BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Kinerja

2.1.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning suatu organisasi*. (Mahsun, 2006:25). Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja menuru Joko Widodo adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnnya dengan hasil seperti yang diharapkan. (Widodo, 2010:78).

Prestasi kerja (*performance*) diartikan sebagai suatu pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari *output* yang dihasilkan baik kuantitas maupun mutunya. Wibowo mengatakan bahwa:

> "Pengertian *performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja/prestasi kerja. Kinerja memiliki 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 strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontibusi ekonomi". (Wibowo, 2007:7)

Berdasarkan pengertian di atas bahwa hasil yang dicapai oleh aparatur secara terukur dalam pekerjaannya dan dilaksanakan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, dan tugas yang telah ditentukan. Aparatur dalam memperdayakan dan memaksimalkan suatu kinerja, diperlukan pengetahuan yang luas dalam melaksanakan tugasnya, sehingga menghasilkan apa yang menjadi tujuan utama.

Pengertian di atas menyoroti kinerja berdasarkan hasil yang dicapai seseorang setelah melakukan pekerjaan. Sejalan dengan pendapat Prawirosentono Kinerja adalah :

> "Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika". (Prawirosentono, 2008:2)

Sesuai dengan pendapat di atas bahwa pengertian kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika.

2.1.1.2 Pengukuran kinerja

Pengukuran kinerja merupakan langkah yang harus dilakukan untuk memacu kinerja organisasi. Melalui pengukuran ini, tingkat capaian kinerja dapat diketahui. Pengukuran merupakan upaya membandingkan kondisi riil suatu objek dan alat ukur.Pengukuran kinerja merupakan suatu yang telah

dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tetentu, baik yang terkait dengan *input, proses, output, outcome, benefit* maupun *impact*. Mangkunegara mendefinisikan pengukuran kinerja sebagai berikut:

> "Pengukuran kinerja adalah tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada pada perusahan. Hasil pengukuran tersebut digunakan sebagai umpan balik yang memberikan informasi tentang prestasi, pelaksanaan suatu rencana dan apa yang diperlukan perusahaan dalam penyesuaian-penyesuaian dan pengendalian".(Mangkunegara, 2006:42)

Pengukuran kinerja digunakan untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan guna mewujudkan visi dan misi perusahaan. Pengkuran kinerja merupakan hasil dari penelitian yang sistematis. Sesuai dengan suatu rencana yang telah ditetapkan dalam penyesuaian-penyesuaian dan pengendalian. Mangkunegara mengemukakan ciri-ciri pengukuran kinerja sebagai berikut :

a. Merupakan suatu aspek dari strategi perusahaan.
b. Menetapkan ukuran kinerja melalui ukuran mekanisme komunikasi antar tingkatan manajemen.
c. Mengevaluasi hasil kinerja secara terus menerus guna perbaikan pengukuran kinerja pada kesempatan selanjutnya.

(Mangkunegara, 2006:42)

Pengukuran kinerja berkaitan dengan strategi organisasi mengenai penetapan, pengumpulan data kinerja, evaluasi dan cara pengukuran kinerja.Penilaian kinerja PNS di Indonesia dilakukan berdasarkan UU No. 43/1999 tentang perubahan atas UU No.8/1974 jo. PP 10/1979 tentang penilaian pelaksanaan pekerjaan PNS. Penilaian ini tertuang dalam suatu daftar yang lazim disebut DP3 (Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan), yang dibuat dalam kurun waktu 1 tahun terhadap pelaksanaan pekerjaan seorang

PNS yang dilakukan oleh atasannya langsung. Unsur yang dinilai dalam penilaian pelaksanaan pekerjaan DP3 tersebut yaitu:

