BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Kinerja Aparatur

2.1.1.1 Pengertian Kinerja

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Bastian,2001:329). Pegawai adalah orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapatkan imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah. Unsur manusia sebagai pegawai maka tujuan badan (wadah yang telah ditentukan) kemungkinan besar akan tercapai sebagaimana yang diharapkan. Pegawai inilah yang mengerjakan segala pekerjaan atau kegiatan-kegiatan penyelenggaraan pemerintahan.Berdasarkan penjelasan di atas, maka pengertian kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi.

Definisi kinerja diatas menjelaskan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh seluruh pegawai yang ada disuatu organisasi atau instansi pemerintah. Meningkatkan kinerja dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintah merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh organisasi dan instansi pemerintah dalam memaksimalkan suatu kegiatan.

Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat, tercapainya tujuan organisasi. Kinerja pegawai tidak dapat dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi, sumber daya yang digerakan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Kinerja merupakan terjemahan dari kata *performance (Job Performance)*, secara etimologis *performance* berasal dari kata *to perform* yang berarti menampilkan atau melaksanakan. Wibowo mengatakan bahwa:

> ”Pengertian *performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja/prestasikerja. Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi”(Wibowo, 2007:7).

Berdasarkan pengertian di atas bahwa hasil yang dicapai oleh seorang aparatur menurut ukuran profesionalisme dalam pekerjaannya diaplikasikan dalam prilaku, kecerdasan dan kemampuan sesuai dengan peranan, kegiatan dan tugas yang telah ditentukan. Aparatur dalam memberdayakan dan memaksimalkan suatu kinerja, diperlukan pemahaman dalam melaksanakan tugasnya, sehingga menghasilkan apa yang menjadi tujuan.

Pengertian lain menurut Maluyu S.P. Hasibuan bahwa:

> “Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”(Hasibuan, 2001:34)

Pengertian kinerja menurut Hasibuan diatas bahwa untuk mencapai sebuah kinerja, seorang aparatur harus memiliki kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu agar dapat barjalan seperti yang diharapkan. Pendapat lain tentang kinerja, seperti yang dikemukakan oleh Widodo (2006:78) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang di harapkan. Dari definisi diatas maka dalam melakukan dan menyempurnakan suatu kegiatan harus didasari dengan rasa tanggung jawab agar tercapai hasil seperti yang diharapkan.

Peningkatan kinerja aparatur pemerintah melalui penggunaan teknologi dan informasi pada instansi pemerintah akan menghasilkan kualitas kerja yang produktif dan tepat guna. Aplikasi *e-Government* tidak akan berjalan sempurna apabila tidak selalu di imbangi dengan SDM yang memadai dan kinerja yang efektif. Menurut Baban Sobandi dan kawan-kawan "Kinerja merupakan sesuatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input, output, outcome, benefit, maupun impact*." (Sobandi dkk,2006:176).

Hasil kerja yang dicapai oleh aparatur suatu instansi dalam menjalankan tugasnya dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input, output, outcome, benefit,* maupun *impact* dengan tanggung jawab dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Adanya hasil kerja yang dicapai oleh aparatur dengan penuh tanggung jawab akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien.

Pada Organisasi pemerintahan ada beberapa aspekyang dapat dilihat untuk mengetahui suatu kinerja birokrasi publik, seperti yang dikemukakan Muh. Ilham

dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Sumber Daya dan Kinerja Aparatur Pemerintahan Daerah* sebagai berikut:

1. Tingkat Efektifitas,
2. Tingkat Efisiensi
3. Keamanan
4. Kepuasan pelanggan

(Ilham, 2008: 34)

Keempat aspek inimerupakan sesuatu untuk melihat sejauh mana seorang aparatur dapat memanfaatkan sumber-sumber daya untuk melaksanakan tugas-tugas yang sudah direncanakan, mengukur seberapa tingkat penggunaan sumber-sumber daya secara minimal dalam pelaksanaan pekerjaan, menunjukan pada keberadaan dan kepatuhan standar prosedur kerja, dan menunjukan pada keberadaan dan kepatuhan pada standar pelayanan.

Ruky (2001:7) mengidentifikasi faktor yang berpengaruh langsung terhadap tingkat pencapaian kinerja organisasi sebagai berikut:

1. Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk mengahasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi. semakin berkualitas teknologi yang digunakan, maka akan semakin tinggi tingkat kinerja organisasi tersebut.
2. Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi.
3. Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan kebersihan.
4. Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.
5. Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi.
6. Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi dan lainnya.

   (Ruky, 2001:7)

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam menjalankan tugas organisasi, baik itu dalam lembaga

pemerintahan maupun swasta.Kinerja berasal dari bahasa *job performance atauactual perpormance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang atau suatu institusi). Kamus bahasa Indonesia. Berikut pengertian kinerja menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara mengatakan bahwa:

> "Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya"(Mangkunegara, 2007: 9).

Kinerja dalam lingkup organisasi, adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang aparatur dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerjanya. Kinerja aparatur harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi.

2.1.1.2 Pengertian Aparatur

Birokrat yaitu aparatur yang bertindak secara birokratis.Menjunjung tinggi nilai-nilai secara sistematis.Birokrat menjunjung tinggi inovasi dalam bekerja.Kemajuan bukanlah sesuatu yang ditargetkan karena terlalu berpacu pada aturan yang ada.Aparatur sebagai pelaksana jalannya birokrasi sering melupakan tujuan pemerintah sebagai pelayan masyarakat.Aparatur lebih memprioritaskan kepada bentuk organisasi dan cara-cara yang sering dilaksanakan.

