suatu kegiatan baik yang melekat pada individu, kegiatan yang melekat pada organisasi maupun kegiatan yang melekat kepada negara yang bersangkutan. Ketepatan dalam pemanfaatan biayan terhadap sesuatu kegiatan, dalam arti bahwa tidak mengalami kekurangan sampai kegiatan itu dapat diselesaikan. Demikan pula sebaliknya tidak mengalami kelebihan pembiayaan sampai kegiatan tersebut dapat diselesaikan dengan baik dan hasilnya memuaskan semua pihak yang terlibat pada kegiatan tersebut. Ketepatan dalam menetapkan suatu satuan biaya merupakan bagian dari pada efektivitas.

Ketiga, ketepatan dalam pengukuran, bahwa setiap kegiatan yang dilakukan senantiasa mempunyai ukuran keberhasilan tertentu. Ketepatan ukuran yang digunakan dalam melaksanakan suatu kegiatan atau tugas yang dipercayakan kepada kita adalah merupakan bagian dari keefektivitasan.

Keempat, ketepatan dalam menentukan pilihan , dalam memilih suatu pekerjaan, metode. Benda, sahabat, pasangan dan lain sebagainya berarti tindakan yang dilakukan itu gambar ketidakefektivan serta kemungkinan menciptakann penyesalan di kemudian hari. Sebaliknya bahwa ketepatan memilih suatu

kebutuhan atau keinginan akan memberikan kebahagiaan bagi manusia yang bersangkutan dalam perjalanan kehidupannya.

Kelima, ketepatan berfikir, bahwa kelebihan manusia yang satu dengan yang lainnya sangat tergantung ketepatan berpikirnya karena ketepatan berpikir dari sebagai aspek kehidupan baik yang berkaitan dengan dirinya sendiri maupun pada alam semesta yang memberikan pengaruh yang sifatnya positif. Keenam, ketepatan dalam melakukan perintah, keberhasilan aktivitas sesuatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seseorang pemimpin, salah satu tuntutan kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan.

Ketujuh, ketepatan dalam menentukan tujuan. Organisasi apa pun bentuknya akan selalu berusaha untuk mencapai tujuan yang telah mereka sepakati sebelumnya dan biasanya senantiasa dituangkan dalam sebuah dokumentasi atau sebagai rujukan dari pelaksanaan kegiatan sebuah organisasi. Kedelapan, ketepatan sasaran sejalan dengan apa yang kita sebutkan di atas bahwa tujuan lebih berorientasi kepada jangka panjang dan sifatnya strategik, sedangkan sasaran lebih berorientasi kepada jangka pendek dan lebih bersifat operasional,

Berdasarkan ukuran-ukuran efektivitas di atas, bahwa efektivitas merupakan suatu pengukuran dalam tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan ukuran-ukuran ketepatan efektivitas dimana suatu target atau sasaran dapat tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Efektivitas menurut lainnya yang dipaparkan oleh Siagian yaitu: “Efektivitas adalah Pemanfaat sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar di tetapkan sebelumnya untuk menghasilkan barang atau jasa kegiatan yang dijalankanya”(Siagian, 2001: 24).

Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*).

Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (1986:15) yang menjelaskan bahwa: “Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai”. Teori diatas menurut Hidayat menjelaskan bahwa efektifitas dapat dilihat dimana makin besar persentase target yang dicapai, maka makin tinggi juga efektivitasnya.

Menurut pendapat Zahnd definisi mengenai “Efektivitas yaitu berfokus pada akibatnya, pengaruhnya atau efeknya, sedangkan efisiensi berarti tepat atau sesuai untuk mengerjakan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya”. (Zahnd, 2006:200). Berdasarkan penjelasan tersebut efektivitas dipahami bahwa untuk mencapai tujuan dari program yang telah direncanakan maka harus mengetahui seberapa besar pengaruh dari organisasi dan hasil yang dicapai, sedangkan untuk efisiensi harusnya suatu organisasi dapat melakukan tugasnya dengan memanfaatkan waktu dan tenaga sebaik mungkin dan harus



meminimalisir biaya yang akan digunakan agar tidak tidak membuang dana yg cukup besar.

Pengertian lainnya menurut Susanto “Efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi”. (Susanto, 1975:156). Menurut pengertian Susanto diatas, efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang melalui pesan atau cara. Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi yang dapat tercapai.

Sedangkan menurut Handoko berpendapat “efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”. (Handoko, 1993:7). Berdasarkan pendapat di atas, dikatakan bahwa efektivitas merupakan kemampuan menggunakan segala peralatan yang ada serta dapat memilih tujuan secara tepat agar dicapainya suatu tujuan. Apabila tujuan yang telah ditetapkan tersebut dapat dicapai maka dapat dikatakan pekerjaan atau organisasi tersebut tepat dan berhasil.

Pengertian efektivitas diatas hampir sejalan dengan yang dikemukakan oleh Sedamaryanti menyebutkan bahwa:

“Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat”.  
(Sedamaryanti, 2009:59).

Seperti penjelasan yang dipaparkan Sedarmayanti menyatakan bahwa efektivitas merupakan tolak ukur hasil target yang akan dicapai oleh organisasi tertentu, dan jika pelaksanaan instansi pemerintahan dapat tercapai dalam melaksanakan tupoksinya lebih efektif dan efisien maka tujuan yang direncanakan dapat berjalan dengan maksimal dan dikatakan efektif.

Pengertian efektivitas menurut Supriyono dalam bukunya yang berjudul *Sistem Pengendalian Manajemen* mengatakan bahwa:

”Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut”. (Supriyono, 2000: 29)

Berdasarkan pendapat diatas dapat dipahami bahwa efektivitas merupakan suatu hubungan yang dilakukan oleh organisasi mengenai tindakan yang dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan, suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila pencapaian terhadap tujuan sangat besar. Efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah direncanakan dan adanya keterikatan satu dengan yang lain.

