BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Efektivitas

Efektivitas mengacu pada dua kepentingan yaitu 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 keadaan yang berpengaruh terhadap suatu hal yang berkesan, kemanjuran, keberhasilan usaha, tindakan ataupun hal yang berlakunya.

Untuk melakuan berbagai aktivitas manusia sangat dibutuhkan perangsangan yang datangnya dari berbagai peristiwa, pengalaman, tuntutan kehidupan, dan lain sebagainya. Persoalan efektivitas tidak terbatas pada keadaan yang bersifat konstitusional saja melainkan terdapat kepada seluruh aspek kehidupan manusia dengan berbagai atributnya. Unsur-unsur dari kriteria efektivitas yang digunakan oleh Makmur dalam bukunya yang berjudul *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan* yaitu sebagai berikut :

1. Ketepatan penentuan waktu.
2. Ketepatan perhitungan biaya.
3. Ketepatan dalam pengukuran keberhasilan.
4. Ketepatan dalam menentukan pilihan.
5. Ketepatan berpikir.
6. Ketepatan dalam melakukan perintah.
7. Ketepatan dalam menentukan tujuan.
8. Ketepatan sasaran.

(Makmur, 2011:7-8)

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai. Hal tersebut sangat penting peranannya di dalam setiap lembaga atau organisasi dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi itu sendiri.

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang *(view point)* dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi. Seperti yang dikemukakan oleh Etzioni dkk dalam bukunya *Organisasi-Organisasi Modern* yang mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan dan sasaran (Etzioni dkk, 1985:54-55).

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran atau tujuan yang diharapkan. Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya *Manajemen Kinerja Sektor Publik* mendefinisikan Efektivitas sebagai hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan (Mahmudi, 2005:92).

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas

selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Menurut Effendy (1989) mendefinisikan efektivitas sebagai berikut: ”Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan” (Effendy, 1989:14). Efektivitas menurut pengertian di atas mengartikan bahwa indikator efektivitas dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi (Susanto, 1975:156). Menurut pengertian Susanto, efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang.

Menurut pendapat Markus Zahnd dalam bukunya *Perancangan Kota Secara Terpadu* mendefinisikan efektivitas dan efisiensi, sebagai 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, 2006:200-201).

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa efektivitas lebih memfokuskan pada akibat atau pengaruh sedangkan efisiensi menekankan pada ketepatan mengenai sumber daya, yaitu mencakup anggaran, waktu, tenaga, alat dan cara supaya dalam pelaksanaannya tepat waktu. Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan dalam bukunya *Transformasi Pelayanan Publik* mendefinisikan efektivitas sebagai kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan

program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya (Kurniawan, 2005:109).

Menurut H.A.S. Moenir dalam bukunya *Manajemen Umum di Indonesia* yang mendefinisikan efektivitas pada sisi lain, menjadi kemampuan untuk memilih sasaran hasil sesuai. Seorang manajer efektif adalah satu yang memilih kebenaran untuk melaksanakan" (Moenir, 2006:166).

Memperhatikan pendapat para 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.

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka secara singkat pengertian daripada efisiensi dan efektivitas adalah, efisiensi berarti melakukan atau mengerjakan sesuatu secara benar, *"doing things right"*, sedangkan efektivitas melakukan atau mengerjakan sesuatu tepat pada sasaran *"doing the right things".* Tingkat efektivitas itu sendiri dapat ditentukan oleh terintegrasinya sasaran dan kegiatan organisasi secara menyeluruh, kemampuan adaptasi dari organisasi terhadap perubahan lingkungannya.

Mengaju pada penjelasan diatas, maka untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif perlu adanya harmonisasi kemampuan sumberdaya dengan menggunakan sarana yang lain sehingga sasaran yang akan dacapai menjadi jelas. Pencapaian sasaran tersebut dapat dikatakan efektif apabila adanya keharmonisan.

Keharmonisan yang di rasakan di sini adalah antara aparatur dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur kepada masyarakat.

Setiap pekerjaan pegawai dalam organisasi sangat menentukan bagi pencapaian hasil kegiatan seperti yang telah direncanakan terlebih dahulu. Untuk itu faktor keefektifannya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat baik dalam segi kecepatan waktu sangat di butuhkan dalam pelayanan kepada masyarakat banyak. Sangat mempengaruhi kepada kemampuan aparatur dan organisasi dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya. Tingkat pencapaian tujuan aparatur dalam suatu organisasi dikatakan efektif apabila pencapaian itu sesuai dengan tujuan organisasi dalam memeberikan pelayanan bisa di lakukan dengan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat bisa menikmati pelayanan tersebut dengan cepat dan memberikan hasil yang bermanfaat.

2.1.1.1 Ukuran Efektivitas

Ukuran efektivitas dapat dilihat dari keluaran *(output)* yang dihasilkan lebih banyak bersifat keluaran *(output)* tidak berwujud *(intangible)* yang tidak mudah untuk dikuantifikasi, maka pengukuran efektivitas sering menghadapi kesulitan. Kesulitan dalam pengukuran efektivitas tersebut karena pencapaian hasil *(outcome)* seringkali tidak dapat diketahui dalam jangka pendek, akan tetapi dalam jangka panjang setelah program berhasil, sehingga ukuran efektivitas biasanya dinyatakan secara kualitatif (berdasarkan pada mutu) dalam bentuk pernyataan saja *(judgement)*, artinya apabila mutu yang dihasilkan baik, maka

efektivitasnya baik pula.