Bambang Yudoyono dalam bukunya yang berjudul *Otonomi Daerah* berpendapat bahwa, Aparatur pemerintah Daerah adalah pelaksana kebijakan publik (Yudoyono, 2011:61).Aparatur yang berada di daerah merupakan pelaksana birokrasi.Aparatur merupakan pegawai yang melaksanakan setiap kebijakan yang berlaku.

Pengertian mengenai aparatur pemerintahan disebutkan oleh Dharma Setyawan Salam dalam buku yang berjudul *Manajemen Pemerintahan Indonesia* yang menjelaskan bahwa ”Aparat Pemerintah adalah pekerja yang digaji pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku” (Setyawan, 2004:169).

Berdasarkan pengertian di atas, maka aparatur pemerintahan merupakan seseorang yang digaji oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintah secara teknis dengan berdasarkan ketentuan yang ada. Pentingnya profesionalisme aparatur pemerintah sejalan dengan Pasal 3 UU Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas UU Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yang menyatakan bahwa:

> “Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan” (UU Nomor 8 Tahun 1974).

Peningkatan pelayanan kinerja aparatur kepada masyarakat merupakan suatu tujuan yang ingin dicapai.Aparatur suatu instansi pemerintahan dalam menjalankan tugasnya harus dilandasi dengan rasa penuh tanggung jawab, agar terciptanya kualitas suatu kinerja yang optimal yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat pada umunya. Suatu instansi pemerintah tidak akan lepas dari aparatur sebagai pelaksana penyelenggaraan pemerintahan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Soerwono Handayaningrat yang mengatakan bahwa:

> “Aparatur ialah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek-aspek administrasi itu terutama ialah kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian”(Handayaningrat,1982:154).

Aparatur pemerintahan sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara.Maka diperlukan aspek-aspek administrasi terutama kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian.Maka dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara dibutuhkan suatu alat untuk mencapai tujuan organisasi, maksud alat disini adalah seorang aparatur atau pegawai yang ada dalam suatu pemerintahan atau negara.

Aparatur merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu lembaga pemerintahan disamping faktor lain seperti uang, alat-alat yang berbasis teknologi misalnya komputer dan internet. Oleh karena itu, sumber daya aparatur harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi pemerintahan untuk mewujudkan profesional pegawai dalammelakukan pekerjaan.

Pendapat tersebut mengemukakan bahwa aparatur merupakan aspek-aspek administrasi yang diperlukaan oleh pemerintah dalam penyelenggaran pemerintahan atau Negara.

2.1.1.3 Pengertian Kinerja Aparatur

kinerja aparatur adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang aparatur dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah secara teknis sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.Oleh karena itu bila ingin tercapainya tujuan yang telah ditetaapkan sebelumnya, maka perlu memperhatikan faktor-faktor yang

dapat mempengaruhi kinerja tersebut.Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan *(ability)* dan faktor motivasi *(motivation).*Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis (1985:484) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

> *1. Ability*
> *Psychologically, ability consists of potential ability (IQ) and reality (knowledge + skill). It is means that leader and subordinate with IQ on average (110-120), even superior IQ, very superior, gifted and genius with right education for right position and capable in daily working, is easy to get the maximum performance.*
> *2. Motivation*
> *It is considered as the leader attitude and subordinate to the workplace. Anyone with positive attitude to their working condition is will shows high motivation and vice versa. The meaning of situation is that there is working contact, facility, atmosphere, leader policy, leadership model and working condition.*
> *(Davis, 1985:484).*

Berdasarkan pendapat ahli di atas jelaslah bahwa faktor kemampuan dapat mempengaruhi kinerja karena dengan kemampuan yang tinggi maka kinerja pegawaipun akan tercapai, sebaliknya bila kemampuan pegawai rendah atau tidak sesuai dengan keahliannya maka kinerjapun tidak akan tercapai. Begitu juga dengan faktor motivasi yang merupakan kondisi yang menggerakan diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal.

2.1.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur

Aparatur sebagai pelayan masyarakat, harus memberikan pelayanan terbaik untuk mencapai suatu kinerja.Kenyataannya untuk mencapai kinerja yang diinginkan tidaklah mudah, banyak hambatan-hambatan yang harus dilewati.

Menurut Keith Davis dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pencapain kinerja, faktor tersebut berasal dari factor kemampuan dan motivasi aparatur. Berdasarkan hal tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut:

> "Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah factor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*), yang dirumuskan sebagai berikut: "*Human Performance= Ability+Motivation, Motivation=Atitude+Situation, Ability= Knowledge+Skill"*(Mangkunegara, 2006:13-14)

Berdasarkan pengertian diatas, aparatur dalam pencapaian kinerja harus memiliki kemampuan dan motivasi kerja.Kemampuan yang dimiliki aparatur dapat berupa kecerdasan ataupun bakat. Motivasi yang dimiliki aparatur dilihat melalui sikap dan situasi kerja yang kondusif, karena hal ini akan berhubungan dengan pencapaian prestasi kerja atau kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kemampuan seorang aparatur berbeda-beda, kemampuan didapat dari kecerdasan ataupun bakat dari aparatur tersebut. Pengertian kemampuan menurut Moenir bahwa:

> "Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai denganyang diharapkan"(Moenir, 2002:116).