Menurut Wojowisoto (1980:53) efektivitas didefinisikan dengan empat hal sebagai berikut:

1. Mengajarkan hal-hal yang benar, di dimana sesuai dengan yang seharusnya diselesaikan sesuai dengan rencana dan aturannya.
  2. Mencapai tingkat diatas pesaing, di mana mampu menjadi yang terbaik dengan lawan yang lain sebagai yang terbaik.
  3. Membawa hasil, dimana apa yang telah dikerjakan mampu memberi hasil yang bermanfaat.
  4. Menangani tantangan masa depan.
- (Wojowisoto, 1980:53)

Penjelasan di atas pada dasarnya efektivitas mengacu pada sebuah keberhasilan atau mencapai tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yang mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu juga merupakan suatu keberhasilan apabila telah melakukan suatu usaha dan dapat mencapai tujuan dan sasaran yang direncanakan sebelumnya, sehingga hal tersebut dapat di kategorikan efektif.

Dari sudut pandang lainnya Gibson mengemukakan bahwa “efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati usaha bersama”. (Gibson, 2002:284) dari pendapat tersebut yang dikemukakan oleh Gibson adalah efektifitas dapat tercapai dari suatu tujuan yang telah dibuat sebelum dilaksanakannya sebuah program atau rencana yang dijalankan oleh sebuah kelompok atau organisasi tertentu.

Efektif tidaknya suatu program dapat dilihat dari biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah orang dalam suatu organisasi sebagai pelaksana program. Mengukur efektivitas atau tidaknya suatu organisasi dapat dilihat dari beberapa sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menerapkannya. Apabila dilihat dari sudut produktivitas, maka seorang manajer yang memiliki peranan penting dalam memberikan sebuah pemahaman.

### 2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Dalam mencapai efektivitas suatu organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berbeda-beda tergantung pada sifat dan bidang kegiatan suatu organisasi. Bahwa keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya yang efektif dipengaruhi oleh komponen-komponen organisasi yang meliputi:

1. Struktur
  2. Tujuan
  3. Manusia
  4. Hukum
  5. Prosedur dan pengoperasian
  6. Teknologi
  7. Lingkungan
  8. Kompleksitas
  9. Spesialisasi
  10. Kewenangan
  11. Pembagian tugas
- (Hardjito, 1997:65).

Pendapat di atas menjelaskan bahwa keberhasilan dan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuannya dibutuhkan komponen-komponen yang saling berkesinambungan yang dipenuhi secara jelas dan rinci sehingga dibutuhkan kerja keras yang efektif pula oleh manusia di organisasi tersebut. Komponen-komponen tersebut pada akhirnya akan menunjukkan bagaimana tujuan suatu organisasi dapat dikatakan efektif. (1) Struktur, suatu program dapat dikatakan efektif dapat terstruktur dengan baik. (2) Tujuan, tanpa ada tujuan kegiatan yang di tentukan tidak akan mendapatkan hasil (*input*). (3) Manusia, aparatur atau sumber daya manusia sangat penting dalam menjalankan tujuan sebuah kegiatan. (4) Hukum, tentu saja semua yang berhubungan dengan publik atau orang banyak harus memiliki hukum atau aturan yang jelas. (5) Prosedur pengoprasian yang berlaku harus sesuai dengan hukum dan peraturan yang dibuat

agar tidak ada pihak yang dirugikan. (6) Teknologi, merupakan alat yang digunakan untuk mendukung sebuah kegiatan dan mempermudah untuk mencapai sebuah tujuan. (7) lingkungan, tempat atau wadah sebagai tempat praktik suatu kegiatan. (8) Kompleksitas, kualitas yang mungkin tersusun dari sejumlah unsur-unsur yang telah di atur. (9) Spesialisasi, kemampuan yang di kuasai oleh seseorang dalam menjalankan kegiatan untuk mencapai hasil yang baik. (10) Kewenangan, hak untuk melakukan sesuatu atau memerintah orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu agar tercapai tujuan tertentu. (11) Pembagian tugas, membagi jabatan yang merupakan suatu aktivitas dalam menentukan apa pekerjaan yang dilakukan dan siapa yang harus melakukan tugas tersebut.

Menurut *Gulick* dan *Urwick* yang dikutip *Sutarto* (1991:42) dalam bukunya *DasarDasar Kepemimpinan Administrasi* mengatakan bahwa faktor atau azas organisasi yang berpengaruh terhadap efektivitas organisasi yaitu:

1. Penempatan orang pada struktur
2. Kepemimpinan
3. Kesatuan perintah
4. Staf khusus dan umum
5. Unit kerjaisasi
6. Pelimpahan dan pemakaian azas pengecualian
7. Kesimbangan tanggung jawab dan wewenang serta
8. Rentangan kontrol.

(Sutarto,1991:42)

Penjelasan diatas dapat diartikan bahwa dalam keefektifan suatu organisasi dalam menjalankan suatu tugas atau program yang sedang direncanakan terdapat beberapa faktor yang saling berkaitan antara satu faktor dengan lainnya yang dapat mempe ngaruhi suatu tugas atau program, karena faktor-faktor diatas

masingmasing mempunyai peran dan tanggung jawab yang membuat suatu organisasi tersebut dapat berjalan secara efektif sesuai dengan rencana awal suatu organisasi tersebut

### **2.1.3 Ukuran Efektivitas**

Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai atau tidaknya sesuai dengan apa yang telah direncanakan dibuatnya suatu program. Mengukur efektivitas atau tidaknya suatu organisasi dapat dilihat dari beberapa sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menerapkannya. Apabila dilihat dari sudut produktivitas, maka seorang manajer yang memiliki peranan penting dalam memberikan sebuah pemahaman.