Ukuran efektivitas bermacam-macam. Etzioni yang diterjemahkan oleh Wijaya (1989:227) mengatakan : “Efektivitas diukur dengan (a) adaftasi; (b) integrasi; (c) motivasi; dan (d) produk”.Lebih lanjut, Gibson et al yang diterjemahkan oleh makmur syarif (1996:28) mengatakan : “Efektivitas dapat diukur dengan (a) produktivitas; (b) kualitas; (c) efesiensi; (d) fleksibilitas; (e) kepuasaan; (f) keunggulan; dan (g) pengembangan”.Selanjutnya, berikut ini dikemukakan penjelasan ukuran atau kriteria efektivitas menurut Gibson dkk (1989 : 34) indikator efektivitas dapat diukur :

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. Efesiensi yaitu merupakan perbandingan (ratio) antara *output* dengan *input*.
4. fleksibilitas respons terhadap suatu organisasi atau perubahan-perubahan yang terjadi pada suatu organisasi.
5. kepuasaan yaitu merupakan ukuran untuk menunjukan 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)

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka ukuran efektivitas merupakan suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai serta menunjukan pada tingkat sejauhmana organisasi, program/kegiatan melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal.

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* 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 merupakan sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan suatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi. Waktu akan sangat berakibat terhadap suatu kegagalan dalam pencapaian suatu tujuan. Penggunaan waktu secara tepat, maka akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kedua, ketepatan perhitungan biaya merupakan suatu kegiatan baik dalam individu maupun organisasi bahwa ketepatan dalam pemanfaatan biaya terhadap suatu kegiatan, dalam arti bahwa tidak mengalami kekurangan sampai kegiatan itu dapat diselesaikan. Ketepatan dalam menetapkan suatu biaya merupakan bagian dari efektivitas dalam pencapaian suatu tujuan.

Ketiga, ketepatan dalam pengukuran merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk suatu keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan

sebelumnya. Ketepatan ukuran yang digunakan dalam melaksanakan suatu kegiatan atau tugas yang diberikan kepada individu merupakan suatu ukuran dalam mencapai keefektivitasan.

Keempat, ketepatan dalam menentukan pilihan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk keberhasilan dalam mencapai tujuan melalui ketepatan menentukan pilihan, karena dalam menentukan pilihan dibutuhkan proses yang sangat penting untuk mencapai suatu keefektifitasan.

Kelima, ketepatan berfikir dapat menentukan efektivitas dalam mencapai tujuannya yang sudah ditentukan.

Keenam, ketepatan dalam melakukan perintah merupakan aktivitas suatu organisasi atau individu yang mempunyai kemampuan memberikan perintah dengan jelas dan mudah dipahami, dan jika perintah yang diberikan tidak dapat dimengerti maka pelaksanaan perintah tersebut akan mengalami kegagalan dan pada akhirnya tidak efektif.

Ketujuh, ketepatan dalam menentukan tujuan merupakan aktivitas organisasi atau individu untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan. Tujuan yang ditetapkan secara tepat akan menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan tersebut.

Kedelapan, ketepatan-ketepatan sasaran yang tepat dan baik dapat menentukan keberhasilan aktifitas individu atau organisasi dalam mencapai tujuannya.

Berdasarkan ukuran-ukuran efektivitas diatas, 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.

Menurut pendapat David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey dalam bukunya *Individual and Society* yang dikutip Sudarwan Danim dalam bukunya *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok* menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan *(ratio)* 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 hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
4. Intensitas 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 dari efektivitas harus adanya suatu perbandingan antara masukan dan keluaran, ukuran dari efektivitas harus adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi, artinya ukuran efektivitas haru memiliki rasa saling memiliki dengan tingkatan yang sangat tinggi.

Menurut pendapat Gibson Ivancevich Donnelly dalam bukunya *Perilaku, Struktur, Proses* menyebutkan bahwa ukuran efektivitas organisasi, sebagai berikut :

1. Proses adalah merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan.
2. Efesiensi adalah merupakan perbandingan (ratio) antara *output* dengan *input*.
3. Kepuasaan adalah merupakan ukuran untuk menunjukan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. Keunggulan adalah tingkat dimana korganisasi dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal.
5. Pengembangan adalah merupakan mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

(Gibson, 1996:34)

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka ukuran efektivitas organisasi merupakan suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai serta menunjukan pada tingkat sejauh mana organisasi, program/kegiatan melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal.

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 biasanya 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 analis data, pelayanan, maupun penyajian data.
(Bodnar, 2000: 700).