Layanan yang dilakukan pemerintah merupakan salah satu kewajiban yang harus diberikan kepada masyarakat.Maka, kemampuan yang dimiliki aparatur dalam memberikan pelayanan merupakan tujuan yang utama. Menurut Miftah Thoha sebagaimana dikutip oleh Nayono dalam *buku Mengenal Kehidupan*

Berorganisasi bahwa: "Kemampuan adalah salah satu unsur dari kematangan, berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan, latihan dan pengalaman"(Naryono,1998:19)

Berdasarkan teori di atas, kemampuan sebagai keadaan yang dimiliki seseorang sehingga memungkinkan dirinya untuk dapat melakukan sesuatu berdasarkan keahlian dan ketarampilannya.Kaitannya dengan aparatur merupakan salah satu faktor penunjang kemampuan seorang aparatur untuk dapat meningkatkan kinerjanya. Setiap organisasimembutuhkan pengelola, dan pengelola tersebut tidak lain adalah aparatur yang terdapat didalamnya. Berkenaan dengan hal tersebut, E. Koswara dalam buku *Otonomi Daerah untuk Demokrasi dan Kemandirian Rakyat*, Tolak ukur yang digunakan untuk mengetahui kemampuan aparatur adalah:

1. Ratio jumlah pegawai dengan jumlah penduduk
2. Masa kerja pegawai
3. Golongan kepegawaian
4. Pendidikan formal
5. Pendidikan teknis fungsional"

(Koswara E, 2001:259).

Berdasarakan pendapat di atas, dapat dijelaskan bahwa tolak ukur yang digunakan untuk mengetahui kemampuan aparatur adalah ratio jumlah aparatur Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat dengan jumlah penduduk, masa kerja aparatur, golongan kepegawaian, pendidikan dan pendidikan teknis fungsional yang dimiliki oleh aparatur. Pendapat lain hampir sama juga dikemukakan oleh J.B Kristiadi yang dikutip oleh B. Hestu Cipto Handoyo dalam buku *Otonomi Daerah dan Urusan Rumah Tangganya*, bahwa:

Untuk mengetahui kemampuan aparat, ada beberapa faktor yang harus diperhatikan, yakni:

1. Ratio jumlah pegawai dengan jumlah penduduk
2. Pengalaman kerja pegawai
3. Golongan kepegawaian
4. Pendidikan formal yang dicapai
5. Pendidikan non formal
6. Kesesuaian antara pendidikan dengan jabatan

(Handoyo, 1998:102).

Berdasarkan pendapat diatas bahwa untuk mengetahui kemampuan aparatur ratio jumlah aparatur dengan jumlah penduduk, masa kerja aparatur, golongan kepegawaian, pendidikan formal, pendidikan teknis fungsional menjadi faktor dalam meningkatkan kinerja. Kemampuan (*ability*) aparatur terdiri dari dua indikator yaitu:

Pertama, kemampuan potensi (IQ), merupakan aspek kemampuan yang ada dalam diri aparatur dan diperoleh dari faktor keturunan (*herediter*).

Kemampuan potensi kemudian dibagi ke dalam dua bagian yaitu:

a. Kemampuan dasar umum (*inteligensi* atau kecerdasan). *Inteligensi* atau kecerdasan menurut C.P. Chaplin bahwa: *"*Kemampuan menghadapi dan menyesuaikan diri terhadap situasi baru secara cepat dan efektif" (Syamsu, 2003:9). *Inteligensi* atau *kecerdasan* harus dimiliki oleh setiap aparatur agar dalam menjalankan segala tugasnya dapat berjalan dengan efektif.
b. Kemampuan dasar khusus (*aptitudes* atau bakat). *Aptitudes* atau bakat adalah kondisi seseorang yang dengan suatu pendidikan dan latihan yang memungkinkannya mencapai kecakapan, pengetahuan dan keterampilan khusus. *Aptitudes* atau bakat merupakan faktor bawaan yang dimiliki oleh

> aparatur ataupun pengaruh dari lingkungan. Maka apabila seseorang terlahir dengan suatu bakat khusus dididik dan dilatih, bakat tersebut dapat berkembang dan dimanfaatkan secara optimal. Sebaliknya apabila dibiarkan tanpa pengarahan dan penguatan, bakat itu akan hilang dan tak berguna.

Kedua, kemampuan *reality* (*actual ability*) yaitu kemampuan yang diperoleh melalui belajar (*achivement* atau prestasi). Pengembangan kemampuan sangatlah diperlukan baik melalui pendidikan ataupun melaui pelatihan-pelatihan.Pendidikan dan pelatihan merupakan bagian dari sumberdaya aparatur, semakin lama waktu yang digunakan seorang untuk pendidikan dan pelatihan, semakin tinggi kemampuan melakukan pekerjaan akan semakin tinggi kinerjanya. Oleh karena itu, Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat sebagai lembaga pemerintah yang berorientasikan terhadap pelayanan perlu mengadakan pelatihan dan menempatkan aparatur pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya masing-masing (*the right man in the right place, the right man on the right job*).