1) Kesetiaan: tekad dan kesanggupan untuk mentaati, melaksankaan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesabaran dan tanggungjawab.
2) Prestasi kerja: hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam melaksankanan tugas yang dibebankan kepadanya.
3) Tanggung jawab: kesanggupan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan tugas yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani menanggunng resiko atas keputusan yang diambil/dilaksanakan.
4) Ketaatan: kesanggupan pegawai untuk mentaati segala peraturan yang berlaku, mentaati perintah yang diberikan oleh atasan yang berwenang serta kesanggupan untuk tidak melanggarnya.
5) Kejujuran: ketulusan hati dalam melaksanakan dan kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yangn dimilikinya.
6) Kerjasama: kemampuan untuk bekerjasama dengan yang lain dalam menyelesaikan tugas sehingga tercapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.
7) Prakarsa: kemampuan untuk mengambil keputusan dalam melaksankan semua tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugasnya tanpa menunggu perintah dari pimpinan.
8) Kepemimpinan: kemampuan untuk mempengaruhi orang lain sehingga dapat diarahkan secara maksimal untuk melaksanakan tugas.

(UU No. 43 Tahun 1999)

Berdasarkan unsur penilaian pekerjaan diatas bahwa aparatur pemerintahan dituntut untuk melaksanakan tugas dalam pekerjaannya dengan baik, penilaian yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama dalam mensejahterakan masyarakat dan memajukan Negara.

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)

Efektivitas kerja adalah suatu keadaan dimana aktifitas jasmaniah dan rohaniah yang dilakukan oleh manusia dapat mencapai hasil akibat sesuai yang dikehendaki menurut Sutarto (1978:95). Berdasarkan pendapat diatas Ukuran tingkat efektivitas telah menjadi penilaian pada suatu kinerja birokrasi publik, menurut Muh. Ilham tingkat efektifitas sebagai berikut :

> "Tingkat efektivitas 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 diukur 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.

Menurut Sedarmayanti pengertian efesiensi kerja adalah sebagai berikut:

> "efisiensi kerja adalah perbandingan terbaik antara suatu pekerjaan yang dilakukan dengan hasil yang dicapai oleh pekerjaan tersebut sesuai dengan yang ditargetkan baik dalam hal mutu maupun hasilnya yang meliputi pemakaian waktu yang optimal dan kualitas cara kerja yang maksimal". (Sedarmayanti, 2001:23)

Berdasarkan pendapat di atas, efesiensi meruakan perbandingan yang terbaik dari kerja atau suatu pekerjaan dilakukan dengan hasil dicapai oleh pekerjaan tersebut sesuai dengan yang telah ditentukan baik dalam mutu maupun hasilnya yang meliputi pemakaian waktu yang optimal dan kualitas cara kerja yang maksimal.

Pelayanan publik yang baik akan menghadirkan suatu rasa aman dan puas kepada masyarakat. Menurut Muh. Ilham kemanan 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 pendapat di atas, 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.

Menurut Moenir dampak kepuasan masyarakat dapat terlihat pada:

1. Masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang remeh dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarang.
2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.
3. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai dibidang layanan umum, meskipun di lain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi mempermainkan masyarakat
4. Kelambatan-kelambatan yang biasa ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat di semua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial maupun budaya.
5. Adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, usaha dan inisiatif masyarakat mengalami peningkatan, yang berdampak meningkatnya pula usaha pengembangan ideologi, politik, sosial dan budaya (ipoleksosbud) masyarakat ke arah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan pancasila

(Moenir, 2006:45).

Berdasarkan pendapat di atas, maka kepuasan masyarakat adalah suatu rasa puas masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparatur,

yang mengakibatkan masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum, masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai dibidang layanan umum, kelambatan-kelambatan yang biasa ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, usaha dan inisiatif masyarakat mengalami peningkatan.

Uraian di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat akan sangat menghargai kepada pegawai karena pelayanan yang mereka dapatkan sangat memuaskan dengan begitu masyarakat dapat mematuhi peraturan yang ada dengan penuh kesadaran dan pada akhirnya adanya kelancaran dalam pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat.

Esensi dari tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memberikan kepuasan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.
   (Sinambela, 2006:6)

Berdasarkan pendapat di atas, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, prinsip efisiensi dan efektivitas, tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik akan mengakibatkan kepuasan dari masyarakat.