Menurut Siagian (1996:60) menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan, antara lain:

1. Faktor waktu  
Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan enilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.
2. Faktor kecermatan  
Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.
3. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

(Siagian,1996:60)

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwasannya untuk menentukan efektivitas dapat dilihat dari beberapa faktor. Pertama faktor waktu,artinya suatu program yang dilaksanakan akan efektif apabila pengaturan waktu dalam proses pemberian pelayanan dapat sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku, sehingga badan hukum yang melaksnakan pelayanan merasa puas.

Kedua faktor kecermatan, artinya suatu pekerjaan dikatakan efektif apabila dibarengi dengan kemampuan aparatur dalam memberikan suatu pelayanan, cepat tanggap terhadap keluhan dari masyarakat dan pada akhirnya badan hukum dapat menilai sudah efektifkah tugas yang diberikan kepada aparatur atau belum. Faktor ketiga yaitu faktor gaya pemberian pelayanan, artinya kesiapan seorang aparatur dalam memberikan suatu pelayanan, sikap aparatur dalam memberikan pelayanan apakah sudah sesuai atau belum.

Pendapat lain dikemukakan oleh Duncan dalam steers mengenai ukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan
  2. Integrasi
  3. Adaptasi
- (Duncan dalam Steers, 1985:53).

Berdasarkan ukuran efektivitas diatas dijelaskan bahwa faktor pertama pencapaian tujuan menjelaskan suatu proses yang dilakukan oleh pemerintah dalam mencapai tujuan program yang direncanakan, pencapaian tujuan ditentukan oleh faktor sasaran target yang *konkrit* dan dasar hukum. Faktor kedua yaitu *integrasi* merupakan sebuah sistem organisasi yang mengalami pembauran hingga menjadi satu kesatuan yang utuh sehingga dapat menghasikan program yang memiliki keserasian fungsi,dan faktor ketiga mengenai adaptasi yaitu penyesuain diri lingkungan yang ada dalam suatu organisasi yang dilakukan oleh individu masyarakat untuk mengatasi tekanan lingkungan atau penyesuain diri terhadap perubahan-perubahan yang terjadi, adaptasi terdiri dari beberapa faktor yaitu peningkatan kemampuan, sarana dan prasarana.

Menurut Steers (2005:141) mengemukakan 5(lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

1. Produktivitas
  2. Kemampuan adaptasi kerja
  3. Kepuasan kerja
  4. Kemampuan ber laba
  5. Pencarian sumber daya
- (Tangkilisan, 2005:141).

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat dipahamibahwa ukuran untuk menentukan efektif atau tidaknya suatu program yang telah direncanakan dilihat dari produktifitas dari organisasi itu sendiri, bagaimana usaha yang dilakukan agar capaian tujuan dapat terlaksana semaksimal mungkin. Kemampuan adaptasi kerja yang dilakukan oleh organisasi dapat dilihat ketika melaksanakan pelayanan, apakah sika yang diperlihatkan menunjukkan bahwa organisasi tersebut telah siap melaksanakan tugasnya dengan baik atau belum. Kepuasan kerja terlihat ketika



sasaran yang telah direncanakan dapat tercapai dengan baik. Kemampuan berlabar diartikan sebagai kemampuan menyesuaikan diri yang dimiliki oleh para anggota organisasi sehingga terlihat hasil dari pekerjaan tersebut. Kemampuan berlabar yang tinggi akan menunjukkan tingkat efektivitas yang tinggi, sehingga pada akhirnya menjadi ciri bahwa tujuan organisasi tersebut telah tercapai. Pencarian sumberdaya yaitu mampu mengkoordinasikan dengan tepat pada tujuan organisasi dengan efektif.

Pemahaman bahwa proses produksi dilihat dari adanya komunikasi sebagai proses interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Pengambilan keputusan merupakan proses produksi dalam pemberian informasi mengenai hal yang akan dicapai. Sosialisasi dilakukan tentang penyampaian informasi mengenai pelayanan, karena dengan sosialisasi sebuah program dapat berjalan dengan efektif. Pengembangan aparatur merupakan peningkatan kinerja aparatur dalam memberikan informasi.

Ukuran efektivitas lain menurut George H. Bodnar dalam buku *Sistem*

*Informasi Akuntansi* sebagai berikut:

1. Keamanan data Yaitu Keamanan yang berhubungan dengan pencegahan bencana, baik karena bencana alam, tindakan disengaja, maupun kesalahan manusia.
2. Waktu (kecepatan dan ketepatan) Yaitu hal yang berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan informasi dalam hubungannya dengan permintaan pemakai.
3. Ketelitian Yaitu ketelitian yang berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Pada volume data yang besar bisaanya terdapat dua jenis kesalahan, yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan.
4. Variasi laporan /output Yaitu output yang berhubungan dengan kelengkapan isi informasi. Hal ini tidak hanya mengenai volumenya, tetapi juga mengenai informasinya.

5. Relevansi Yaitu relevansi yang menunjukkan manfaat yang dihasilkan dari produk/keluaran informasi, baik dalam analisis data, pelayanan, maupun penyajian data.  
(Bodnar, 2000: 700).

Berdasarkan ukuran keamanan data berhubungan dengan pencegahan bencana, baik karena bencana alam, tindakan disengaja, maupun kesalahan manusia dan tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi dalam mengantisipasi *illegal access* dan kerusakan pada sistem.

Ukuran waktu, berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan informasi dalam hubungannya dengan permintaan pemakai. Tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi dalam memproses data dalam rentang waktu yang telah ditentukan.

Ukuran Ketelitian, berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Yaitu kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan. Tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi dalam memproses data dengan teliti serta menyajikan informasi secara akurat dan tepat.

Ukuran Variasi laporan atau *output*, berhubungan dengan kelengkapan isi informasi tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi untuk membuat suatu laporan dengan pengembangan dan perhitungan sesuai dengan kebutuhan yang berguna bagi pengguna informasi.

