BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur (Hasibuan, 1996:1). Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen dalam mencapai tujuan. Manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.

> "Manajemen (*management*) adalah proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan yang ditetapakan. Proses ini melibatkan organisasi, arahan, koordinasi, dan evaluasi orang-orang guna mencapai tujuan-tujuan tersebut" (Simamora, 1999:3).

Pendapat tersebut menyebutkan bahwa esensi dari manajemen adalah kegiatan bekerja yang dilakukan oleh orang lain guna mencapai tujuan. Melalui manajemen maka kegiatan sumber daya yang dimiliki dapat dikelola dengan baik. Harold Koontz dan Cyril O'Donnel yang dikutif Malayu S.P. Hasibuan mendefinisikan

> "Manajemen merupakan usaha mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan dan pengendalian" (dalam Hasibuan, 1996:3).

Pendapat tersebut menyebutkan bahwa manajemen mempunyai tujuan yang ingin dicapai, manajemen dilakukan oleh dua orang atau lebih yang mempunyai tujuan yang sama. Kegiatan manajemen yang baik dilaksanakan

dengan koordinasi yang baik mulai dari perencanaan sumber daya sampai kepada pengawasan sumber daya manusia.

Dharma Setyawan Salam dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pemerintahan Indonesia* mendefinisikan

> "Manajemen adalah suatu kegiatan organisasi, sebagai suatu usaha dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan tertentu yang mereka taati sedemikian rupa sehingga diharapkan hasil yang akan dicapai sempurna, yaitu efektif dan efisien" (Salam, 2007:12).

Penjelasan di atas menyebutkan bahwa manajemen melibatkan berbagai kegiatan dan elemen-elemen organisasi baik internal, eksternal, sarana, prasarana maupun fungsi atau jabatan dalam suatu organisasi. Dengan manajemen yang dikelola dengan baik diharapkan mendapatkan hasil yang diinginkan.

Manajemen menurut George R. Terry dan Leslie W. Rue adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata (Terry dan Rue, 2005:1). Manajemen bergerak dalam suatu organisasi, dimana manajemen tersebut mempunyai peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan yang nyata.

2.1.2 Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi. Werther dan Davis yang dikutif oleh Edy Sutrisno menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi (Werther dan Davis dalam Sutrisno, 2009:1). Timbulnya kebutuhan untuk membantu organisasi dalam melaksanakan tujuannya

merupakan profesionalisme dalam bekerja. Kebutuhan akan profesionalisme menunjukan bahwa semakin berperannya sumber daya manusia dalam mencapai keberhasilan organisasi.

Tujuan organisasi agar dapat tercapai dengan baik, dibutuhkan sumber daya manusia yang memenuhi syarat-syarat dan kriteria organisasi (Sofyandi, 2008:53). Kriteria organisasi tersebut diharapkan akan terbentuk sumber daya manusia yang produktif yang berguna terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Hadari Nawawi yang dikutif oleh Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah yang dimaksudkan sebagai sumber daya manusia meliputi tiga pengertian yaitu

1. Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pegawai atau karyawan).
2. Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
3. Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal (non material / non finansial) di dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*real*) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensinya.

(Nawawi dalam Sulistiyani dan Rosidah, 2003:9)

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa yang dimaksud sumber daya manusia adalah manusia yang ada dalam lingkungan suatu organisasi untuk bekerja, yang memiliki potensi untuk melaksanakan kegiatan organisiasi. Sumber daya manusia juga dapat disebut sebagai asset yang dimiliki oleh suatu organisasi untuk menghasilkan suatu potensi dalam bentuk hasil kerja yang nyata bagi kepentingan organisasi.

Sejalan dengan definisi sumber daya manusia di atas, Faustino Cardoso Gomes menyebutkan bahwa :

> "Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Secara umum sumber daya yang terdapat dalam suatu organisasi bisa dikelompokkan atas dua macam, yaitu (1) sumber daya manusia *(human resource)*, dan (2) sumber daya non-manusia *(non-human resources)*" (Gomes, 2003:1).

Sumber daya manusia merupakan potensi yang dimiliki oleh manusia seperti keahlian, kemampuan sedangkan sumber daya non manusia terdiri atas, sumber daya alam (*natural resources*), modal, mesin, teknologi, material. Kedua sumber daya tersebut sangat penting, akan tetapi sumber daya manusia merupakan faktor dominan, karena sumber daya manusia memiliki akal, perasaan, keinginan, pengetahuan, keterampilan, kebutuhan dan sebagainya. Prinsipnya, bahwa sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber daya yang sangat menentukan organisasi.

Sumber daya manusia (*human resources*) memiliki pengertian sebagai berikut :

> 1. Secara makro, sumber daya manusia merupakan keseluruhan potensi tenaga yang terdapat di suatu negara, jadi menggambarkan jumlah angkatan kerja dari suatu negara / daerah.
> 2. Secara mikro, sumber daya manusia merupakan segolongan masyarakat yang memenuhi kebutuhan hidupnya dengan bekerja pada suatu unit kerja / organisasi tertentu baik pemerintah maupun swasta.
>
> (Wahyudi, 1996:8).

Pengerian sumber daya manusia mencakup semua unsur yang dimilikinya. Unsur yang dimilikinya itu seperti, energi, bakat, keterampilan, kondisi fisik dan mental manusia yang dapat digunakan untuk berproduksi. Unsur yang dimiliki diharapkan dapat menunjang kebutuhan dalam mencapai tujuan.