Motivasi aparatur untuk bekerja biasanya ditunjukkan oleh aktivitas yang terus-menerus, dan berorientasikan tujuan.Motivasi merupakan kondisi yang menggerakan diri aparatur secara terarah untuk mencapai tujuan kerja. Pengertian lain dikatakan oleh Keith Davis yang dikutip A.A Anwar Mangkunegara, bahwa:

> "Motivasi diartikan suatu sikap (*attiude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadapsituasi kerja akan menunjukan kerja yang rendah, situsi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja,

> kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja"(dalam Mangkunegara, 2006:14).

Motivasi dalam arti bagaimana aparatur menafsirkan lingkungan kerja mereka. Kemampuan kerja yang ditunjukan aparatur didasari atas faktor-faktor apa yang memberi andil dan berkaitan dengan efek negatif terhadap kemampuan aparatur serta apa yang menimbulkan kegairahan dalam bekerja. Faktor motivasi terdiri dari dua indikator yaitu:

*Pertama, s*ikap, dapat diartikan sebagai status mental seseorang dan sikap dapat diekspresikan dengan berbagai cara, dengan kata-kata yang berbeda dan tingkat intensitas yang berbeda. Gibson memberikan pengertian sikap bahwa:

> "Sikap adalah determinan perilaku, sebab sikap berkaitan dengan persepsi, kepribadian dan motivasi. Sebuah sikap adalah perasaan yang positif atau negatif atau keadaan mental yang selalu disiapkan, dipelajari dan diatur melalui pengalaman yang memberikan pengaruh khusus pada respon seseorang terhadap orang, objek-objek dan keadaan"(Gibson, 1996:144).

Sikap mental aparatur yang positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika bersikap negatif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Sikap mental aparatur haruslah memiliki sikap mental yang siap sedia secara psikofisik (siap secara mental, fisik, situasi dan tujuan).Artinya, aparatur dalam bekerja secara mental siap, fisik sehat, memahami situasi dan kondisi serta berusaha keras mencapai target kerja (tujuan utama organisasi).

*Kedua, s*ituasi, dapat diartikan sebagai suasana yang dapat menentukan sikap aparatur tersebut.Perilaku manusia banyak dipengaruhi definisi situasi, apabila manusia mendefinisikan sesuatu sebagai hal nyata, maka konsekuensinya

menjadi nyata. Maka, sikap seseorang kerap ditentukan oleh bagaimana caraaparatur memahami situasi yang dihadapinya. Situasi dikatakan oleh Keith Davis bahwa "Suatu keadaan atau kondisi dalam lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi sikap seseorang" (Davis, 1998:7). Situasi kerja yang dimaksud antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja. Mangkunegara mengatakan terdapat beberapa prinsip dalam memotivasi kerja aparatur, yaitu:

a. Prinsip partisipasi yaitu upaya memotivasi kerja, aparatur perlu diberikan kesempatan untuk ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.
b. Prinsip komunikasi yaitu pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas dengan informasi yang jelas, sehingga aparatur akan lebih mudah termotivasi dalam kerjanya.
c. Prinsip mengakui andil bawahan yaitu pemimpin mengakui bahwa bawahan aparatur mempunyai andil didalam usaha pencapaian tujuan
d. Prinsip pendelegasian wewenang yaitu pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada aparatur bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat aparatur yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin
e. Prinsip memberi perhatian yaitu pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan aparatur, sehingga memotivasi aparatur untuk bekerja seperti yang diharapkan oleh pemimpin
(Mangkunegara, 2006:61).

Aspek yang sangat penting dalam kepemimpinan kerja adalah bagaimana pimpinan mampu mempengaruhi motivasi kerja aparaturnya agar mereka mampu bekerja produktif dengan penuh tanggung jawab.Mangkunegara mengatakan, bahwa "ada hubungan yang positif antara motivasi berprestasi dengan pencapaian kinerja" (Mangkunegara, 2006:62).maka pimpinan dan aparatur yang mempunyai

motivasi berprestasi tinggi akan mencapai kinerja tinggi, dan sebaliknya mereka yang kinerjanya rendah disebabkan karena motivasi kerjanya rendah.

Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan daerah Sangat tergantung pada kinerja aparatur, karena merupakan unsur aparatur yang langsung bertugas melayani masyarakat.

2.1.2 Narkotika

2.1.2.1 Pengertian Narkotika

Pengertian Narkotika yang paling umum dari narkotika adalah zat-zat (obat) baik dari alam atau sintetis maupun semi sintetis yang dapat menimbulkan ketidaksadaran atau pembiusan.Efek narkotika disamping membius dan menurunkan kesadaran, adalah mengakibatkan daya khayal/halusinasi (ganja), serta menimbulkan daya rangsang/stimulant (*cocaine*).Narkotika tersebut dapat menimbulkan ketergantungan (*depence*).Narkotika yang dibuat dari alam yang kita kenal adalah candu (*opium*), ganja dan cocaine12.

Adapun pengertian narkotika menurut Undang-undang Nomor 35 tahun 2009 ketentuan Pasal 1 ayat (1) adalah Zat atau obat yang berasal dari tanaman atau bukan tanaman, baik sintetis maupun semisintesis, yang dapat menyebabkan penurunan atau perubahan kesadaran, hilangnya rasa, mengurangi sampai menghilangkan rasa nyeri, dan dapat menimbulkan ketergantungan, yang dibedakan ke dalam golongan- golongan sebagaimana terlampir dalam Undang-undang ini.