Ukuran *Relevansi*, menunjukkan manfaat yang dihasilkan dari produk atau keluaran informasi, baik dalam analisis data, pelayanan, maupun penyajian data. Sistem informasi berbasis teknologi yang diukur melalui relevansi dalam hal pencatatan data, relevansi dalam hal analisis data, relevansi dalam hal penyajian untuk pencapaian target.

Sedangkan menurut Sutanta bahwa proses adalah “komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya” (Sutanta, 2003:5). Berdasarkan penjelasan di atas bahwa proses merupakan satu hal yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu program.

Hasil merupakan keluaran dari *ouput* yang yang diolah melalui proses sehingga menghasilkan ouput yang beragam. Hasil yang beragam dapat berupa bentuk dari badan organisasi. Menurut Evan dan Lindsay menyebutkan bahwa:

“Keluaran yang terjadi mulai dari input kemudian diolah melalui proses sehingga menghasilkan luaran berupa: Pertama Produk yang merupakan hasil dari kegiatan produksi yang berwujud barang; dan Kedua Jasa merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau instansi.” (Evan dan Lindsay, 2007:17).

Menurut Yamit dalam bukunya *Manajemen Produksi dan Operasi*, “Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh tujuan tercapai, baik secara kualitas maupun waktu, orientasinya pada keluaran yang dihasilkan” (Yamit, 2003:14). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dijelaskan bahwa efektivitas seringkali berarti kuantitas atau kualitas (keluaran) dari barang dan jasa. Efektivitas adalah ciri yang baik dalam suatu organisasi, dapat dilihat dari tingkat keberhasilan organisasi yang relatif seperti tercapainya suatu tujuan organisasi. Kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan.

Menurut Sedamaryanti (2009:60-65) menjelaskan bahwa Produktivitas merupakan perbandingan dari efektivitas sebagai keluaran dari efisiensi salah satu yang mencakup kuantitas, kualitas dan produktivitas dilihat dari

1. Pendidikan untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia;
2. Motivasi merupakan pendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan masyarakat; dan
3. Pendapatan yang meningkat dapat memperbesar kemampuan (daya) untuk memenuhi kesejahteraan yang lebih baik dan dengan pendapatan yang meningkat, maka meningkat pula motivasi kerja.  
(Sedamaryanti,2009:60-65)

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran seberapa tepatkah program yang direncanakan yang diharapkan dapat meningkatkan atau mencapai hasil dan manfaat dalam memberikan pelayanan. Input merupakan langkah awal yang direncanakan untuk menentukan sasaran melalui komunikasi yang baik, kemudian diterapkan padasaat melaksanakan sosialisasi untuk memberikan kejelasan lebih lanjut kepada badan hukum atau masyarkat. Efektif atau tidaknya suatu program tergantung kepada *input* dan prosesnya.

Produktivitas hanya dapat diwujudkan apabila sumber daya yang ada dalam organisasi diberdayakan. Whitemore mengemukakan bahwa “*Productivity is a measure of the use of the resources of anorganization and is usually expressed as a ratio of the output obtained by the use resources to the amount of resources employed.*”(Whitemore, 1997:2). Pemahaman definisi tersebut bahwa produktivitas merupakan perbandingan antara hasil yang diperoleh sumberdaya dengan sumberdaya yang akan digunakan. Whitmore menambahkan tujuh kunci untuk produktivitas yang tinggi, yaitu:

1. Keahlian
2. Kepemimpinan
3. Kesederhanaan organisasi dan operasional

4. Kepergawaian
  5. Tugas
  6. Perencanaan
  7. Peatihan manjerial khusus
- (Whitemore, 1997:2).

Pandangan diatas menunjukkan bahwa ketujuh faktor kunci produktivitas tinggi yang berhubungan erat dengan dengan manajemen sumber daya manusia yang menyangkut perencanaan, pelaksanaan, kepemimpinan, dan tanggung jawab. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam meningkatkan produktivitas kerja yang menentut keterbukaan dan kejujuran sehingga dapat mencapai kualitas dan produktivitas.

Sedangkan menurut Duncan yang dikutip Richard dalam bukunya “*Efektrivitas Organisasi*” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongrit.
  2. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
  3. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.
- (M. Steers, 1985: 53).

Dari beberapa uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa ukuran efektivitas merupakan kemampuan untuk melaksanakan aktifitas-aktifitas suatu lembaga secara fisik dan non fisik untuk mencapai tujuan srta meraih keberhasilan maksimal sesuai dengan tujuan dari intasi atau lembaga yang ada.

Dikemukakan penjelasan ukuran atau kriteria efektivitas oleh Gibson dkk (1989:34) yang menyebutkan indikator pengukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Produktivitas yaitu merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan.
2. Kualitas yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
3. Efisiensi yaitu merupakan perbandingan (ratio) antara output dengan input.
4. *Fleksibilitas respons* terhadap suatu organisasi atau perubahan perubahan yang terjadi pada suatu organisasi.
5. Kepuasan yaitu merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
6. Keunggulan yaitu kemampuan bersaing dari organisasi dan anggota organisasi terhadap perubahan-perubahan yang ada.
7. Pengembangan yaitu merupakan mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

(Gibson dkk, 1989:34).

Berdasarkan penjelasan diatas tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Menurut pendapat David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey dalam buku mereka *Individual And Society* memberikan jabaran tentang ukuran efektivitas kelompok, yang dikutip Sudarwan Danim dalam Bukunya *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas kelompok*, dan menyebutkan ukuran efektivitas program, sebagai berikut:

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan artinya hasil tersebut berupa kuanitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan hasil

dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (*rartio*) antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*)

2. Tingkat kepuasan yang diperoleh artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu)
3. Produk kreatif artinya penciptaan hubungan kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
4. *Intensitas* emosi yang akan dicapai artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.