Sumber daya manusia dipandang memiliki peranan yang semakin besar bagi kesuksesan suatu organisasi. Organisasi pemerintah maupun swasta

menyadari bahwa unsur “manusia” yang memiliki keunggulan dalam bersaing akan membawa organisasi kearah yang lebih maju. Unsur-unsur *(variables)* sumber daya manusia menurut Faustino Cardoso Gomes dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Sumber Daya Manusia* meliputi :

1. Kemampuan-kemampuan (*Capabilities*),
2. Sikap (*Attitudes*),
3. Nilai-nilai (*Values*),
4. Kebutuhan-kebutuhan (*Needs*),
5. Karakteristik demografisnya (Penduduk).

(Gomes, 2003:26)

Unsur-unsur sumber daya manusia seperti kemampuan, sikap, nilai kerja, kebutuhan serta kependudukan merupakan daya yang terdapat pada manusia. Memperoleh sumber daya tersebut tergantung dari manajemen sumber daya manusianya mulai dari penarikan sumber daya manusia, seleksi, pengembangan, pemeliharan sumber daya manusia harus dilakukan secara selektif untuk menghasilkan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas.

> “Sumber daya manusia yang berkualitas tinggi adalah sumber daya yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif, tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti *intelligence*, *creativity*, dan *imagination*; tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar seperti bahan mentah, lahan, air, tenaga, otot dan sebagainya. (Ndaraha, 1999:12)”

Pendapat Taliziduhu Ndaraha menyebutkan bahwa kualitas sumber daya manusia yang tinggi mampu menggunakan daya yang bersumber pada dirinya tidak hanya otot, keterampilan dan kemampuan tetapi pola pikir, kecerdasaan dan kekreatifitasan. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan.

2.1.3 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia memiliki posisi yang sangat strategis dalam organisasi, artinya unsur manusia memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan. Eksistensi sumber daya manusia itulah yang terdapat dalam organisasi yang kuat. Mencapai kondisi yang diharapkan diperlukan adanya manajemen terhadap sumber daya manusia secara memadai sehingga terciptalah sumber daya manusia yang berkualitas, loyal dan berprestasi.

Manajemen sumber daya manusia bergerak dalam usaha menggerakan dan mengelola sumber daya manusia di dalam suatu organisasi agar mampu berpikir dan bertindak seperti apa yang diharapkan oleh organisasi. Manajemen sumber daya manusia adalah pendekatan terhadap manajemen manusia (Sulistiyani dan Rosidah, 2003:10). Pendekatan manajemen manusia didasarkan pada nilai manusia dalam hubungannya dengan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses yang terdiri dari :

1. Rekruitmen atau penarikan sumber daya manusia (Sedarmayanti, 2009:6). Rekruitmen merupakan suatu proses mencari, mengadakan, menemukan, dan menarik para pelamar untuk dipekerjakan dalam suatu organisasi. Proses rekruitmen sumber daya manusia tidak boleh diabaikan, disebabkan untuk menjaga supaya tidak terjadi ketidaksesuaian antara apa yang dibutuhkan dan apa yang didapat (Sutrisno, 2009:45).
2. Seleksi sumber daya manusia (Sedarmayanti, 2009:6). Seleksi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menentukan dan memilih pelamar yang

memenuhi kriteria. Seleksi menurut Ambar T. Sulistiyani dan Rosidah adalah serangkaian langkah kegiatan yang dilaksanakan untuk memutuskan apakah seorang pelamar diterima atau ditolak, dalam suatu instansi tertentu setelah menjalani serangkaian tes yang dilaksanakan (Sulistiyani dan Rosidah, 2003:150).

3. Pengembangan sumber daya manusia (Sedarmayanti, 2009:6). Pengembangan di dasarkan pada kenyataan bahwa seorang pegawai akan membutuhkan serangkaian pengetahuan, keahlian dan kemampuan yang berkembang agar bekerja dengan baik, seperti yang diungkapkan oleh Edy Sutrisno bahwa proses pengembangan sumber daya manusia merupakan *starting point* di mana organisasi ingin meningkatkan dan mengembangkan *skill, knowledge* dan *ability* (SKA) individu sesuai dengan kebutuhan masa kini maupun masa mendatang (Sutrisno, 2009:65).
4. Pemeliharaan sumber daya manusia (Sedarmayanti, 2009:6). Pemeliharaan karyawan/pegawai dari manajer/pemimpin dalam memberikan semangat bekerja, berdisiplin tinggi, dan bersikap loyal sangat membantu dalam menunjang tercapainya tujuan organisasi. Pendapat Malayu S.P. Hasibuan menyebutkan pemeliharaan (*maintenance*) adalah usaha mempertahankan dan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan sikap karyawan, agar meraka tetap loyal dan bekerja produktif untuk menunjang tercapainya tujuan perusahaan (Hasibuan, 1997:195). Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program-program kesejahteraan dengan berdasarkan kebutuhan sebagian besar dari aparatur.

5. Penggunaan sumber daya manusia (Sedarmayanti, 2009:6). Penggunaan sumber daya manusia menekankan pada pelaksanaan tugas dan pekerjaan oleh aparatur agar lebih efektif dan efisien serta jenjang peningkatan posisi aparatur.