Faktor 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 acess* dan kerusakan pada sistem. Aspek keamanan data diukur melalui kemampuan sistem dalam mengantisipasi kerusakan fasilitas pemprosesan data oleh daya listrik yang mati tiba-tiba, kemampuan sistem dalam mengantisipasi kerusakan akibat binatang, kemampuan sistem dalam mengantisipasi kerusakan akibat virus, kemampuan sistem dalam mengantisipasi akibat kesalahan memencet tombol yang tidak disengaja, kemampuan sistem dalam mengantisipasi akses karyawan dan pihak luar yang tidak berkepentingan terhadap data, kemampuan sistem dalam mengantisipasi bahaya kebakaran, kemampuan sistem dalam mengantisipasi keamanan data akibat transfer data jarak jauh, kemampuan sistem dalam mengantisipasi keamanan data *back up* atas kerusakan *hardware* dan *software*.

Faktor waktu, berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan informasi dalam hubungannya dengan permintaan pemakai. Tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi dalam memproses data menjadi suatu laporan, baik secara periodik maupun nonperiodik, dalam rentang waktu yang telah ditentukan.

Faktor Ketelitian, berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Pada volume data yang besar biasanya terdapat dua jenis kesalahan, yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan. tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi dalam memproses data dengan teliti serta menyajikan informasi secara akurat dan tepat. Aspek ketelitian data

diukur melalui ketelitian dalam memasukkan data, ketelitian dalam perhitungan angka baik sederhana maupun rumit, ketelitian dalam penanganan transaksi, ketelitian dalam pencarian data yang diperlukan, ketelitian dalam memberikan penyajian informasi, ketelitian dalam prosedur-prosedur untuk koreksi, ketelitian dalam proses analisis, ketelitian dalam proses transfer data jarak jauh.

Faktor Variasi laporan atau output, berhubungan dengan kelengkapan isi informasi, hal ini tidak hanya mengenai volumenya, tetapi juga mengenai informasinya. Tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi untuk membuat suatu laporan dengan pengembangan dan perhitungan sesuai dengan kebutuhan yang berguna bagi pengguna informasi. Aspek variasi diukur melalui variasi dalam laporan harian, bulanan dan tahunan, variasi dalam laporan tiap-tiap aplikasi, variasi dalam laporan untuk kegiatan operasional perusahaan, variasi perubahan format laporan sesuai dengan keinginan pengguna.

Faktor Relevansi, menunjukkan manfaat yang dihasilkan dari produk atau keluaran informasi, baik dalam analis data, pelayanan, maupun penyajian data. Aspek relevansi menunjukkan kesesuaian dan manfaat laporan yang dihasilkan sistem informasi berbasis teknologi yang diukur melalui relevansi dalam hal pencatatan data, relevansi dalam hal analisis data, relevansi dalam hal penyajian data, relevansi dalam hal pengolahan dan penyimpanan data, relevansi dalam hal pelayanan terhadap *customer*, relevansi dalam hal pencapaian target.

Studi tentang efektivitas bertolak dari variabel-variabel artinya konsep yang mempunyai variasi nilai, dimana nilai-nilai tersebut merupakan ukuran daripada efektivitas. Hal ini sejalan dengan pendapat Sudarwan Danim dalam

bukunya *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok* yang menyebutkan beberapa variabel yang mempengaruhi efektivitas, yaitu :

1. Variabel bebas *(independent variable)*
   Yaitu variabel pengelola yang mempengaruhi variabel terikat yang sifatnya *given* dan adapun bentuknya, sebagai berikut :
   a. Struktur yaitu tentang ukuran;
   b. Tugas yaitu tugas dan tingkat kesulitan;
   c. Lingkungan yaitu keadaan fisik baik organisasi, tempat kerja maupun lainnya;
   d. Pemenuhan kebutuhan yaitu kebutuhan fisik organisasi, kebutuhan di tempat kerja dan lain-lain.
2. Variabel terikat *(dependent variable)*
   Yaitu variabel yang dapat dipengaruhi atau dapat diikat oleh variabel lain dan berikut adalah contoh dari variabel terikat, yaitu:
   a. Kecepatan dan tingkat kesalahan pengertian;
   b. Hasil umum yang dapat dicapai pada kurun waktu tertentu.
3. Variabel perantara *(interdependent variable)*
   Yaitu variabel yang ditentukan oleh suatu proses individu atau organisasi
   yang turut menentukan efek variabel bebas.

(Danim, 2004:121-122).

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka hal-hal yang mempengaruhi efektivitas adalah ukuran, tingkat kesulitan, kepuasan, hasil dan kecepatan serta individu atau organisasi dalam melaksanakan sebuah kegiatan/program tersebut, di samping itu evaluasi apabila terjadi kesalahan pengertian pada tingkat produktivitas yang dicapai, sehingga akan tercapai suatu kesinambungan *(sustainabillity)*.

2.1.1.2 Faktor-Faktor Efektivitas

Setiap organisasi atau lembaga di dalam kegiatannya meningkatkan adanya pencapai tujuan. Tujuan dari suatu lembaga akan dicapai apabila segala kegiatannya berjalan efektif. Mewujudkan kegiatan yang efektif akan dapat

dilaksanakan apabila didukung oleh faktor-faktor pendukung efektivitas. Faktor-faktor pendukung efektivitas yaitu pertama, ciri organisasi. Ciri organisasi dalam suatu organisasi dapat dilihat dari adanya struktur organisasi itu sendiri dimana adanya kepala perusahaan yang mnenjadi penanggung jawab perusahaan dan teknologi organisasi yang mempunyai segi-segi tertentu dari efektivitas.