(dalam Danim, 2004:119-120).

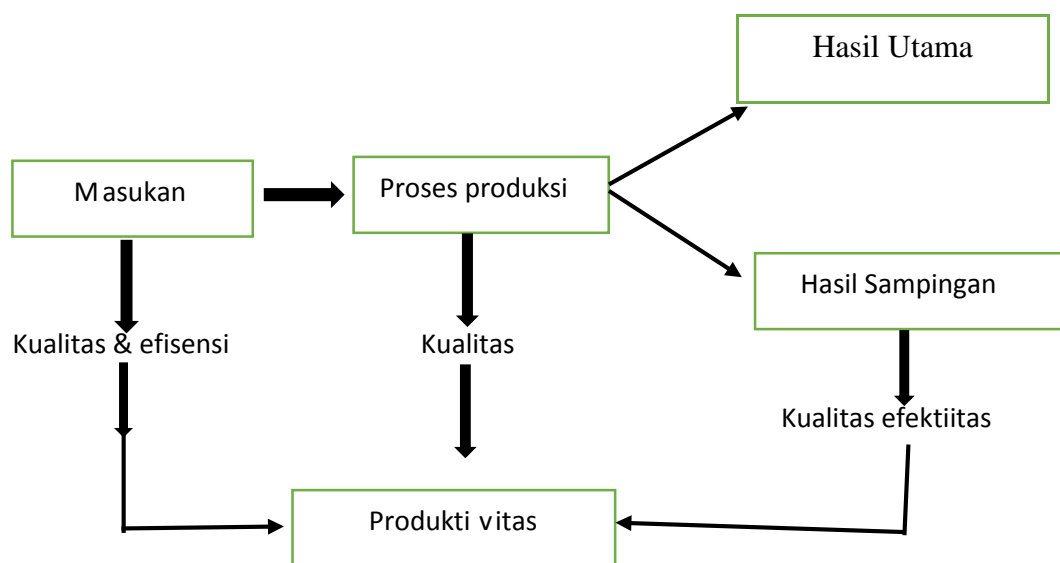
Berdasarkan uraian diatas bahwa ukuran efektivitas harus adanya suatu perbandingan antara *input* dan *output*, ukuran daripada efektivitas adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta *intensitas* yang tinggi, Tingkat kepuasan yang diperoleh dalam ukuran efektivitas ini bisa di dasarkan pada kuantitatif (berdasarkan pada jumlah) suatu hasil (barang) atau etos kerja yang di hasilkan berdasarkan jumlah yang dihasilkan, dan juga ukuran efektifitas dapat dilihat berdasarkan kualitatif, artinya ukuran dari pada efektivitas berdasarkan mutu yang dihasilkan dari hasil kerja yang dicapai.

Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan oprasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komperhensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Bahwa tingkat efektivitas suatu program kerja dapat di ukur dengan tingkat keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output*, serta pencapaian tujuan menyeluruh.

Efektivitas merupakan pengukuran dalam menentukan suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pengukuran tersebut dipahami sebagai suatu target telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan. Keterkaitan antara efisiensi, efektivitas, kualitas dan produktivitas secara skematis yang ditulis oleh sedamaryanti (2009:60) dalam bukunya *”Sumber Daya Manusia dan Produktivitas*

*Kerja”* yang digambarkan pada gambar dibawah ini:

**Gambar 2.1**  
**Keterkaitan Efisiensi, Efektivitas, Kualitas dan Produktivitas**



Sumber: Sedamaryanti, 2009:60

Penjelasan gambar diatas, ada keterkaitan antara efisiensi, efektivitas, kualitas dan produksi dimana efisiensi dapat dipahami sebagai ukuran untuk membandingkan masukan Efektivitas merupakan tolak ukur seberapa tercapai tujuan yang telah direncanakan. Kualitas memiliki pengaruh kepada hasil yang



akan dicapai. Produktivitas sebagai perbandingan antara *output* dan *input* terhadap efisiensi dan kualitas dalam mencapai hasil yang optimal.

Ukuran efektivitas menurut Sedamaryanti dapat dilihat dari beberapa kriteria sebagai berikut:

1. Input
  2. Proses produksi
  3. Hasil (*output*)
  4. Produktivitas
- (Sedamaryanti, 2009:60).

Ukuran efektifitas diatas sangat berpengaruh dalam pelaksanaan suatu program agar dapat berjalan sesuai dengan tujuan akhir dari kelompok atau organisasi tersebut. Berdasarkan ke empat kriteria ukuran efektivitas diatas dijelaskan bahwa:

**Pertama**, menurut Susanto (2007:23) input dalam hal ini dapat dijelaskan sebagai suatu dasar yang dijadikan pedoman untuk melaksanakan sesuatu yang telah direncanakan atau sebagai rencana dari awal dibentuknya suatu kegiatan yang kemudian masuk kedalam sistem atau program. Evan dan Lindsay (2007:17) menjelaskan bahwa yang termasuk kedalam input yang berupa fasilitas sarana dan prasarana sebagai pendukung untuk mempermudah proses pelayanan seperti komputer dan *server* sebagai alat penghubung ke internet, material merupakan data data kemudian diolah menjadi informasi, modal yang berupa sumber dana dan Sumber Daya Manusia sebagai penggerak dan pelaksana.

**Kedua**, menurut Sutanta (2003:5) proses dapat diartikan sebagai sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya atau bagaimana cara untuk mengolah *input*

dengan sebaik mungkin agar tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan hasil yang dicapai. Gibson, Iancevich dan Donnelly (1996:19-21) menjelaskan bahwa Proses produksi terdiri dari adanya komunikasi yang artinya adanya interaksi yang berjalan dengan baik, pengambilan keputusan yang merupakan kejelasan waktu yang harus segera ditetapkan. Sedangkan sosialisasi kegiatan untuk memberikan pemahaman, dan pengembangan aparatur yang dimaksudkan dalam hal untuk meningkatkan kinerja aparatur.