Manusia merupakan sumber daya yang penting dalam organisasi, efektifitas organisasi sangat ditentukan oleh manajemen manusia. Amstrong mengatakan bahwa pendekatan manajemen manusia didasarkan pada empat prinsip dasar, yaitu :

1. Sumber daya manusia adalah harta yang paling penting yang dimiliki organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci keberhasilan organisasi.
2. Keberhasilan ini sangat mungkin dicapai jika peraturan atau kebijaksanaan dan prosedur yang bertalian dengan manusia dari perusahaan tersebut saling berhubungan, memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan serta perencanaan strategis.
3. Kultur dan nilai organisasi, suasana organisasi dan perilaku manajerial berasal dari kultur tersebut, sehingga memberikan pengaruh yang besar terhadap hasil pencapaian yang terbaik.
4. Manajemen manusia, berhubungan dengan intergrasi yaitu menjadikan semua anggota organisasi tersebut terlibat dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

(Amstrong dalam Sulistiyani dan Rosidah, 2003:10-11)

Pendapat di atas, menyebutkan bahwa manajemen memiliki pendekatan dengan faktor manusia karena manajemen dikelola oleh manusia. Sumber daya manusia merupakan asset yang penting yang dimilki oleh organisasi manajemen. Keberhasilan manajemen sumber daya manusia bertalian dengan kebijaksanaan dan peraturan yang ditetapkan dalam organisasi dan kultur dan nilai-nilai yang terdapat dalam lingkungan organisasi serta manajemen manusia yang seluruh anggota organisasi terlibat dalam pencapaian tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja (Simamora, 1999:3). Manajemen sumber daya manusia itu merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh sumber daya manusia di dalam suatu organisasi yang dapat digunakan secara efektif dalam mencapai berbagai tujuan.

Bambang Wahyudi dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Sumber Daya Manusia* mengungkapkan bahwa :

> "Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai ilmu dan seni atau proses memperoleh, memajukan atau mengembangkan dan memelihara tenaga kerja yang kompeten, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisien dan ada kepuasan pada diri pribadi yang bersangkutan" (Wahyudi, 1996:3).

Pengertian tersebut menyebutkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi tidak hanya menyangkut hal mengenai ketenagakerjaan tetapi menjangkau lingkungan organisasi yang mempengaruhi sumber daya manusia sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Tujuan pokok dari manajemen sumber daya manusia yaitu mewujudkan pendayagunaan secara optimal sumber daya manusia di dalam suatu organisasi.

Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai) (Mangkunegara, 2000:2). Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan serta pengembangan individu pegawai.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Buchari Zainun mendefinisikan manajemen sebagai berikut

> "Manajemen merupakan suatu kegiatan, kemampuan dalam mencapai tujuan dengan memanfaatkan bantuan manusia dan menggunakan sarana yang tersedia. Jadi manajemen sumber daya manusia merupakan bagian yang penting, dapat dikatakan bahwa manajemen itu pada hakikatnya adalah manajemen sumber daya manusia atau manajemen sumber daya manusia adalah identik dengan manajemen itu sendiri" (Zainun, 2001:17).

Kegiatan manajemen dilakukan dengan menggunakan bantuan manusia dengan didukung sarana dan prasarana yang tersedia. Manajemen tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia yaitu aktivitas manusia dan manajemen sumber daya manusia itu sendiri adalah manajemen yang mengaturnya. Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan individu maupun organisasi (Handoko, 1994:4). Definisi tersebut menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan pokok utama dalam mengelola manusia. Keberhasilan pengelolaan organisasi sangat ditentukan kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia.

Manajemen sumber daya manusia adalah serangkaian kegiatan pengelolaan sumber daya manusia yang memusatkan pada praktek dan kebijakan, serta fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan organisasi (Yuniarsih dan Suwatno, 2008:3). Pentingnya peran sumber daya manusia dalam pelaksanaan tujuan organisasi maka pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi.

Manajemen sumber daya manusia menurut Tjutju Yuniarsih dan Suwatno mendefinisikan manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada peraturan peranan sumber daya

manusia dalam kegiatan suatu organisasi (Yuniarsih dan Suwatno, 2008:1). Pendapat tersebut, dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia harus diartikan sebagai sumber dari kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat didayagunakan oleh organisasi.

2.1.4 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen sumber daya manusia secara umum adalah untuk memastikan bahwa organisasi mampu mencapai keberhasilan melalui orang (Sedarmayanti, 2009:13). Pendapat tersebut manyatakan sumber daya manusia merupakan sumber dari organisasi yang memiliki kapabilitas bagaimana organisasi dapat belajar dan mempergunakan kesempatan dalam mencapai tujuan.

Secara khusus, manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk :

1. Memungkinkan organisasi mendapatkan dan mempertahankan karyawan cakap, dapat dipercaya dan memiliki motivasi tinggi, seperti yang diperlukan.
2. Meningkatkan dan memperbaiki kapasitas yang melekat pada manusia kontribusi, kemampuan dan kecakapan mereka.
3. Mengembangkan sistem kerja dengan kinerja tinggi yang meliputi prosedur perekrutan dan seleksi “yang teliti”, sistem kompensasi dan insentif yang tergantung pada kinerja, pengembangan manajemen serta aktivitas pelatihan yang terkait “kebutuhan bisnis”.
4. Mengembangkan praktik manajemen dengan komitmen tinggi yang menyadari bahwa karyawan adalah pihak terkait dalam organisasi bernilai dan membantu mengembangkan iklim kerja sama dan kepercayaan bersama.
5. Menciptakan iklim, dimana hubungan yang produktif dan harmonis dapat dipertahankan melalui asosiasi antara manajemen dengan karyawan.
6. Mengembangkan lingkungan, dimana kerja sama tim dan fleksibilitas dapat berkembang.
7. Membantu organisasi menyeimbangkan dan mengadaptasikan kebutuhan pihak terkait (pemilik, lembaga atau wakil pemerintah, manajemen, karyawan, pelanggaran, pemasok dan masyarakat luas).

8. Memastikan bahwa orang dinilai dan dihargai berdasarkan apa yang mereka lakukan dan mereka capai.
9. Mengelola karyawan yang beragam, memperhitungkan perbedaan individu dan kelompok dalam kebutuhan penempatan, gaya kerja dan aspirasi.
10. Memastikan bahwa kesamaan kesempatan tersedia untuk semua.
11. Mengadopsi pendekatan etis untuk mengelolakaryawan yang didasarkan pada perhatian untuk karyawan, keadilan dan transportasi.
12. Mempertahankan dan memperbaiki kesejahteraan fisik dan mental karyawan.