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

2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja

Menurut pendapat Keith Davis, (1964:484) dalam Mangkunegara A.A. Anwar Prabu Mangkunegara terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pencapain kinerja faktor tersebut berasal dari faktor kemampuan, motivasi, individu, serta lingkungan organisasi. Berdasarkan hal tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Kemampuan

Faktor kemampuan *(ability)* terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *relity* (*knowledge + skill*) yang memiliki arti:

> ”Pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ *superior, very superior, gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaanya sehari-hari, maka akan mudah mencapai kinerja yang maksimal”. (Mangkunegara, 2006:13)

Peran kinerja sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan pemerintah, tetapi untuk memimpin manusia merupkan hal yang cukup sulit. Tenaga kerja selain diharapkan mampu, cakap dan terampil, juga hendaknya berkemauan dan mempunyai kesungguhan untuk bekerja efektif dan efisien. Kemampuan

dan kecakapan akan kurang berati jika tidak diikuti oleh moral kerja dan kedisiplinan pegawai dalam mewujudkan tujuan.Menurut 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". (Nayono, 1998:19)

Berdasarkan pendapat 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 agar mencapai tujuan dari sebuah organisasi. Pendapat lain diungkapkan oleh Moenir yaitu:

> "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)

Sebuah pelayanan adalah hal yang paling utama dalam tugas seorang pegawai/karyawan dalam sebuah organisasi. Dengan pentingnya sebuah layanan maka tugas utama dari seorang aparatur adalah memiliki sebuah kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Suatu organisasi sangat membutuhkan pengelola yang baik, dan pengelola tersebut tidak lain adalah aparatur yang terdapat didalamnya. Berdasarkan 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 kerjs pegawai
3. Golongan kepegawaian
4. Pendidikan formal
5. Pendidikan teknis fungsional

(Koswara, 2001:259)

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa tolak ukur yang digunakan untuk mengetahui kemampuan aparatur adalah rasio jumlah aparaturnya dengan jumlah penduduk, masa kerja aparatur, golongan kepegawaian, pendidikan dan pendidikan teknis fungsional yang dimiliki oleh aparatur.Hal ini menjadi faktor dalam meningkatkan kinerja. Kemampuan (*ability*) aparatur terdiri dari dua indikator yaitu:

Pertama, kemampuan potensial (*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 kecerdasaan). *Inteligensi* atau kecerdasaan adalah Kemampuan menghadapi dan menyesuaikan diri terhadap situasi baru secara cepat dan efektif. *Inteligensi* atau kecerdasaan 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 apalagi dibiarkan tanpa pengarahan dan penguatan, bakat itu akan hilang dan tak berguna.

Kedua, kemampuan reality (*actual ability*) yaitu kemampuan yang diperoleh melalui belajar (*achievement* atau prestasi). Pengembangan kemampuan sangatlah diperlukan baik melalui pendidikan ataupun melalui 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, 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*)**.**

2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap *(attitude)* pegawai dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan *(situasion)*. Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja untuk mencapai kinerja yang maksimal.

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

Pertama, sikap, dapat diartikan sebagai status mental seseorang dan sikap dapat diekspresikan dengan berbagai cara, dengan kata-kata yang berbeda dan tingkat intensitas yang berbeda. 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)

Aparatur yang memiliki perilaku yang baik terhadap situasi dan kondisi dalam lingkungan pekerjaannya akan menunjukan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika berperilaku tidak baik terhadap situasi dan kondisi dalam lingkungan pekerjaannya akan menunjukan motivasi kerja yang rendah. Sikap dan mental aparatur haruslah mempunyai sikap mental yang siap secara psikofisik (siap secara mental, fisik, situasi dan tujuan).Artinya yaitu aparatur dalam bekerja secara mental siap, fisik sehat, memahami situasi dan kondisi serta berusaha keras mencapai target kerja (tujuan utama organisasi).

Kedua, situasi, adalah suasana yang dapat menentukan bagaimana sikap aparatur tersebut.Perilaku manusia banyak dipengaruhi oleh situasi dan

kondisi, apabila manusia mendefinisikan sesuatu sebagai hal nyata, maka konsekuensinya menjadi nyata.Sikap seseorang dapat ditentukan oleh aparatur bagaimana 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 lainhubungan kerja, fasilitas kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja. Mangkunegara mengatakan 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 di dalam usaha pencapaian tujuan.
d. Prinsip pendelegasiaan 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 member perhatian yaitu pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan aparatur, sehingga memotivasi aparatur untuk bekerja seperti yang diharapkan oleh pemimpin.