Pencapaian efektivitas mempunyai pengaruh lingkungan yang sangat besar. Keberhasilan hubungan organisasi dan lingkungan bergantung pada tiga hal yaitu: (1) Keadaan lingkungan diamana suasana dalam kantor perlu di jaga terutama perusahan yang bergerak di bidang pelayanan kepada masyarakat, (2) Ketetapan persepsi yaitu ketepatan pendapat suatu organisasi dengan kenyataan , (3) Tingkat Rasionalitas yaitu ialah suatu pemikiran yang masuk akal tetapi menggunakan aturan hukum alam (Steers, 1985:210). Ketiga faktor tersebut berpengaruh kepada organisasi terhadap perubahan lingkungan.

Faktor yang berpengaruh ketiga atas efektivitas adalah para pekerja atau pegawai itu sendiri. Faktor pekerja berpengaruh terhadap efektivitas karena perilaku pekerja yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau atau menghambat tercapainya tujuan organisasi. Kesadaran akan sifat perbedaan pegawai yang terdapat diantara pegawai sangat penting, karena pegawai yang berbeda akan memberikan tanggapan dengan cara yang berbeda pula.

Mengaju pada penjelasan diatas, maka untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif perlu adanya harmonisasi kemampuan sumberdaya dengan menggunakan sarana yang lain sehingga sasaran yang akan dacapai menjadi

jelas.Pencapaian sasaran tersebut dapat dikatakan efektif apabila adanya keharmonisan.

Setiap pekerjaan pegawai dalam organisasi sangat sangat menentukan bagi pencapaian hasil kegiatan seperti yang telah direncanakan terlebih dahulu. Untuk itu faktor keefektifannya banyak mempengaruhi kepada kemampuan aparatur dan organisasi dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya. Tingkat pencapaian tujuan aparatur dalam suatu organisasi dikatakan efektif apabila pencapaian itu sesuai dengan tujuan organisasi dan memberikan hasil yang bermanfaat.

2.1.2 Kebijakan Permendiknas Nomor 11 Tahun 2011

Sertifikasi bagi guru dalam jabatan adalah proses pemberian sertifikat pendidik kepada guru yang bertugas sebagai guru kelas, guru mata pelajaran, guru bimbingan dan konseling dan guru yang diangkat dalam jabatan pengawas satuan pendidikan.

Kebijakan merupakan pemikiran tentang penyusunannya atau perumusan, implementasi atau pelaksanaannya sampai kepada evaluasi atau penilaian, aktivitas ini semuanya memerlukan berbagai pemikiran yang rasional dan obyektif sehingga dapat menciptakan keadilan.

> "Kebijakan adalah suatu bentuk keputusan yang mengikat bagi orang tertentu atau dengan kata lain orang banyak dengan tataran strategis dan mengarah kepada yang lebih bersifat mengandung garis besarnya saja terhadap sesuatu yang dibuat oleh pemegang otoritas publik dan otoritas privat" (Makmur, 2010).

Jika pemikiran dilakukan secara rasional dan obyektif serta diimplementasikan dalam tindakan yang adil dan bermartabat, tentunya akan

memberikan manfaat yang sebesar-besarnya terhadap kehidupan bagi mahluk hidup pada umumnya dan khususnya bagi manusia itu sendiri, karena keteraturan hidup manusia tidak dapat dipisahkan dengan peranan kebijakan baik yang ditetapkan oleh Maha Pencipta, maupun kebijakan yang ditetapkan oleh alam, karena itulah diperlukan pola dasar pemikiran yang harus dilandasi dari pemikiran rasionalitas, tindakan obyektivitas, ketepatan dan konsistensi yang merupakan kesempurnaan yang tidak dapat diingkari untuk menciptakan ketenangan dan keseimbangan dalam rangka mewujudkan tujuan manusia sebagai suatu mahluk sosial.

Kebijakan senantiasa menciptakan perbedaan antara manusia pemikir kebijakan yang satu dengan manusia pemikir kebijakan yang lainnya. Hal ini menjadi renungan bagi kita agar konsep dasar kebijakan memiliki sasaran dan tujuan yang sama, karena segala sifat kebijakan seperti kecenderungan spesifikatif, modifikatif, transcendental, kategorial, structural ataupun kecenderungan secara normative yang sebenarnya memegang peranan penting dan berpeluang dalam rangka menciptakan konsep dasar dari berbagai pemikiran yang berkaitan dengan kebijakan.

Sebagai suatu realitas dalam kehidupan manusia bahwa kebijakan senantiasa mengandung dinamika sendiri-sendiri, walapaun disadari bahwa dinamika kebijakan senantiasa menggambarkan suatu keunikan bagi setiap orang yang merasakan bahwa kebijakan tersebut tidak berpihak atau tidak memberikan keuntungan pada dirinya. Namun demikian bahwa keunikan yang dialami oleh

seseorang itu sebenarnya tidak lepas hubungannya dengan orang lain atau kondisi tertentu yang bertentangan dengan keinginan atau cita-cita yang diharapkannya.