(Sedarmayanti, 2009 : 13)

Tujuan dari organisasi manajemen sumber daya manusia merupakan pencapaian tujuan yang diinginkan. Mencapai tujuan yang ingin dicapai dengan baik dibutuhkan sumber daya manusia dalam mendukung kelancaran dalam bekerjanya suatu organisasi. Sementara menurut Schuler *et. al.,* setidaknya manajemen sumber daya manusia memiliki tiga tujuan utama, yaitu : *Pertama*, Memperbaiki tingkat produktivitas; *Kedua*, Memperbaiki kualitas kehidupan kerja; dan *Ketiga,* Meyakinkan organisasi telah memenuhi aspek legal (Schuler *et. al* dalam Sutrisno, 2009:7).

Tujuan utama manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi pegawai terhadap organisasi dalam rangka meningkatkan produktivitas organisasi. Meningkatkan kontribusi pegawai bagi organisasi sangat penting karena semua kegiatan organisasi dalam mencapai tujuannya, tergantung kepada manusia yang mengelola organisasinya. Sumber daya manusia tersebut harus dikelola agar dapat berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan organisasi. Tujuan tersebut dapat dijabarkan ke dalam empat tujuan yang lebih operasional, yaitu :

1. Tujuan Masyarakat (*Societal Objective*)

   Tujuan mayarakat adalah untuk bertanggung jawab secara sosial, dalam hal kebutuhan dan tantangan yang timbul dari masyarakat (Sedarmayanti, 2009:7). Maksudnya suatu organisasi yang berada pada lingkungan masyarakat diharapkan membawa manfaat dan keuntungan bagi masyarakat, oleh sebab itu suatu organisasi yang berada ditengah-tengah masyarakat diharapkan mempunyai tanggung jawab dalam mengelola sumber daya manusianya agar tidak mempunyai dampak negatif terhadap masyarakat.

2. Tujuan Organisasi (*Organization Objective*)

   Tujuan organisasi adalah untuk melihat bahwa manajemen sumber daya manusia itu ada (*exist*), maka perlu adanya kontribusi terhadap pendayagunaan organisasi secara keseluruhan (Sedarmayanti, 2009:7). Manajemen sumber daya manusia bukan suatu tujuan akhir dari suatu organisiasi, yaitu sebagai suatu alat yang membantu tercapaianya tujuan dari organisiasi secara keseluruhan. Suatu unit dari manajemen sumber daya manusia merupakan suatu organisasi yang diwujudkan untuk melayani bagian lain dalam organisasi.

3. Tujuan Fungsi (*Functional Objective*)

   Tujuan fungsi adalah untuk memelihara kontribusi bagian lain agar mereka (sumber daya manusia dalam tiap organisasi) melaksanakam tugasnya secara optimal (Sedarmayanti, 2009:7). Tujuan fungsi dari manajemen sumber daya tersebut menyatakan bahwa setiap unit dapat

menjaga peranannya yaitu sumber daya manusia dalam suatu organisasi diharapkan dapat menjalankan fungsinya dengan baik.

4. Tujuan Personal (*Personal Objective*)

Tujuan personal adalah untuk membantu pegawai dalam mencapai tujuan pribadinya, guna mencapai tujuan organisasi (Sedarmayanti, 2009:7). Bekerja dalam suatu organisasi dengan memperoleh imbalan dalam bidang materiil seperti sandang, papan, pangan dan kebutuhan kebendaan lainnya, akan tetapi juga berbagai kebutuhan lainnya yang bersifat sosial, *prestise*, kebutuhan psikologis dan intelektual. Tujuan pribadi pegawai tersebut diharapkan dapat terpenuhi dan itu merupakan suatu motivasi dan pemeliharaan terhadap aparatur.

Guna mencapai tujuan manajemen sumber daya manusia di atas, maka sumber daya manusia harus dikembangkan dan dipelihara agar semua fungsi organisasi dapat berjalan seimbang. Kegiatan sumber daya manusia merupakan bagian proses manajemen sumber daya manusia yang paling sentral, dan merupakan suatu rangkaian dalam mencapai tujuan organisasi (Sutrisno, 2009:8). Kegiatan tersebut dapat berjalan lancar, apabila memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen.

2.1.5 Fungsi - Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia memiliki tujuan yang ingin dicapai, untuk dapat berjalan dengan baik diperlukan fungsi manajemen. Fungsi manajemen terdiri dari :

1. Perencanaan adalah usaha membuat suatu puluhan tindakan dari beberapa alternatif yang mungkin dapat tersedia yang meliputi strategi, kebijakan, program, proyek dan prosedur dalam rangka mencapai tujuan organisasi.
2. Penggorganisasian adalah suatu usaha mengelompokkan pekerjaan yang diatur melalui struktur organisasi sehingga setiap unit kerja mempunyai sasaran dalam rangka mencapai tujuan secara nyata.
3. Penyusunan staf (departemensi) suatu usaha penempatan orang-orang yang tepat ke dalam unit-unit kerja yang telah ditetapkan dalam struktur organisasi.
4. Penggerakan dapat diartikan sebagai suatu usaha mempengaruhi dan mengarahkan anggota organisasi (pegawai) untuk melaksanakan pekerjaan sesuai kebijakan yang telah ditetapkan dalam mencapai tujuan.
5. Pengendalian suatu usaha mengawasi, membimbing, dan membina gerak pegawai dan unit kerja untuk bekerja sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

(Salam, 2007:16)