(Mangkunegara, 2005:61).

Berdasarkan pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa seorang pemimpin harus mempunyai prinsip dalam memotivasi kerja aparaturkarena sangat penting untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dibebankan kepada kepada aparatur, agar aparatur berprestasi tinggi dan bekerja dengan baik sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Sedangkan definisi motivasi menurut Suwatno dalam buku *Asas-Asas Manajemen Sumber Daya Manusia.*Motivasi berasal dari kata Latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakan (Suwatno, 2001:147). Sejalan dengan pendapat tersebut, maka Edwin B. Flippo dalam bukunya Malayu Hasibuan yang berjudul *Manajemen Sumber Daya manusia* mengungkapkan konsep motivasi sebagai berikut:

> "*Direction or motivation is essence, it is a skill in aligning amployee and organization interest so that behaviour result in achievement of employee want simultaneously with attainment or organizational objectives*" (Motivasi adalah suatu keahlian, dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai). (Hasibuan, 2002:143)

Berdasarkan pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kepemimpinan yang sangat penting dalam melakukan suatu pekerjaan adalah bagaimana pimpinan harus mampu memotivasi kerja aparaturnya agar mereka dapat mampu bekerja dengan produktif serta penuh tanggung jawab, maka motivasi merupakan sebuah bentuk dorongan yang diberikan oleh lembaga supaya pegawai mau bekerja sesuai pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai tersebut. Oleh karena itu pimpinan dan aparatur yang mempunyai motivasi berprestasi tinggi akan mencapai kinerja tinggi, dan sebaliknya mereka yang kinerjanya rendah disebabkan karena motivasi kerja yang diberikan pemimpin sangat rendah. Motivasi kerja yang baik akan menghasilkan kinerja aparatur yang baik pula sehingga dapat menyelenggarakan tugas organisasi dan pembangunan daerah.

3. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antar fungsi psikis (rohani) dan pisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antar fungsi psikis dan fisik maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik.

> ”Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan memdayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi”. (Mangkunegara, 2006:16)

Berdasarkan pendapat di atas bahwa tanpa adanya konsentrasi yang baik dari individu dalam bekerja, maka mimpi pemimpin mengharapkan mereka dapat bekerja produktif dalam mencapai tujuan organisasi. Yaitu kecerdasan pikira/*Inteligensi Quotiont* (IQ) dan kecerdasan emosi/*Emotional Quotiont* (EQ). Pada umunya, individu yang mampu bekerja dengan penuh konsentrasi apabila ia memiliki tingkat intelegensi minimal normal (*average, above average, superior, very superior dan gifted*) dengan tingkat kecerdasan emosi baik (tidak merasa bersalah yang berlebihan, tidak mudah marah, tidak dengki, tidak benci, tidak iri hati, tidak dendam, tidak sombong, tidak minder, tidak cemas, memiliki pandangan dan pedoman hidup yang jelas berdasarkan kitab sucinya).

4. Faktor Lingkungan Organisasi

Pola komunikasi kerja yang efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan pasilitas kerja yang relatif

memadai. Sekalipun, jika faktor lingkungan organanisasi kurang menunjang, maka bagi individu yang memiliki tingkat kecerdasan pikiran memadai dengan tingkat kecerdasan emosi baik, sebenarnya ia tetap berprestasi dalam bekerja. Hal ini bagi individu tersebut, lingkungan organisasi itu dapat diubah dan bahkan dapat diciptakan oleh dirinya serta merupakan pemacu (pemotivator), tantangan bagi dirinya dalam berprestasi di organisasinya.