Konsep dasar kebijakan dikatakan universal, namum pemikiran dan penjelajahan senantiasa hanya dapat dilakukan secara terbatas karena jangkauan pemikiran manusia itu sendiri adalah terbatas (*finite)* sedangkan faktor-faktor yang berpengaruh dalam kehidupan manusia tidak terbatas (*infinite*), demikian pula halnya bahwa mempersepsikan ungkapan, kondisi dan fenomena-fenomena berbeda-beda antara manusia pemikir tentang kebijakan yang satu dengan manusia pemikir kebijakan yang lainnya biasanya dipengaruhi oleh keinginan mereka masing-masing.

Kebijakan merupakan suatu konsep yang menunjukan suatu ungkapan yang sangat sederhana atau dengan kata lain hanya diucapkan dengan satu kata saja. Namun kalau kita renungkan secara mendalam sangat luas jangkauannya, karena kebijakan itu berada dalam berbagai aspek kehidupan manusia mulai dari kehidupan individu, kelompok, sampai kepada aspek kehidupan manusia yang berkaitan dengan organisasi yang paling besar, misalnya Negara dan bangsa. Kebijakan yang dilakukan oleh petinggi-petinggi atau dengan kata lain pejabat pengelola Negara biasa juga dikatakan kebijakan public, dalam bahasa inggris disebut *public policy* dan kebijakan swasta dalam bahasa inggris disebut *private policy.*

Kebijakan Secara efistimologi, istilah kebijakan berasal dari bahasa inggris "*policy*". Akan tetapi, kebanyakan orang berpandangan bahwa istilah kebijakan

senantiasa disamakan dengan istilah kebijaksanaan. Padahal apabila dicermati berdasarkan tata bahasa, istilah kebijaksanaan berasal dari kata "*wisdom*".

Penulis berpandangan bahwa istilah kebijakan berbeda dengan istilah kebijaksanaan. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa pengertian kebijaksanaan memerlukan pertimbangan-pertimbangan yang lebih lanjut, sedangkan kebijakan mencangkup peraturan-peraturan yang ada di dalamnya termasuk konteks politik.

Pendapat Anderson yang dikutip oleh Wahab, merumuskan kebijaksanaan sebagai langkah tindakan yang secara sengaja dilakukan oleh seseorang aktor atau sejumlah aktor berkenaan dengan adanya masalah atau persoalan tertentu yang sedang dihadapi (Anderson dalam Wahab, 2001:3). Oleh karena itu, kebijaksanaan menurut Anderson merupakan langkah tindakan yang sengaja dilakukan oleh aktor yang berkenaan dengan adanya masalah yang sedang di hadapi.

Kebijakan menurut pendapat Carl Friedrich yang dikutip oleh Wahab bahwa:

> "Kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan" (Friedrich dalam Wahab, 2001:3).

Kebijakan mengandung suatu unsur tindakan untuk mencapai tujuan dan umumnya tujuan tersebut ingin dicapai oleh seseorang, kelompok ataupun pemerintah. Kebijakan tentu mempunyai hambatan-hambatan tetapi harus mencari peluang-peluang untuk mewujudkan tujuan dan sasaran yang diinginkan.

Hal tersebut berarti kebijakan tidak boleh bertentangan dengan nilai-nilai dan praktik-praktik sosial yang ada dalam masyarakat. Apabila kebijakan berisi nilai-nilai yang bertentangan dengan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat, maka kebijakan tersebut akan mendapat kendala ketika diimplementasikan. Sebaliknya, suatu kebijakan harus mampu mengakomodasikan nilai-nilai dan praktik-praktik yang hidup dan berkembang dalam masyarakat.

Setelah memahami dengan seksama pengertian dari kebijakan sebagaimana diuraikan diatas, adalah penting sekali bagi kita untuk menguraikan makna dari kebijakan publik, karena pada dasarnya kebijakan publik nyata-nyata berbeda dengan kebijakan private/swasta (Afan Gaffar, 1991:7).

Banyak sekali pengertian yang telah diungkapkan oleh pakar tentang kebijakan publik, namun demikian banyak ilmuwan yang merasakan kesulitan untuk mendapatkan pengertian kebijakan publik yang benar-benar memuaskan. Hal tersebut dikarenakan sifat dari pada kebijakan publik yang terlalu luas dan tidak spesifik dan operasional.

Luasnya makna kebijakan publik sebagaimana disampaikan oleh Charles O. Jones (1991, 3) di dalam mendefinisikan kebijakan publik sebagai antar hubungan di antara unit pemerintah tertentu dengan lingkungannya. Agaknya definisi ini sangat luas sekali nuansa pengertiannya, bahkan terdapat satu kesan sulit menemukan hakekat dari pada kebijakan publik itu sendiri.

Santoso (1998:4-8) memisahkan berbagai pandangan tentang kebijakan publik ke dalam dua kelompok. Pemikiran pertama menyatakan bahwa kebijakan publik sama dengan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah, sebagaimana yang

diungkapkan oleh Thomas R. Dye (1978:3) bahwa *"Public policy is whatever government chose to do or not. to do"* (apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan).