Berdasarkan pendapat di atas, fungsi manajemen dilaksanakan dalam mendukung kegiatan yang diatur secara sistematis sehingga tujuan tersebut dapat dicapai dengan tertib, efesien, dan efektif. Fungsi manajemen berarti sebuah kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. George R. Terry dan Leslie W. Rue menyebutkan lima fungsi utama manajemen, yang terdiri dari :

1. *Planning*. Menentukan tujuan-tujuan yang hendak dicapai selama suatu masa yang akan datang dan apa yang harus diperbuat agar dapat mencapai tujuan-tujuan.
2. *Organizing.* Mengelompokkan dan menentukan berbagai kegiatan penting dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan.
3. *Staffing.* Menentukan keperluan-keperluan sumber daya manusia, pengerahan, penyaringan, latihan dan pengembangan tenaga kerja.
4. *Motivating.* Mengarahkan atau menyalurkan perilaku manusia kearah tujuan-tujuan.
5. *Controlling.* Mengukur pelaksanaan dengan tujuan-tujuan menentukan sebab-sebab penyimpangan dan mengambil tindakan-tindakan kolektif.

(Terry dan Rue, 2005:9)

Fungsi manajemen merupakan suatu elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer / pemimpin dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Fungsi manajemen sumber daya manusia yang dimaksud Edy Sutrisno dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Sumber Daya Manusia* adalah

1. Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan.
2. Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dalam bentuk badan organisasi.
3. Pengarahan dan pengadaan. Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efeisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Sedangkan pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
4. Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan pegawai agar menaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana.
5. Pengembangan. Proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan.
6. Kompensasi. Pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi.
7. Pengintegrasian. Kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
8. Pemeliharaan merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.
9. Pemberhentian. Putusan hubungan kerja seorang pegawai dari suatu organisasi.

(Sutrisno, 2009:8-10)

Fungsi manajemen dalam suatu instansi atau organisasi berbeda dikarenakan kompleksnya organisasi serta jumlahnya yang banyak, maupun kerena perkembangan lapangan usaha dan organisasi yang berbeda-beda. Prakteknya pembagian fungsi manajemen dalam suatu organisasi, yang paling

penting adalah untuk mengetahui aktivitas-aktivitas yang harus dilakukan dalam melaksanakan fungsi tersebut. Fungsi operasional manajemen sumber daya manusia meliputi :

1. Perencanaan tenaga kerja. Perencanaan tenaga kerja merupakan operasi dari manajemen sumber daya manusia (Yuniarsih dan Suwatno, 2008:6). Perencanaan sumber daya manusia dimaksudkan dalam upaya untuk merencanakan jumlah dan jenis tenaga kerja yang tepat untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan dalam pencapaian tujuan.
2. Pengembangan tenaga kerja. Pengembangan tenaga kerja merupakan suatu kondisi yang menunjukan adanya peningkatan-peningkatan kualitas tenaga kerja (Yuniarsih dan Suwatno, 2008:7). Pengembangan kualitas sumber daya manusia diarahkan untuk megubah sumber daya manusia yang berpotensi menjadi sumber daya manusia yang produktif sehingga sumber daya manusia mampu dan terampil sehingga menjadi lebih efektif serta efisien dalam mencapai tujuan organisasi.
3. Penilaian prestasi kerja. Penilaian prestasi kerja merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam pengelolaan sumber daya manusia (Yuniarsih dan Suwatno, 2008:7). Adanya penilaian prestasi kerja akan mengetahui sumber daya manusia yang mempunyai prestasi kerja yang baik maupun yang kurang, dengan demikian akan juga menentukan bersarnya kompensasi yang akan diterima.
4. Pemberian kompensasi. Fungsi pemberian kompensasi meliputi kegiatan pemberian balas jasa, dapat berupa finansial dan non finansial (Yuniarsih

dan Suwatno, 2008:7). Pemberian kompensasi dapat meningkatkan motivasi dalam melaksanakan tugas.

5. Pemeliharaan tenaga kerja. Pemeliharaan tenaga kerja diharapkan dapat memberikan ketenangan kerja dan konsentrasi penuh dalam menghasilkan prestasi kerja yang diharapkan organisasi (Yuniarsih dan Suwatno, 2008:7). Kegiatan pemeliharaan tenaga kerja bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan, kesejahteraan dan keamanan serta memperkecil adanya konflik antar individu dalam organisasi.
6. Pemberhentian. Fungsi pemberhentian harus mendapat perhatian yang serius dari manajer / pemimpin sumber daya manusia karena telah diatur oleh undang-undang dan mengikat bagi instasi atau perusahaan (Yuniarsih dan Suwatno, 2008:1). Istilah pemberhentian atau *separation*, pemisahan merupakan suatu putusnya hubungan kerja seseorang dengan organisasi yang disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan organisasi, pensiun atau disebabkan oleh undang-undang.

2.2 Penerapan *e-Government*

2.2.1 Pengertian Penerapan

Penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu proses, cara, perbuatan menerapkan; pemasangan; pemanfaatan, perihal mempraktikkan *(www.pusatbahasa.diknas.go.id)*. Penerapan merupakan suatu proses dari mulai cara pembuatan sampai pada manfaat yang telah dipraktikkan.

Penerapan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu dalam pelaksanaan rumusan yang telah ditetapkan sebelumnya. Penerapan berkenaan dengan pelaksanaan, kebiasaan, permohonan, penggunaan, dan pengamalan *(http://kamus.ugm.ac.id/english.php)*. Penerapan dilaksanakan dalam sebuah hasil kerja yang diperoleh melalui sebuah cara untuk dipraktekkan di dalam masyarakat. Menurut J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain, penerapan adalah hal, cara atau hasil (Badudu & Zain, 1996:1487).