**Ketiga**, menurut Evan dan Lindsay (2007:17) hasil (*output*) dalam faktor ini dapat dijelaskan sebagai hasil dari sebuah input dan proses, sehingga menghasilkan sesuatu hasil yang berupa fisik dan non fisik. Hasil tersebut bisa berupa dari kerja kelompok atau organisasi yang terdiri dari produk yang merupakan hasil dari kegiatan produksi yang berwujud barang dan jasa yang merupakan bentuk pelayananyang diberikan oleh instansi/organisasi.

**Keempat**, menurut Sedarmayanti (2009:60-65) produktivitas merupakan perbandingan dari efektivitas keluaran dengan efisiensi salah satu masukan yang mencakup kuantitas, kualitas atau sebagai suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai *rasio* dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan, produktivitas dapat dilihat dari segi pendidikan yang merupakan untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia, motivasi merupakan pendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan masyarakat dan pendapatan yang meningkat dapat memperbesar kemampuan (daya) untuk memenuhi kesejahteraan yang lebih baik dengan pendapatan yang meningkat, maka meningkat pula motivasi kerja..

Berdasarkan penjelasan teori diatas menurut Sedarmayanti yang menyebutkan terdapat 4 kriteria dalam mengukur efektifitas yang menjadi acuan peneliti dalam memecahkan masalah Efektivitas Program bank sampah resik. Menurut peneliti teori ini dirasa sangat tepat karena jika dibandingkan dengan teori lainnya seperti menurut Ducan dalam Steers yang menyebutkan ukuran efektifitas dibagi menjadi tiga indikator yaitu Pencapaian Tujuan, Integritas dan Adaptasi. (Ducan dalam Steers, 1985:53) telah tercakup dalam teori yang dijelaskan oleh Sedarmayanti. Sedangkan teori lainnya seperti menurut Bodnar yang menyebutkan efektifitas dibagi menjadi enam indikator yaitu keamanan data, Waktu, Ketelitian, Variasi dan Relevansi (Bodnar, 2000:700) dirasa kurang tepat untuk pemecahan masalah efektifitas Program Bank Sampah Resik yang peneliti ambil.

## **2.2 Program Bank Sampah**

Secara istilah bank sampah terdiri atas dua kata yaitu kata bank dan sampah, menurut Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 yang di maksudkan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari nasabah dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke nasabah dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Pengertian sampah menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008, adalah sisa kegiatan sehari-hari manusia dan/atau proses alam yang berbentuk padat, yang termasuk jenis sampah adalah sampah rumah tangga (tidak termasuk tinja), sampah sejenis sampah rumah tangga yang berasal dari kawasan komersial,

kawasan industri, kawasan khusus, fasilitas sosial, fasilitas umum dan fasilitas lainnya serta sampah spesifik.

Jadi dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa bank sampah adalah menabung dengan menggunakan media sampah. Adapun pengertian bank sampah menurut Suwerda yaitu:

“Bank Sampah adalah suatu tempat dimana terjadi kegiatan pelayanan terhadap penabung sampah yang dilakukan oleh teller bank sampah. Mekanisme pengelolaan sampah dalam bank sampah hampir sama dengan bank konvensional pada umumnya. Bedanya, jika masyarakat menabung uang dapatnya uang, maka melalui bank sampah masyarakat menabung sampah dapatnya uang”. (Suwerda, 2012:22)

Sistem ini menjadikan masyarakat mendapat keuntungan ekonomi dari menabung sampah yang sudah tidak terpakai dan berguna lagi, sistemnya memiliki kesamaan dengan Bank seperti pada umumnya yang didalamnya ada petugas dan teller dari bank sampah tersebut.

### **2.2.1 Mekanisme Pelaksanaan Bank Sampah**

Menurut Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang mekanisme kerja bank sampah meliputi : pemilahan sampah, penyerahan sampah ke bank sampah, penimbangan sampah, pencatatan, hasil penjualan sampah yang diserahkan dimasukkan ke dalam buku tabungan, dan yang terakhir bagi hasil penjualan sampah antar penabung dan pelaksana.

Pertama dilakukan yaitu masyarakat memilah sampah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh bank sampah, setelah sampah selesai dipilah masyarakat membawa sampah ke bank sampah untuk ditimbang beratnya.

Sebelum itu masyarakat harus mengisi terlebih dahulu buku registasi atau buku pendaftaran sebagai anggota bank sampah. Jika sudah menjadi anggota bank sampah masyarakat akan diberikan buku tabungan oleh petugas. Selanjutnya sampah yang dibawa masyarakat akan ditimbang petugas dan hasilnya akan dimasukkan ke dalam buku tabungan para anggota bank sampah.

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran pada dasarnya merupakan arahan penalaran peneliti untuk bisa memberikan jawaban sementara terkait permasalahan yang telah dirumuskan. Masalah yang terjadi terkait dengan Program Bank Sampah Resik yang sudah berjalan hampir 4 tahun ini adalah masih kurangnya informasi dan sosialisasi mengenai pemilahan sampah sehingga masih banyak masyarakat yang menumpuk sampah berbagai jenis dalam 1 wadah/tempat. Kemudian melambatnya proses penjemputan sampah yang dihubungi melalui telpon karna keterbatasan kendaraan.