Meskipun memberikan pengertian kebijakan publik hanya memandang dari satu sudut saja (yakni pemerintah), namun apa yang diungkapkan oleh Thomas Day telah memberikan nuansa terhadap pengertian kebijakan publik. Barangkali semua memahami bahwa kebijakan semata-mata bukan merupakan keinginan pemerintah, akan tetapi masyarakatpun juga memiliki tuntutan-tuntutan (keinginan), sebab pada prinsipnya kebijakan publik itu adalah mancakup "apa" yang dilakukan, "mengapa" mereka melakukannya, dan "bagaimana" akibatnya (Gaffar, 1991:7).

Di pihak lain Edward C.George III (1980:2) menyatakan bahwa tidak ada definisi yang tunggal dari kebijakan publik sebagaimana yang dimaksudkan adalah *"what government say and do, or not to* do". Bahkan David Easton (1953:129) mengemukakan bahwa *"Policy is the authoritative allocation of value for the whole society"* (pengalokasian nilai-nilai secara paksa/syah pada seluruh anggota masyarakat).

Definisi kebijakan publik meliputi segala sesuatu yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. Disamping itu kebijakan publik adalah juga kebijakan-kebijakan yang dikembangkan/dibuat oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah (James E. Anderson, 1979:3). Implikasi pengertian dari pandangan ini adalah bahwa kebijakan publik :

1) Lebih merupakan tindakan yang mengarah pada tujuan daripada sebagai perilaku atau tindakan yang kebetulan;

2) Pada hakekatnya terdiri atas tindakan-tindakan yang saling terkait;
3) Bersangkutan dengan apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah dalam bidang tertentu atau bahkan merupakan apa yang pemerintah maksud atau melakukan sesuatu atau menyatakan melakukan sesuatu;
4) Bisa bersifat positif yang berarti merupakan beberapa bentuk tindakan (langkah) pemerintah mengenai masalah tertentu, dan bersifat negatip yang berarti merupakan keputusan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu;
5) Kebijakan publik setidak-tidaknya dalam arti positip didasarkan atau selalu dilandaskan pada peraturan/undang-undang yang bersifat memaksa (otoratif).

Pandangan lainnya dari kebijakan publik, melihat kebijakan publik sebagai keputusan yang mempunyai tujuan dan maksud tertentu, berupa serangkaian instruksi dan pembuatan keputusan kepada pelaksana kebijakan yang menjelaskan tujuan dan cara mencapai tujuan. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Soebakti dalam Samodra Wibowo (1994:190) bahwa kebijakan negara merupakan bagian keputusan politik yang berupa program perilaku untuk mencapai tujuan masyarakat negara. Kesimpulan dari pandangan ini adalah: pertama, kebijakan publik sebagai tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dan, kedua kebijakan publik sebagai keputusan pemerintah yang mempunyai tujuan tertentu.

Beberapa pandangan tentang kebijakan negara tersebut, dengan mengikuti paham bahwa kebijakan negara itu adalah serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu demi kepentingan seluruh rakyat, maka M. Irfan Islamy (1995:20) menguraikan beberapa elemen penting dalam kebijakan publik, yaitu :

1) Bahwa kebijakan publik itu dalam bentuk perdanya berupa penetapan tindakan-tindakan pemerintah;
2) Bahwa kebijakan publik itu tidak cukup hanya dinyatakan tetapi dilaksanakan dalam bentuk yang nyata;

3) Bahwa kebijakan publik, baik untuk melakukan sesuatu ataupun tidak melakukan sesuatu itu mempunyai dan dilandasi maksud dan tujuan tertentu;
4) Bahwa kebijakan publik itu harus senantiasa ditujukan bagi kepentingan seluruh anggota masyarakat.

2.1.3 Sertifikasi Guru

Sertifikasi Guru adalah proses pemberian sertifikat pendidik kepada guru. Sertifikat pendidik diberikan kepada guru yang telah memenuhi standar profesional guru. Guru profesional merupakan syarat mutlak untuk menciptakan sistem dan praktik pendidikan yang berkualitas.

Menurut Permendiknas Nomor 11 Tahun 2011 Pasal 1, Sertifikasi adalah proses pemberian sertifikat pendidik kepada guru yang bertugas sebagai guru kelas, guru mata pelajaran, guru bimbingan dan konseling, dan guru yang diangkat dalam jabatan pengawas satuan pendidikan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Efektivitas merupakan salah satu tujuan yang akan dicapai oleh suatu program pemerintah yang akan diraih bersama-sama dalam proses pemerintahan. Program pemerintah dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan dengan tepat dan berhasil, maka program tersebut sudah berjalan dengan efektif dan efisien.

Menurut pendapat Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul tentang *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* bahwa:

> "Efektifitas 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" (Sedarmayanti, 2009:59).

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa efektivitas merupakan suatu proses gambaran suatu tujuan, target, sasaran yang akan dicapai. Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang diharapakan. Ukuran efektivitas dapat dilihat dari beberapa kriteria sebagai berikut: 1) *Input,* 2) Proses produksi, 3) Hasil, 4) Produktivitas (Sedarmayanti, 2009:60).