Menurut Riant Nugroho penerapan pada prinsipnya adalah cara yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang dinginkan (Nugroho, 2003:158). Penerapan dapat dilaksanakan apabila keputusan yang ditetapkan sebelumnya sesuai dan selaras sehingga tujuan yang diinginkan organisasi dapat terlaksana.

Menurut Van Meter dan Van Horn penerapan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah / swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan (dalam Wahab, 1997:65). Dalam hal ini, penerapan adalah pelaksanaan sebuah hasil kerja yang diperoleh melalui sebuah cara agar dapat dipraktekkan kedalam masyarakat.

2.2.2 Pengertian *e-Government*

Pengembangan *e-Government* merupakan amanat Intruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-Government* sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik

secara efektif dan efisien. Definisi *e-Government* menurut Millar merupakan aplikasi prinsip-prinsip *e-business* terhadap proses pemerintahan. (Millar dalam Andrianto, 2007:45). Pendapat tersebut menyebutkan bahwa *e-Government* tidak terlepas dari penggunaan-penggunaan aplikasi komputer dalam mendukung proses dari pemerintahan yaitu salah satunya aplikasi yang bersifat *Government to Business* (*G-to-B*), *Government-to-Citizens* (*G-to-C*), *Government-to-Governmnet* (*G-to-G*), *Government-to-Employees* (*G-to-E*) di mana pemerintah berhubungan dengan berbagai kalangan bisnis untuk saling bekerjasama, untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya, untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya, untuk meningkatkan kinerja dan kesejateraan pegawai negeri di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Pemerintah dalam hal ini sebagai organisasi kekuasan harus dapat meningkatkan kemampuan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kemampuan pemerintah sebagai organisasi seharusnya dapat menerapkan berbagai hal, termasuk di dalam penerapan *e-Government* yang menyediakan layanan dalam bentuk elektronik. UNDP *(United Nation Development Programme)* mendefinisikan *e-Government* yaitu "*e-Government is the application of Information and Communicat-ion Technology (ICT) by Government agencies"* (UNDP dalam Indrajit, 2006:2).

Penerapan *e-Government* menginginkan adanya perubahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana yang dikatakan Dharma Setyawan Salam yang menyebutkan *e-Government* merupakan sistem manajemen pemerintahan untuk layanan pembangunan dan layanan *public* secara transparan,

efisien, efektif, dan bertanggung jawab seperti yang dicita-citakan oleh *good governance* (Salam, 2007:282). Dikatakan bahwa *e-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintahan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik.

Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan dan memperluas akses publik untuk memperoleh informasi sehingga akuntabilitas pemerintah meningkat. Pengertian lain diungkapkan oleh pemerintah Uni Eropa sebagai berikut :

> "Uni Eropa mendefinisikan *e-Government* bukan sekedar sebagai penggunaaan teknologi informasi melainkan "penggunaan teknologi informasi yang juga dikombinasikan dengan perubahan organisasi dan keterampilan baru dalam rangka memperbaiki pelayanan publik dan proses demokrasi dan mendukung kebijakan publik" (Pemerintah Uni Eropa dalam Andrianto, 2007:46).

e-Government merupakan penerapan teknologi informasi di lembaga pemerintah dengan dilaksanakan perubahan birokrasi dari organisasi pemerintah serta meningkatkan keahlian, dan kemampuan dalam pemberian pelayanan publik dalam meningkatkan demokrasi dan mendukung kegiatan pemerintah. Pemerintah federal Amerika Serikat mendefiniskan *e-Government refers to the delivery of government information an services online through the internet or other digital means*. (Federal Amerika Serikat dalam Andrianto, 2007:46).

e-Government merupakan pemberian informasi melalui pelayanan teknologi *online* dalam proses pelaksanaan pemerintah dan adanya partisispasi dari masyarakat. Mengenai definisi *e-Government* dalam bukunya Richardus Eko Indrajit setidak-tidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi, yaitu

1. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (*modern*) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*); dimana
2. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan
3. Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan.

(Indrajit, 2006:4)

Pendapat tersebut, menyebutkan bahwa definsi dari *e-Government* tidak terlepas dari interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dengan melibatkan teknologi informasi. *E-Government* bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintah dalam melayani masyarakat dengan mengembangkan demokrasi dan partisipasi publik yang lebih besar.

2.2.3 Penerapan *e-Government*

Terdapat lima dimensi sebagai alat ukur performa pemerintahan yang menerapkan *e-Government*. Menurut Stiftung yang dikutif oleh Richardus Eko Indrajit lima dimensi tersebut terdiri dari :

1. Manfaat,
2. Efisiensi,
3. Partisipasi,
4. Transparansi,
5. Manajemen perubahan.

(Stiftung dalam Indrajit, 2005:43)

Berdasarkan dimensi di atas, maka penerapan *e-Government* dalam mengukur performa pemerintahan harus memenuhi dimensi manfaat sampai kepada adanya perubahan manajemen. Penjelasan kelima dimensi tersebut diketahui :

1. Manfaat

Dimensi manfaat berkenaan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah dan bagaimana masyarakat untuk mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan oleh pemerintah. Kriteria dimensi manfaat menurut Indrajit yaitu: "*Pertama*, cakupan layanan yang sudah diimplemntasikan; *kedua*, bagaimana layanan tersebut bisa diakses dalam *one stop shop* dari satu portal menuju berbagai layanan; *ketiga*, kemudahan penggunaan dalam mendapatkan layanan tersebut" (Indrajit, 2005 : 43).