2.1.2.1 Macam-macam Narkotika

Golongan- golongan narkotika yang dimaksud dalam Undang-undang Nomor 35 tahun 2009 ketentuan pasal 6 ayat (1) terdapat 3 golongan, yaitu:

a. Narkotika Golongan I adalah Narkotika yang hanya dapat digunakan untuk tujuan pengembangan ilmu pengetahuan dan tidak digunakan dalam terapi, serta mempunyai potensi sangat tinggi mengakibatkan ketergantungan.Antara lain: Tanaman koka, tanaman ganja, *opium*, MDMA, *Amfetamina*.
b. Narkotika Golongan II adalah Narkotika berkhasiat pengobatan digunakan sebagai pilihan terakhir dan dapat digunakan dalam terapi dan/atau untuk tujuan pengembangan ilmu pengetahuan serta mempunyai potensi tinggi mengakibatkan ketergantungan. Antara lain: Morfina, Bezitramida,Alfaprodina,selanjutnya ada 86 Jenis (Lampiran I Undang-undang nomor35 tahun 2009).
c. Narkotika Golongan III adalah Narkotika berkhasiat pengobatan dan banyak digunakan dalam terapi dan/atau untuk tujuan pengembangan ilmu pengetahuan serta mempunyai potensi ringan mengakibatkan ketergantungan.

2.1.2.2 Pencegahan, Pemberantasan, penyalahgunaan dan peredaran gelap narkotika

Generasi muda adalah generasi yang rawan sebagai penyalahguna narkoba, karena itu, pengenalan bahaya narkoba merupakan sebuah hal yang

mutlak dilakukan sebagai usaha preventif. Penyalahgunaan narkoba sangat memprihatinkan, karena terutama menimpa generasi muda sehingga merugikan pembangunan bangsa. Umumnya penggunaan pertama narkoba diawali pada anak usia Sekolah Dasar atau Sekolah Menengah Pertama.

Upaya pencegahan harus dilakukan sedini mungkin, yaitu mulai dari masa anak usia SD, SMP, dan SMA, sebagai upaya yang berkesinambungan. Pencegahan yang dimaksud di sini bukan semata-mata informasi mengenai bahaya narkoba, tetapi lebih menekankan pemberian keterampilan psikososial kepada anak untuk bersikap dan berperilaku positif, mengenal situasi penawaran/ajakan, dan terampil menolak tawaran atau ajakan tersebut. Cara-cara yang dapat dilakukan untuk mencegah penyalahgunaan narkoba yaitu sebagai berikut:

1. Setiap orang mempunyai masalah dalam hidupnya. Hadapi dan pecahkan masalah itu, bukan dihindari, apalagi dengan melarikan diri kepada penyalahgunaan narkoba. Penyalahgunaan narkoba bukan penyelesaian masalah, tetapi memperparah masalah.
2. Jangan pernah sekalipun terpancing untuk mencoba memakai narkoba karena sekali terjebak masuk kedalamnya maka sulit untuk lepas dari jebakan itu.
3. Penciptaan lingkungan keluarga yang sehat, harmonis, komunikatif, terbuka, penuh perhatian dan kasih sayang diantara anggotanya, merupakan bagian penting dari upaya pencegahan penyalahgunaan narkoba.
   (BNP,2009:43)

Pencegahan harus dilakukan sedini mungkin, agar remaja memiliki daya tangkal tinggi. Lebih baik mencegah daripada mengobati. Penanggulangan pun demikian, yaitu ketika remaja masih dalam taraf coba-coba, pemakai pemula, dan belum pecandu berat. Dalam hal ini, peran keluarga, sekolah dan masyarakat sangat penting.

Sugesti dan narkoba persis seperti anak kembar yang punya ikatan emosi kuat, namun sugesti adalah “musuh dalam selimut”. Kadangkala sugesti hilang namun bisa juga datang mendadak sehingga mantan pecandu tidak berdaya terutama jika suasana hatinya kacau. Karena itu, di samping tidak memakai narkoba lagi, mantan pecandu harus menjauhkan diri dari komunitas, tempat dan benda-benda yang merangsang keinginan memakai narkoba. Mantan pecandu perlu dengan tekun dan sabar menjalin hubungan sosial dengan orang-orang yang mendukungnya. Berarti mantan pecandu harus mengubah pola pikir, emosi dan sikap untuk menekuni spiritual. Juga mereka harus kritis dan hati-hati dalam mencermati awal kekacauan pikiran dan emosi, karena hal ini sebetulnya mudah dirasakannya. Mantan pecandu harus mau jujur minta pendapat dengan orangtua atau konselor.

Penyalahgunaan narkoba adalah penggunaan narkoba yang dilakukan tidak untuk maksud pengobatan, tetapi karena ingin menikmati pengaruhnya, dalam jumlah berlebih yang secara kurang teratur, dan berlangsung cukup lama, sehingga menyebabkan gangguan kesehatan fisik, mental, dan kehidupan sosialnya. Penyalahgunaan narkoba merupakan perilaku manusia, bukan semata-mata masalah zat atau narkoba itu sendiri. Sebagai masalah perilaku, banyak variabel yang mempengaruhinya.