Masalah lain yang dikeluhkan seperti kurangnya petugas pemilahan sampah, ruangan gudang bank sampah yang sempit, kemudian mesin Pencacah dan mesin biogas yang hanya ada satu unit saja dirasa sangat tidak sesuai untuk melakukan proses penggilingan sampah yang setiap harinya berjumlah sangat banyak, serta mesin yang sering mengalami kerusakan kurangnya pemeliharaanyang di lakukan Perusahaan Daerah (PD) kebersihan melalui program Bank sampah Resik, sehingga proses produksi terhentikan akibatnya sampah menumpuk di gudang produksi. Kemudian masih kurangnya sumberdaya

aparatur yang ada di Bank Sampah Resik sehingga para petugas yang ada menjadi kewalahan untuk melakukan proses produksi maupun pemilahan sampah.

Akan tetapi Program Bank Sampah Resik di Perusahaan Daerah (PD) Kebersihan ini tidak terlepas dari hambatan dan hal-hal yang tidak sesuai dengan tujuan program, adapun persoalan yang berkenaan dengan Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, Peneliti menggunakan teori efektivitas program yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2009:60) dalam bukunya ”*Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*” yang meliputi *input*, proses produksi, hasil (*output*), dan produktivitas.

Ukuran efektivitas diatas sangatlah penting dipenuhi demi keberhasilan suatu efektivitas. Keempat kriteria tersebut saling berkesinambungan dan mempengaruhi satu sama lain sehingga tidak dapat dipisahkan. Juga dapat dipahami bahwa ukuran efektivitas tersebut saling mempengaruhi dan berkesinambungan untuk tercapainya program tersebut yang efektif dan dapat dirasakan langsung oleh warga masyarakat yang menjalankan Program Bank Sampah Resik.

**Pertama**, *input* dalam hal ini dapat dijelaskan sebagai suatu dasar yang dijadikan pedoman untuk melaksanakan sesuatu yang telah direncanakan atau sebagai rencana dari awal dibentuknya suatu kegiatan dalam hal ini yaitu Program Bank Sampah Resik berdasarkan aturan yang telah dibuat dan disepakati yang dapat mempengaruhi pada hasil dan berfungsi sebagai landasan atau titik awal dimulainya suatu kegiatan seperti Program Bank Sampah Resik di Perusahaan Daerah (PD) Kebersihan Kota Bandung. Terdapat empat dimensi yang termasuk

kedalam *input* yaitu meliputi, fasilitas fisik atau sarana dan prasarana yang merupakan suatu alat yang digunakan sebagai pendukung untuk mempermudah proses pelaksanaan Program Bank Sampah Resik di Perusahaan Daerah (PD) Kebersihan Kota Bandung. Material yaitu sebagai data-data yang diperlukan aparatur Perusahaan Daerah (PD) Kebersihan Kota Bandung dalam pemberian dan pelaksanaan Program Bank Sampah Resik. Modal yaitu sumber anggaran dana yang dipergunakan dalam program Bank Sampah Resik Perusahaan Daerah (PD) Kebersihan Kota Bandung dan juga modal masyarakat untuk menjadi anggota nasabah Bank Sampah Resik. Sumber daya Manusia merupakan aparatur Perusahaan Daerah (PD) Kebersihan Kota Bandung sebagai pelaksana pemberian Program Bank Sampah Resik.

**Kedua**, proses produksi dapat diartikan sebagai sistem yang memiliki peran untuk mengolah *input* dengan sebaik mungkin agar tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan hasil dicapai karena efektivitas program dapat diwujudkan apabila memiliki kualitas yang baik yang akan mempengaruhi hasil yang akan dicapai oleh penyelenggara Program Bank Sampah Resik. Terdapat empat dimensi yang termasuk kedalam proses produksi yaitu, komunikasi merupakan interaksi antara aparatur Program Bank Sampah Resik dengan masyarakat yang menjadi nasabah. Pengambilan keputusan merupakan suatu pemberian kejelasan waktu pengambilan sampah oleh petugas Program Bank Sampah Resik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sosialisasi yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh aparatur Perusahaan Daerah (PD) Kebersihan Kota Bandung guna memberikan pemahaman kepada masyarakat yang akan atau

sudah menjadi nasabah terkait Program Bank Sampah Resik, dan pengembangan aparatur adalah upaya untuk meningkatkan kinerja dari aparatur.

**Ketiga**, bahwa hasil (*output*) adalah keluaran yang didapat melalui *input* dan proses sehingga menghasilkan sesuatu hasil yang berupa fisik dan non fisik yang diberikan oleh aparatur Program Bank Sampah Resik. Hasil (*output*) merupakan bentuk dari *input* kemudian diolah menjadi data sehingga memiliki berbagai macam bentuk *output*-nya. Terdapat dua dimensi yang termasuk kedalam hasil (*output*) yaitu meliputi, produk merupakan salah satu sumber yang dihasilkan oleh proses sebuah produksi, dalam Program Bank Sampah Resik produk tersebut berupa buku tabungan sebagai bukti tertulis dan kartu smart card. Jasa yaitu bentuk pelayanan non fisik yang diberikan oleh aparatur Program Bank Sampah Resik kepada nasabah seperti dalam memperoleh informasi yang dapat dipercaya oleh nasabah sebagai pelanggan dalam perihal pelayanan yang diberikan dalam program Bank Sampah Resik.