2. Efisiensi

Efisiensi menyangkut bagaimana suatu teknologi informasi dan komunikasi dapat mempercepat proses dalam meningkatkan kualitas layanan oleh pemerintah. Kriteria dalam efisiensi terdiri dari

a. Ketersediaan artsitektur proses, aplikasi, dan database yang bisa berjalan baik ketika ditubuhkan;
b. Perencanaan sumber daya dan keuangan secara baik;
c. Pemanfaatan *platform* teknologi informasi dan teknologi secara maksimal pada keseluruhan aspek;
d. Kualitas dan ruang lingkup pelatihan bagi para staf dan pegawai.

(Indrajit, 2005 : 34)

Efisiensi berhubungan dengan bagaimana teknologi dapat mengurangi proses kerja dari sisi waktu dan meningkatkan produktivitas kerja. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi sangat penting dalam menciptakan standar aplikasi yang bisa terhubung dan dapat beroperasi antara satu dengan yang lain karena suatu implementasi *e-Government* membutuhkan pertukaran informasi dari berbagai aplikasi.

3. Partisipasi publik

Partisispasi menyangkut layanan yang memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk dapat berpartisipasi dalam menyampaikan pendapat. Kriteria dalam hal ini adalah

1. Akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui *web*;
2. Pertimbangan terhadap umpan balik dan keinginan masyarakat;
3. Pengaruh keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan;
4. Kemungkinan untuk memperdebatkan topik yang menyangkut masyarakat umum (tersedianya fasilitas *chatting*, forum, milis).

(Indrajit, 2005 : 44)

Partisipasi publik dapat diwujudkan dengan penggunaan elektronik demokrasi dimana masyarakat dapat memberikan berbagai pilihan dalam proses pengambilan keputusan secara *online.* Partisipasi masyarakat dapat siwujudkan dalam bentuk forum bebas atau pemberian saran dan kritikan.

4. Transparansi

Transparansi berhubungan dengan pemerintah dalam mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam lembaga pemerintah. Kriteria transparansi, diantaranya :

1. Banyaknya informasi yang dikeluarkan pemerintah dalam proses pengambilan keputusan;
2. Informasi status permohonan aplikasi yang diajukan masyarakat;
3. *Tropicality of information*.

(Indrajit, 2005 : 44).

Kebutuhan masyarakat akan informasi yang semakin terbuka dan luas menuntut pemerintah dalam meningkaatkan aspek transparansi dalam pengambilan dan pelaksanaan keputusan. Pemerintah dalam menghadapi tuntutan

masyarakat diharapkan memiliki *situs* yang mempunyai status permohonan masyarakat dalam pelayanan.

4 Manajemen perubahan

Kriteria dalam manajemen perubahan menurut Indrajit, yaitu strategi pengembangan; kualitas kontrol dan *review*; serta keterlibatan dan motivasi dari pegawai (Indrajit, 2005:44). Manajemen perubahan berhubungan perencanaan strategis dan strategi pengembangan untuk kedepannya. Pelaksanaan *e-Government* dalam implementasinya di lapangan tidak hanya terkait dengan penerapan teknologi informasi dan pengembangan informasi saja tetapi adaptasi kultur dan perubahan dari manajemen.

Sejalan pendapat tersebut, terdapat faktor-faktor penentu yang menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan tingkat kesiapan sebuah daerah untuk menerapkan *e-Government* sebagai berikut :

1. Infrastruktur telekomunikasi;
2. Tingkat konektivitas dan penggunaan TI oleh pemerintah;
3. Kesiapan sumber daya manusia di pemerintahan;
4. Ketersediaan dana dan anggaran;
5. Perangkat hukum; dan
6. Perubahan paradigma.

(Indrajit, 2005:8)

Infrastruktur telekomunikasi dalam pelaksanaannya, perangkat keras seperti komputer, jaringan, modem dan infrastruktur merupakan faktor penting dalam penerapan *e-Government* karena dapat menunjang target atau prioritas pengembangan *e-Government*. Tingkat konektivitas dan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah dapat dilihat dari sejauhmana pemerintah dapat

memanfaatkan berbagai ragam teknologi informasi dalam membantu kegiatan pemerintahan.

Sumber daya manusia merupakan pemain utama dalam pelaksanaan *e-Government* karena manusia merupakan pelaksana dan yang bekerja di lembaga pemerintahan. Penerapan *e-Government* sekecil apapun membutuhkan sumber daya *financial,* yang dianggarkan untuk biaya operasional, pemeliharaan dan pengembangan. Pemerintah harus memiliki perangkat hukum untuk menjamin terciptanya mekanisme *e-Government* dikarenakan suatu konsep *e-Government* berhubungan dengan pendistribusian data dan informasi serta keamanan dalam pelaksanaan *e-Government.* Penerapan *e-Government* berhubungan dengan perubahan paradigma yaitu perubahan cara berfikir, cara kerja, berprilaku, serta kebiasaan bersikap yang membutuhkan adanya keinginan untuk melakukan perubahan.

2.2.4 Tujuan dan Manfaat *e-Government*

e-Government dalam pelaksanaan pelayanan bertujuan untuk mempermudah pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah. Aspek mamfaat berhubungan dengan manfaat yang dirasakan oleh pengguna atau pengelola *e-Government*.

> "Tujuan utama implementasi teknologi informasi pada sektor pemerintahan adalah munculnya berbagai prakarsa yang transparan ke arah perbaikan akses kompetisi global dan perbaikan kesejahteraan hidup secara lebih cepat, efisien dan dapat dihandalkan" (Salam, 2007:283).

Tujuan tersebut memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk dapat mengakses informasi, pemerintahan juga lebih bertanggung jawab, sehingga

tercipta layanan pemerintahan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Diharapakan dengan pemanfaatan dari teknologi informasi pada sektor pemerintahan akan menjadi lebih baik dan akan menimbulkan citra pemerintahan yang baik dan bersih.