Para pecandu narkoba, ibaratnya hidup dalam lingkaran setan. Dalam waktu singkat, mereka akan kehilangan kendali dan terjebak dalam tuntutan yang terus-mendesak, istilahnya "Craving" atau ketagihan. Setiap kali, dosisnya harus ditambah agar kebutuhan akan perasaan bahagia, seolah berada di awang-awang

dan penuh fantasi, tetap terpenuhi. Akibatnya tentu fatal. Mula-mula pecandu akan mengalami kesulitan sosial, keuangan, dan kesehatan. Jika kebutuhan narkoba terus meningkat, mereka bisa meninggal dunia karena over dosis (OD).

Narkoba selain berpengaruh pada fisik dan psikis pengguna, juga berdampak pada kehidupan sosial ekonomi individu, keluarga, masyarakat, bahkan negara. Gagal dalam studi, gagal dalam pekerjaan, kematian, kriminalitas, seks bebas yang berujung pada penyakit HIV/AIDS, gangguan fungsi atau penyakit pada organ-organ tubuh, seperti otak, hati, jantung, paru-paru, ginjal, gangguan psikologis meliputi cemas, sulit tidur, depresi, paranoid (perasaan seperti orang lain mengejar) adalah sebagian dari masalah yang muncul dari penyalahgunaan narkoba. Masalah yang jauh lebih besar dari semua itu adalah hancurnya generasi muda sebagai penerus perjuangan dan pembangunan, karena penyalahgunaan narkoba saat ini banyak dilakukan oleh mereka yang berusia muda.

2.1.3 Pengertian *E-library*

Perkembangan teknologi Informasi dan komunikasi telah membawa perubahan dalam berbagai sektor, termasuk dunia perpustakaan.Perkembangan ini ditandai dengan adanya Perpustakaan digital sebagai sarana dalam meningkatkan kualitas layanan dan operasional. Perpustakaan Digital adalah sebuah sistem yang memiliki berbagai layanan dan obyek informasi yang mendukung akses obyek informasi tesebut melalui perangkat digital (Sismanto, 2008:1).Berdasarkan defenisi tersebut maka perpustakaan digital adalah suatu perpustakaan yang

menyimpan data baik itu buku atau tulisan, gambar, suara, dalam bentuk file elektronik dan mendistribusikannya melalui jaringan komputer.

Layanan ini diharapkan dapat mempermudah pencarian informasi di dalam koleksi obyek informasi seperti dokumen, gambar dan database dalam format digital dengan cepat, tepat, dan akurat.Perpustakaan digital itu tidak berdiri sendiri, melainkan terkait dengan sumber-sumber lain dan pelayanan informasinya terbuka bagi pengguna di seluruh dunia.Koleksi perpustakaan digital tidaklah terbatas pada dokumen elektronik pengganti bentuk cetak saja, ruang lingkup koleksinya malah sampai pada artefak digital yang tidak bisa digantikan dalam bentuk tercetak.Koleksi menekankan pada isi informasi, jenisnya dari dokumen tradisional sampai hasil penelusuran.Perpustakaan ini melayani mesin, manajer informasi, dan pemakai informasi.Semuanya ini demi mendukung manajemen koleksi, menyimpan, pelayanan bantuan penelusuran informasi.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kinerja telah menjadi konsep yang sering dipakai orang dalam berbagai pembahasan dan pembicaraan, khususnya dalam kerangka mendorong keberhasilan organisasi atau sumber daya manusia.Penilaian tentang kinerja individu aparatur semakin penting ketika perusahaan akan melakukan reposisi aparatur. Artinya bagaimana organisasi harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja. kinerjamerupakan sesuatu yang berkenaan dengan hasil pekerjaan yang dicapai oleh karyawan dalam suatu periode, dalam hal ini kinerja berkaitan dengan kualitas pekerjaan yang dihasilkan (Ilham, 1998).

Berdasarkan dengan pengertian diatas, kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi suatu pekerjaan dalam jangka waktu tertentu yang dilakukan oleh pegawai/aparatur pemerintah.Pengertian kinerja tersebut menjelaskan mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh pegawai yang berada dalam sebuah organisasi.Tujuan utama yang ingin dicapai sebuah organisasi adalah bagaimana meningkatkan kinerja para pegawainya.

Menurut Dharma Setyawan Salam dalam buku yang berjudul *Manajemen Pemerintahan Indonesia* menjelaskan bahwa "Aparatur pemerintah adalah pekerja yang digaji pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku". (Salam,2004:169).

Sejalan dengan pendapat di atas, aparatur adalah sumber daya manusia yang bekerja sesuai dengan kemampuannya, di bidangnya masing-masing sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kinerja aparatur adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang aparatur dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah secara teknis sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.

Pada Organisasi pemerintahan ada beberapa aspek yang dapat dilihat untuk mengetahui suatu kinerja birokrasi publik, seperti yang dikemukakan Muh. Ilham dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Sumber Daya dan Kinerja Aparatur Pemerintahan Daerah* sebagai berikut:

1. Tingkat Efektifitas,
2. Tingkat Efisiensi
3. Keamanan
4. Kepuasan pelanggan
(Ilham, 2008: 34)

Ukuran tingkat efektivitas telah menjadi penilaian pada suatu kinerja birokrasi publik, menurut Muh.Ilham tingkat efektifitas adalah sebagai berikut :

> Tingkat efektifitas adalah sesuatu yang dapat dilihat dari sejauh mana seorang aparatur dapat memanfaatkan sumber-sumber daya untuk melaksanakan tugas-tugas yang sudah direncanakan, serta cakupan sasaran yang bisa dilayani (Ilham, 2008: 36).