Menurut pendapat dari Sedarmayanti dalam bukunya *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* bahwa ada beberapa faktor untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur yang efektif maupun tidak efektif yaitu:

Tabel 2.1
Beberapa Faktor Untuk Mengetahui Tingkat Kinerja (Pegawai Yang Tidak Efektif)

Faktor Organisasi	Faktor Individu	Faktor Sosial
A.SELAMA BEKERJA -Keterlambatan -Kehadiran -Pelatihan -Penurunan produktivitas -Perombakan rencana/jadwal -Peningkatan tanggung jawab Kepengawasan -Kekeliruan dan ketidak efisienan	Pengaruh karier Pengaruh kemampuan	-Ketidak puasaan klien -Hubungan masyarakat -Kredibilitas dan abilitas sistem untuk memberikan pelayanan efektif
B. DI LUAR PEKERJAAN -Kehilangan investasi - Semangat - Rekruitrment -Seleksi dan penempatan - Kekurangan biaya -Perombakan rencana/jadwal	Pengaruh Sosial Pengaruh keluarga Pengaruh psikologis	-Kekurangan dalam hal kualitas pelayanan pendidikan -Hasil gagal diperoleh sesuai dengan standar

-Kompensasi sebenarnya		

Sumber: (Sedarmayanti, 2009:52)

Bahwa beberapa organisasi untuk mengetahui tingkat kinerja (personil yang tidak efektif) dan sumber utama kinerja yang tidak efektif adalah dengan memperhatikan atau menilai beberapa faktor yang ada di table diatas. Faktor tersebut diatas merupakan faktor nyata maupun tidak nyata yang berhubungan dengan kinerja yang tidak efektif.

Peningkatan kontribusi yang diberikan oleh pekerja dalam organisasi ke arah tercapainya tujuan organisasi. Dibentuknya organisasi yang mengeloal sumber daya manusia dimaksudkan bukan sebagai tujuan, akan tetapi sebagai alat untuk meningkatkan efesiensi, efektivitas, dan produktifitas kerja organisasi sebagai keseluruhan.

Bahwa faktor lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan untuk menunjang seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaanya agar tercapai kinerja yang baik atau yang diharapkan, yang dimaksud dari faktor lingkungan organisasi ini yaitu menjelaskan atau menjabarkan dengan jelas tugas apa saja yang harus dia kerjakan dan menentukan target kerja agar seorang pegawai tertantang untuk bekerja lebih baik.

Terjadinya ketidakefektifan kinerja seorang pegawai, salah satunya disebabkan oleh faktor tersebut dalam tabel. Untuk menentukan apakah seorang pegawai memiliki kinerja yang efektif atau tidak, perlu dikaji lebih dalam tentang seberapa jauh faktor tersebut mempunyai dampak terhadap kondisi tersebut. Apabila pengajian terhadap faktor yang berpengaruh

tersebut dapat dilakukan, maka hal tersebut dapat mengeliminasi kinerja seorang pegawai yang tidak efektif.

2.1.2 Aparatur

2.1.2.1 Definisi Aparatur

Pengertian Aparatur menurut Dharma Setyawan Salam dalam buku *Manajemen Pemerintahan Indonesia* menyebutkan bahwa ”aparatur pemerintahan sebagai *social servant* yaitu pekerja yang digaji olehpemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat”. (Salam, 2004:169). Berdasarkan pengertian dari salam, maka aparatur pemerintahan merupakan seseorang yang digaji oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintah secara teknis dengan berdasarkan ketentuan yang ada.

Menurut 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 di atas mengenai aparatur adalah sumber daya manusia yang bekerja sesuai dengan kemampuannya, dibidangnya masing-masing sesuai dengan ketentuan yang ada. Berkewajiban dalam melayani setiap warga Negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Setiap aparatur pemerintahan dalam menjalankan kinerjanya, harus selalu dilandasi dengan

tanggung jawab, dalam melaksanakan tugasnya agar dapat menciptakan kualitas kinerja yang optimal dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat pada umumnya. Sebuah lembaga pemerintah tidak lepas dari aparatur sebagai pelaksana penyelenggaraan pemerintahan, hal ini sesuai dengan pendapat Sedarmayanti yang mengatakan bahwa aparatur Negara merupakan pelaksana roda birokrasi. Pendapat tersebut terdapat dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, birokrat adalah:

1. Birokrat adalah pegawai yang bertindak secara birokratis.
2. Birokrat adalah:
   a. Sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan.
   b. Cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban serta menuntut kata aturan (adat dan sebagainya) yang banyak lika-likunya.
   c. Birokrasi sering melupakan tujuan pemerintahan yang sejati, karena teralalu mementingkan cara dan bentuk. Ia menghalangi pekerjaan yang cepat serta menimbulkan semangat menanti, menghilangkan inisiatif, terikat dalam peraturaan yang rumit dan bergantung kepada perintah atasan, berjiwa statis dank arena itu menghambat kemajuan.