Faktor-faktor diatas merupakan faktor-faktor penting dalam pengukuran efektivitas dalam menentukan tujuan secara terarah. Faktor tersebut bersifat saling berkesinambungan antara satu komponen dengan komponen lainnya dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain karena akan menentukan keberhasilan suatu efektivitas. *Pertama*, *Input* dapat dijelaskan bahwa *input* sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil dan merupakan bagian awal dan sesuatu yang akan dilaksanakan berdasarkan rencana atau ketentuan yang telah ditetapkan dan berpengaruh pada hasil akhir.

Berdasarkan pengertian diatas bahwa komponen-komponen yang menjadi komponen *input* (sarana dan prasarana) masuk kedalam suatu sistem. Menurut R Evans dan Wiliam Lindsay bahwa *input* terdiri dari: 1) fasilitas fisik (sarana dan prasarana), 2) material (bahan baku), 3) modal, 4) sumber daya manusia (Evans dan Lindsay, 2007:17).

Berdasarkan pendapatnya *input* dapat diartikan sebagai segala sesuatu baik sarana dan prasarana masuk kedalam sistem dari proses tersebut. *Input* dapat dilihat dari fasilitas fisik (sarana dan prasarana) yang dibutuhkan oleh instansi terkait seperti ruang server, material (bahan baku) berupa data-data yang diperlukan yang nantinya akan diolah menjadi sebuah informasi. Modal adalah faktor utama, karena tanpa adanya modal sebuah program tidak akan terlaksana dengan baik, peralatan dinilai sangat penting karena untuk memenuhi kebutuhan instansi terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas untuk mencapai tujuan bersama memudahkan masyarakat dalam proses administrasi pemerintahan.

Kedua, Efektivitas dapat berjalan apabila ada suatu proses yang berkesinambungan dari satu proses kepada proses yang lain. Salah satunya adalah dengan proses produksi dimana proses produksi tersebut mempunyai mutu dan kualitas yang dapat mempengaruhi hasil yang telah dicapai secara keseluruhan.

Menurut Gibson, Ivancevich dan Donelly bahwa proses produksi dapat dilihat dari: 1) adanya komunikasi, 2) pengambilan keputusan, 3) sosialisasi, dan 4) pengembangan pegawai (Gibson, Ivancevich dan Donelly, 1996:19-21).

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa Proses produksi dapat mempunyai beberapa elemen diantaranya adanya komunikasi, pengambilan keputusan, proses sosialiasi dan pengembangan pegawai. Proses produksi dapat dilihat dari adanya komunikasi sebagai suatu proses yang mengutamakan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat dan komunikasi juga merupakan suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain.

Komunikasi dapat mempengaruhi berjalannya suatu program yang akan lebih efektif. Pengambilan keputusan merupakan salah satu proses produksi dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Proses sosialisasi merupakan suatu proses bagaimana memperkenalkan sebuah sistem pada seseorang dan bagaimana orang tersebut menentukan tanggapan serta reaksinya. Sosialisasi ditentukan oleh lingkungan sosial, ekonomi dan kebudayaan dimana individu berada, selain itu juga ditentukan oleh interaksi pengalaman-pengalaman serta kepribadiannya. Pengembangan pegawai dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu instansi terkait.

Ketiga, Hasil adalah unsur-unsur yang memiliki berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan. Hasil merupakan bentuk dari *input* kemudian diolah menjadi data sehingga memiliki berbagai macam bentuk *output*-nya. Hasil berupa kuantitas atau bentuk fisik dari kerja kelompok atau organisasi. Hasil yang dimaksud dapat dilihat dari perbandingan antara masukan *(input*) dan keluaran (*output*), hasil dapat dilihat dari produk yang dihasilkan dan jasa yang dihasilkan berupa pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait.

Keempat, Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu instansi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan. Berdasarkan pengertian tersebut bahwa produktivitas hanya dapat diwujudkan apabila sumber daya yang ada dalam organisasi diberdayakan.

Menurut Sedarmayanti, produktivitas dapat dilihat dari: 1) pendidikan, 2) motivasi, dan 3) pendapatan. Produktivitas dapat dilihat dari tiga aspek yaitu tingkat pendidikan aparatur, motivasi aparatur dan pendapatan. Ketiga aspek tersebut memiliki kesinambungan yang saling berkaitan satu sama lain. Pendidikan aparatur dan motivasi aparatur dilakukan secara bersamaan dan memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan produktivitas dalam efektivitas untuk mencapai tujuan bersama dan pendapatan dapat memperbesar kemampuan untuk membeli barang dan jasa sehingga dapat terpenuhi dan kesejahteraan akan lebih baik.

Peningkatan pelayanan efektivitas dari kebijakan Permendiknas Nomor 11 Tahun 2011 di Kota Bandung dalam menangani sertifikasi guru merupakan suatu tujuan yang ingin dicapai oleh Permendiknas Nomor 11 Tahun 2011 di Kota Bandung. Kebijakan suatu instansi pemerintahan dalam menjalankan tugasnya harus dilandasi dengan rasa penuh tanggung jawab, agar terciptanya keefektivan yang optimal yang dapat dirasakan oleh peserta sertifikasi guru.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka definisi operasional dalam Usulan Penelitian ini adalah :

1. Permendiknas Nomor 11 Tahun 2011 adalah perangkat daerah di Kota Bandung yang dibentuk dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi dalam menangani sertifikasi guru.
2. Sertifikasi Guru adalah proses pemberian sertifikat pendidik kepada guru. Sertifikat pendidik diberikan kepada guru yang telah memenuhi standar

profesional guru. Guru profesional merupakan syarat mutlak untuk menciptakan sistem dan praktik pendidikan yang berkualitas.