Berdasarkan hal tersebut maka tingkat efektifitas bisa diukur melalui tiga unsur, yaitu sumberdaya manusia, tugas-tugas atau program kerja dan cakupan sasaran atau kebijakan. Sehingga pencapaian target dapat diukur dengan cara membandingkan seberapa jauh keluaran yang diharapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan oleh aparatur dalam waktu tertentu.

Menurut Buchari Zainun dalam buku *Manajemen Sumber Daya Manusia* menyebutkan bahwa sumber daya manusia adalah daya atau tenaga atau kekuatan atau kemampuan yang bersumber dari manusia (Buchari, 2001:64). Berdasarkan hal tersebut, maka sumberdaya manusia adalah potensi yang terkandung dalam diri aparatur untuk mewujudkan kualitas perannya sebagai aparatur menuju tercapainya target yang diukur dalam tatanan kehidupan yang seimbang dan berkelanjutan.

Sumber utama efisiensi kerja adalah manusia, karena dengan akal, pikiran dan pengetahuan yang ada , manusia mampu menciptakan cara kerja yang efisien. menurut Muh.Ilham tingkat efektifitas adalah sebagai berikut :

> Tingkat efisiensi adalah sesuatu untuk mengukur seberapa tingkat penggunaan sumber-sumber daya secara minimal dalam pelaksanaan pekerjaan, sekaligus pula dapat diukur besarnya sumber-sumber daya yang terbuang, semakin besar sumber daya yang terbuang, menunjukan semakin rendah tingkat efisiensinya (Ilham, 2008: 35).

Berdasarkan hal di atas maka tingkat efisiensi bisa dikur dari dua unsur, yaitu waktu dan biaya, dari dua unsur ini bisa diketahui suatu ukuran untuk mengetahui seberapa tingkat penggunaan sumber-sumber daya secara minimal. Waktu disini adalah seluruh rangkaian ketika proses pelaksanaan pekerjaan, sedangkan biaya adalah masukan maupun keluaran dari sumberdaya yang ada oleh aparatur untuk terukurnya sumberdaya yang terpakai dan terbuang.

Pelayanan publik yang baik akan menghadirkan suatu rasa aman dan puas kepada masyarakat. menurut Muh.Ilham kemanan adalah sebagai berikut :

> Keamanan adalah sesuatu yang menunjukan pada keberadaan dan kepatuhan standar prosedur kerja. Standar prosedur kerja yang dijadikan pedoman kerja dapat menjamin seorang aparatur bekerja keras secara sistemmatis, terkontrol dan bebas dari rasa ‘was-was’ akan complain (Ilham, 2008: 35).

Berdasarkan hal diatas maka keamanan adalah suatu proses yang dilakukan oleh aparatur dengan berpedoman kepada prosedur kerja. Prosedur kerja merupakan tata cara kerja atau cara menjalankan suatu pekerjaan dengan keamanan dan kenyamanan yang dilakukan oleh aparatur.

Kepuasan juga adalah salah satu hal penting dalam hal pelayanan publik. menurut Muh.Ilham kemanan adalah sebagai berikut :Kepuasan adalah sesuatu yang menunjukan pada keberadaan dan kepatuhan pada standar pelayanan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan(Ilham, 2008: 35).

Berdasarkan hal diatas maka menurut muh ilham kepuasan bisa dilihat dari standar pelayanan yang terdiri dari kompetensi aparatur, produk pelayanan, dan sarana prasarana. kepuasan adalah proses serta hasil pelayanan yang dilakukan oleh aparatur yang dapat kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum, sesuai dengan Standar pelayanan. Sedangkan yang dimaksud produk pelayanan diats adalah suatu yang dihasilkan oleh aparatur yang ditawarkan kepada masyarakat, untuk dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dapat memberikan kenyamanan. Sarana dan Prasarana, yaitu alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan oleh aparatur untuk mendapatkan hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana secara aman dan nyaman. Kompetensi aparatur, adalah kemampuan kerja aparatur yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan secara aman dan nyaman.

E-Government saat ini menjadi topik berbagai pihak baik pemerintah, swasta, maupun perguruan tinggi yang mencoba untuk memberikan kontribusi dalam pengembangannya.*E-Government* merupakan sistem teknologi informasi pemerintah untuk mewujudkan praktik pemerintahan yang lebih efisien dan efektif dalam meningkatkan hubungan dan pelayanan yang lebih terjangkau serta memperluas akses publik antara pemerintah dengan masyarakat menurut Edi Sutanta pengertian *e-Government* yaitu:

> *"E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapatmeningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain.Penggunaan teknologi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru,seperti pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah kepada

pemerintah danpemerintah kepada bisnis atau pengusaha.(Sutanta, 2003:150).

Berdasarkan pengertian diatas, penggunaan teknologi informasi yang ada disuatu instansi pemerintah memiliki fungsi yaitu berguna dalam meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Selain dengan pihak-pihak lain, penggunaan teknologi ini menghasilkan hubungan bentuk baru seperti pemerintah kepada masyarakat, pemerintah kepada pemerintah atau instansi lainnya dan pemerintah kepada pengusaha.