**Keempat**, produktivitas dalam hal ini dapat dipahami sebagai suatu ukuran, atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai *ratio* dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan. Atau sebagai ukuran yang digunakan untuk menilai kinerja aparatur Program Bank Sampah Resik, Terdapat tiga dimensi yang termasuk kedalam produktivitas yaitu, Pendidikan yang merupakan landasan dasar untuk mempersiapkan, membina dan mengembangkan kemampuan aparatur Program Bank Sampah Resik agar memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat yang menjadi nasabah. Motivasi adalah suatu aktivitas dalam



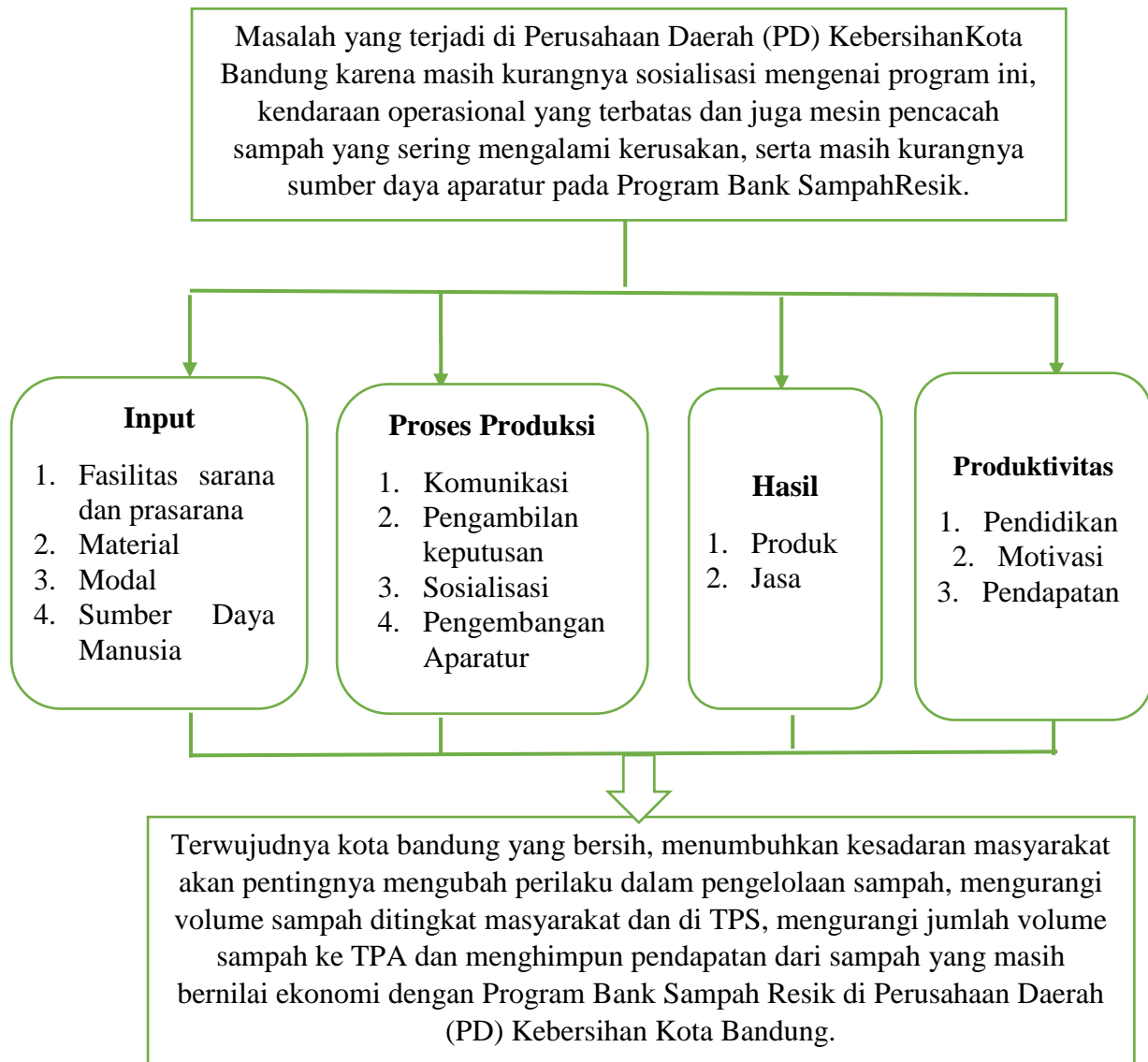
memberikan semangat bekerja kepada aparatur Program Bank Sampah Resik untuk terus meningkatkan pelayanan dalam memberikan program yang unggul kepada masyarakat, dan juga memotivasi masyarakat agar dapat lebih meningkatkan kebersihan dan memilah sampah dengan sebaik mungkin. Dan pendapatan adalah suatu penerimaan yang diperoleh sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dikeluarkan untuk orang lain baik dalam bentuk uang maupun fasilitas. Melalui Program Bank Sampah Resik ini masyarakat mendapatkan nilai ekonomi dari menabung sampah yang semula sampah hanya dibiarkan dan dibuang begitu saja.

Apabila ukuran efektivitas yang telah dipaparkan diatas dapat berjalan dengan baik maka efektivitas Program Bank Sampah Resik di Perusahaan Daerah (PD) Kebersihan Kota Bandung, dapat dicapai melalui ukuran efektivitas yang dilihat dari kriteria *input*, proses produksi, hasil (*ouput*), produktivitas.

Terwujudnya kota bandung yang bersih, menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya mengubah perilaku dalam pengelolaan sampah, mengurangi volume sampah ditingkat masyarakat dan di TPS, mengurangi jumlah volume sampah ke TPA dan menghimpun pendapatan dari sampah yang masih bernilai ekonomi dengan Program Bank Sampah Resik di Perusahaan Daerah (PD) Kebersihan Kota Bandung.

Agar mempermudah peneliti dalam memahami pokok-pokok pikiran dari setiap teori yang digunakan, maka dari itu dibuatlah model kerangka pemikiran yang didasarkan atas pola pikir peneliti mengenai Program Program Bank Sampah Resik di Perusahaan Daerah Kota Bandung.

**Gambar 2.2**  
**Model Kerangka Pemikiran**



#### 2.4 Proposisi

Berdasarkan uraian diatas, proposisi penelitian ini adalah tercapainya Efektivitas Program Bank Sampah Resik Di Perusahaan Daerah (PD) Kebersihan Kota Bandung yang ditentukan oleh kriteria *input* (masukan), proses produksi, hasil (*output*) dan produktivitas.