Pengembangan *e-Government* merupakan upaya yang dilakukan dalam mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi. Pengembangan *e-Government* yang terdapat dalam Instruksi Presiden Nomor. 3 tahun 2003 diarahkan untuk mencapai empat tujuan, yaitu

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat ;
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional ;
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyedian fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara ;
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

(Instruksi Presiden Nomor. 3 tahun 2003)

Pengembangan *e-Government* dengan menata sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintahan dengan mengoptmalisasikan dan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi. Al Gore dan Tony Blair mengambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-Government* bagi suatu negara, antara lain :

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai kehidupan bernegara;
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan;
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan;
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan *trend* yang ada;
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

(Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit, 2006:5)

Pendapat di atas, menyatakan bahwa implementasi *e-Government* yang tepat guna secara signifikan akan memperbaiki kualitas kehidupan suatu masyarakat, meningkatkan transparansi, mengurangi biaya administrasi serta menciptakan masyarakat informasi dalam kehidupan sehari-hari. Implementasi dari konsep *e-Government* harus dilaksanakan secara serius yang akhirnya akan memberikan keunggulan bagi citra pemerintahan.

2.2.5 Pengertian *Situs*

Website atau *situs* sebagai salah satu sarana penunjang dalam memanfaatkan teknologi informasi yang merupakan kumpulan teks serta gambar yang dapat memberikan data dan informasi. Secara terminologi, *website* adalah "kumpulan dari halaman-halaman *situs*, yang biasanya terangkum dalam sebuah domain atau subdomain, yang tempatnya berada di dalam *World Wide Web (WWW)* di *Internet*. (*http://id.wikipedia.org/wiki/Situs_web*)". *Situs* dapat dibuka

melalui sebuah program penjelajah (*Browser*) yang berada di sebuah komputer. Program penjelajah yang bisa digunakan dalam komputer diantaranya: *IE (Internet Explorer), Mozilla Firefox,* dan *Opera*.

Hendra W Saputro dalam artikelnya yang berjudul *Pengertian Website dan Unsur-unsurnya* mendefinisikan :

> "*Website* atau *situs* sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink)"(http://www.balebengong.net/topik/teknologi/2007/08/01/pengertian-website-dan-unsur-unsurnya.html)"*.

Situs sebagai kumpulan halaman yang memuat segala data, informasi dan komunikasi yang membentuk suatu rangkaian yang berkaitan dengan yang lainnya. *Situs* bersifat statis apabila isi informasi *situs* tetap, jarang berubah, dan isi informasinya searah hanya dari pemilik *situs*. Bersifat dinamis apabila isi informasi *situs* selalu berubah-ubah, dan isi informasinya interaktif dua arah berasal dari pemilik serta pengguna *situs*.

2.3 Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Penerapan *E-government*

Tenaga manusia yang terdapat di dalam manajemen sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam menentukan keberhasilan tujuan organisasi. Faktor utama dalam mencapai tujuan organisasi memiliki kompleksitas yang tinggi dalam pengelolaan sumber daya agar dapat bekerja dengan tujuan dan sasaran organisasi.

Memiliki sumber daya manusia yang handal diperlukan manajemen sumber daya manusia yang baik. Manajemen sumber daya manusia bergerak dalam bidang yang meliputi penarikan, seleksi, perencanaan dan pengorganisasian. Secangih-canggihnya sarana dan prasaran yang dimiliki tanpa ditunjang sumber daya manusia yang berkualitas maka tujuan organisasi tidak akan tercapai.

Penggunaan teknologi informasi dikalangan pemerintahan disebut dengan *e-Government*. *E-Government* bergerak dalam bidang teknologi dimana secara serempak pemerintahan pusat dan daerah mensosialisasikan gerakan *e-Government* dalam menunjang kebutuhan aparatur dan masyarakat. Menurut Veithzal Rivai karena sumber daya manusia dianggap penting peranannya dalam pencapai tujuan organisasi, maka segala pengalaman dalam bidang sumber daya manusia dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia (Rivai, 2004:1). Pendapat tersebut menyatakan manajemen sumber daya manusia penting dalam mencapai kegiatan manajemen untuk tercapainya tujuan organisasi.

Upaya yang dilakukan aparatur dalam melaksanakan kegiatan dalam pengunaan teknologi sangat berpengaruh terhadap performa *e-Government* dalam meningkatkan efektivitas pemerintahan. Memperkuat asumsi adanya pengaruh sumber daya manusia terhadap performa penerapan *e-Government* yang di dukung oleh pernyataan Richardus Eko Indrajit bahwa :

> “Kesiapan Sumber daya manusia di pemerintah – yang akan menjadi “pemain utama” atau subyek di dalam inisiatif *e-Government* pada dasarnya adalah manusia yang bekerja di lembaga pemerintahan, sehingga tingkat kompetensi dan keahlian mereka sangat mempengaruhi performa

> penerapan *e-Government*. Semakin tinggi tingkat *information technology literacy* SDM di pemerintah, semakin siap mereka untuk menerapkan konsep *e-Government*" (Indrajit, 2005:9).

Pernyataan di atas, menyebutkan bahwa yang menjadi pemeran utama dalam pelaksanaan *e-Government* adalah manusia itu sendiri yaitu manusia / aparatur yang bekerja di instansi - instansi pemerintah, sehingga kemampuan dan keahliannya sangat penting bagi penerapan *e-Government*. Sumber daya manusia sebagai pengembang, pengelola maupun pengguna *e-Government* merupakan faktor penting yang turut menentukan, bahkan menjadi kunci keberhasilan pelaksanaan dan pengembangan *e-Government.*