Wujud pemerintah daerah dalam hal ini pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam rangka pengembangan *e-Government* menciptakan *e-library* P4GN di Bidang Pengendalian Operasi BNP JABAR.*e-library* P4GN adalah Aplikasi sarana penunjang bagi pemanfaatan Call Centre Sekretariat Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat yang merupakan sarana komunikasi dua arah (Two Way Traffic Communications) antara Sekretariat Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan sosialisasi maupun informasi seputar Pencegahan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba (P4GN).

Berdasarkan pengertian diatas, maka kegunaan informasi untuk mengurangi ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan tentang suatu keadaan. Sedangkan nilai dari pada informasi ditentukan oleh manfaat, biaya dan kualitas maksudnya bahwa informasi dianggap bernilai apabila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkannya.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Kinerja adalah perilaku aparatur Bidang Pengendalian Operasi BNP JABAR yang ditampilkan setiap aparatur sebagai prestasi kerja sesuai dengan perannya melalui *e-library* P4GNBidang Pengendalian Operasi BNP JABAR.
2. Aparatur adalah seseorang yang digaji oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintah secara teknis dengan berdasarkan ketentuan yang ada, sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian untuk mencapai tujuan khususnya kinerja aparatur dalam mengoperasikan *e-library* P4GN di Bidang Pengendalian Operasi BNP JABAR.
3. Kinerja aparatur adalah suatu hasil kerja yang dicapai aparatur Bidang Pengendalian Operasi BNP JABAR mengenai *e-library* P4GN yang bekerja sesuai kemampuannya di bidang masing-masing. Adapun indikator-indikatornya adalah sebagai berikut :
    1) Tingkat efektifitas adalah tingkat pencapaian target yang di ukur dengan cara membandingkan seberapa jauh keluaran yang diharapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan oleh aparatur Bidang Pengendalian Operasi BNP JABAR mengenai *e-library* P4GN dalam waktu tertentu, diantaranya adalah sebagai berikut :
        a) Sumber Daya Manusia (SDM) adalah potensi yang terkandung dalam diri aparatur Bidang Pengendalian Operasi BNP JABAR untuk mewujudkan kualitas perannya sebagai aparatur yang aktif, serta dalam mengelola dirinya sendiri menuju tercapainya target

yang diukur dalam kesejahteraan Bidang Pengendalian OperasiBNP JABAR dalam tatanan kehidupan yang seimbang dan berkelanjutan.

b) Program kerja adalah program yang dilakukan aparatur Bidang Pengendalian Operasi BNP JABAR untuk menjalankan tugas-tugas yang sudah direncanakan dengan kuantitas yang baik dan dapat tercapainya target tertentu mengenai *e-library* P4GN.

c) Kebijakan adalah pedoman atau petunjuk yang digunakan dalam pengambilan keputusan terkait dengan penggunaan*e-library* P4GN.

2) Tingkat Efisiensi adalah suatu ukuran untuk mengetahui seberapa tingkat penggunaan sumber-sumber daya secara minimal dalam mengoperasikan*e-library* P4GNdi Bidang Pengendalian Operasi BNP JABAR diantaranya adalah sebagai berikut :

a) Waktu adalah seluruh rangkaian ketika proses pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur Bidang Pengendalian Operasi BNP JABAR secara terukur, waktu yang digunakan maupun yang terbuang atau keadaan berada atau yang sedang berlangsung.

b) Biaya adalah sesuatu yang digunakan dalam masukan maupun keluaran oleh aparatur Bidang Pengendalian Operasi BNP JABAR secara terukur sebagai pengurang yang harus dikorbankan untuk menghasilkan keuntungan.

3) Keamanan adalah suatu proses yang dilakukan oleh aparatur Bidang Pengendalian Operasi BNP JABAR dengan berpedoman kepada prosedur kerja. Prosedur kerja merupakan tata cara kerja atau cara

menjalankan suatu pekerjaan dengan keamanan dan kenyamanan yang dilakukan oleh aparatur Bidang Pengendalian Operasi BNP JABAR yang berkaitan dengan *e-library* P4GN.

4) Kepuasan pelanggan adalah proses serta hasil pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Bidang Pengendalian Operasi BNP JABAR yang dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum, sesuai dengan Standar pelayanan mengenai *e-library* P4GN. Standar pelayanan terdiri dari tiga bagian antara lain adalah sebagai berikut :
   a) Produk pelayanan, adalah suatu yang dihasilkan oleh aparatur Bidang Pengendalian Operasi BNP JABAR yang ditawarkan kepada masyarakat, untuk dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dapat memberikan keamanan dan kenyamanan.
   b) Sarana dan Prasarana, yaitu alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan oleh aparatur Bidang Pengendalian Operasi BNP JABAR untuk mendapatkan hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana secara aman dan nyaman.
   c) Kompetensi aparatur, adalah kemampuan kerja aparatur Bidang Pengendalian Operasi BNP JABAR yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan secara aman dan nyaman.

5) *e-library* P4GN adalah Aplikasi sarana penunjang bagi pemanfaatan Call Centre Sekretariat Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat yang merupakan sarana komunikasi dua arah (Two Way Traffic Communications) antara Sekretariat Badan Narkotika Provinsi Jawa Barat dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan sosialisasi maupun informasi seputar Pencegahan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba (P4GN).

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dilihat dalam model sebagai berikut :

Gambar 2.1
Model Kerangka Pemikiran