3. Efektivitas adalah suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target atau tujuan yang akan dicapai dari Permendiknas Nomor 11 Tahun 2011 tentang sertifikasi bagi guru dalam jabatan di Kota Bandung.
4. Kebijakan adalah suatu bentuk keputusan Permendiknas Nomor 11 Tahun 2011 tentang sertifikasi bagi guru dalam jabatan di Kota Bandung.
5. Efektivitas Kebijakan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Sertifikasi Bagi Guru Dalam Jabatan Di Kota Bandung adalah berbagai aktivitas yang dilakukan agar terciptanya suatu efektivitas yang sesuai dengan yang telah ditetapkan, yang terdiri dari beberapa indikator sebagai berikut :
    1) *Input* adalah masukan dasar yang akan diwujudkan atau dilaksanakan Permendiknas Nomor 11 Tahun 2011 tentang sertifikasi bagi guru dalam jabatan di Kota Bandung. *Input* terdiri dari beberapa komponen yaitu :
        a) Fasilitas fisik adalah sarana prasarana yang akan digunakan untuk mempermudah Permendiknas Nomor 11 Tahun 2011 tentang sertifikasi bagi guru dalam jabatan di Kota Bandung.
        b) Material (bahan baku) adalah data-data yang diperlukan dalam Permendiknas Nomor 11 Tahun 2011 tentang sertifikasi bagi guru dalam jabatan di Kota Bandung.

c) Modal adalah suatu unsur harta benda atau barang yang dapat dipergunakan dalam proses pelaksanaan Permendiknas Nomor 11 Tahun 2011 tentang sertifikasi bagi guru dalam jabatan di Kota Bandung.

d) Sumber daya manusia adalah potensi manusia sebagai penggerak dalam pelaksanaan Permendiknas Nomor 11 Tahun 2011 tentang sertifikasi bagi guru dalam jabatan di Kota Bandung.

2) Proses produksi adalah komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran berupa Permendiknas Nomor 11 Tahun 2011 tentang sertifikasi bagi guru dalam jabatan di Kota Bandung. Proses produksi dapat dilihat dari:

a) Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi dari satu pihak kepada pihak lain. Komunikasi menghubungkan antara pemerintah dengan guru mengenai program pemerintah berupa Permendiknas Nomor 11 Tahun 2011 tentang sertifikasi bagi guru dalam jabatan di Kota Bandung.

b) Pengambilan keputusan adalah proses penentuan keputusan-keputusan baik berupa keputusan yang buruk dan keputusan yang baik oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam meningkatkan proses dan hasil mutu pendidikan.

c) Sosialisasi adalah proses dimana aparatur dapat mempelajari nilai-nilai cultural, norma, keyakinan dan perilaku yang diminta

sehingga memungkinkan Permendiknas Nomor 11 Tahun 2011 tentang sertifikasi bagi guru dalam jabatan di Kota Bandung.

d) Pengembangan pegawai adalah upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam proses pelaksanaan Permendiknas Nomor 11 Tahun 2011 tentang sertifikasi bagi guru dalam jabatan di Kota Bandung.

3) Hasil adalah unsur-unsur yang memiliki berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung, hasil dari pelaksanaan Permendiknas Nomor 11 Tahun 2011 tentang sertifikasi bagi guru dalam jabatan di Kota Bandung yaitu:

a) Produk adalah hasil dari kegiatan produksi. Salah satu produk yang dilaksanakan Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam melaksanakan Permendiknas Nomor 11 Tahun 2011 tentang sertifikasi bagi guru dalam jabatan di Kota Bandung.

b) Jasa adalah seluruh kegiatan yang meliputi aktivitas dari Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam melaksanakan Permendiknas Nomor 11 Tahun 2011 tentang sertifikasi bagi guru dalam jabatan di Kota Bandung.

4) Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya di Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam melaksanakan Permendiknas Nomor 11 Tahun 2011 tentang sertifikasi bagi guru dalam jabatan di Kota Bandung. Produktivitas memiliki tiga indikator sebagai berikut:

a) Pendidikan adalah landasan untuk mempersiapkan, membina dan mengembangkan kemampuan sumber daya manusia untuk

melaksanakan Permendiknas Nomor 11 Tahun 2011 tentang sertifikasi bagi guru dalam jabatan di Kota Bandung.

b) Motivasi adalah kondisi mental yang mendorong aktivitas sumber daya aparatur dalam melaksanakan Permendiknas Nomor 11 Tahun 2011 tentang sertifikasi bagi guru dalam jabatan di Kota Bandung.

c) Pendapatan adalah penerimaan sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran baik dalam bentuk uang maupun peralatan untuk menunjang keberhasilan Permendiknas Nomor 11 Tahun 2011 tentang sertifikasi bagi guru dalam jabatan di Kota Bandung.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 2.1
Model Kerangka Pemikiran