(Sedarmayanti, 2009:319-320)

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.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka pengertian kinerja aparatur adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi, sebagaimana yang dikemukakan oleh Soerwono Handayanigrat 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 iala kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian". (Handayaningrat, 1982:154)

Aparatur menurut definisi diatas dikatakan bahwa aparatur merupakan organisasi kepegawaian dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan atau negara dalam melayani masyarakat. Aspek-aspek administrasi merupakan kelembagaan atau organisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pentingnya profesionalisme aparatur pemerintah sejalan dengan Pasal 3 UU Nomor43 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)

Pentingnya sebuah profesionalisme seorang aparatur untuk melayani masyarakat adalah salah satu tugas utama yang wajib dijlankan oleh aparatur/pegawai dalam menjalankan tugas dalam memberikan pelayanan. 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 dari 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 professional pegawai dalam melakukan pekerjaan.

2.1.2.1 Hak dan Kewajiban Aparatur

Unsur-unsur dari aparatur adalah pegawai negeri yang terdiri Pegawai Negeri Sipil Pusat dan Daerah, anggota Tentara Republik Indonesia dan Anggota Kepolisian Republik Indonesia. Aparatur bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.Bertindak secara professional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintahan, dan pembangunan.Aparatur adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS). Menurut Sedarmayanti hak-hak yang diterima oleh PNS, antara lain:

1. Memperoleh gaji yang adil dan layak sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab.
2. Memperoleh cuti.
3. Memperoleh perawatan bagi yang tertimpa sesuatu kecelakaan dalam dank arena menjalankan tugas kewajibannya.
4. Memperoleh tunjangan bagi yang menderita cacat jasmani atau rohani dalam dan karena menjalankan tugas kewajibannya yang mengakibatkannya tidak dapat bekerja lagi dalam jabatan apapun juga.
5. Memperoleh uang duka dari kerabat Pegawai Negeri Sipil yang tewas.

6. Memperoleh pensiun bagi yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan.
7. Memperoleh kenaikan pangkat regular.
8. Menjadi peserta Tabungan Asuransi Pegawai Negeri/TASPEN (PP No. Tahun 1963).
9. Menjadi peserta Asuransi Kesehatan/Askes (Keppres No. 8 Tahun 1977).
10. Memperoleh perumahan (Keppres No. 14 Tahun 1993).

(Sedarmayanti, 2009:371)

Hak-hak PNS menurut definisi Sedarmayanti di atas merupakan hak dasar.Berpenghasilan yang layak, mendapatkan waktu istirahat yang sesuai, serta tunjangan-tunjangan yang sewajarnya. Aparatur akan memenuhi kewajibannya jika hak-hak tersebut terpenuhi. Jika kesejahteraan aparatur tercapai, maka aparatur akan meningkatkan kinerjanya sesuai dengan kewajiban.

2.1.4 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.

2.1.5 Pengertian Program

Program adalah unsur pertama yang harus ada demi terciptanya suatu kegiatan. Di dalam program dibuat beberapa aspek, disebutkan bahwa di dalam setiap program dijelaskan mengenai:

1. Tujuan kegiatan yang akan dicapai.

2. Kegiatan yang diambil dalam mencapai tujuan.

3. Aturan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui.

4. Perkiraan anggaran yang dibutuhkan.

5. Strategi pelaksanaan.

Melalui program maka segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk diopersionalkan. Hal ini sesuai dengan pengertian program yang diuraikan. *"A programme is collection of interrelated project designed to harmonize and integrated various action an activities for achieving averral policy abjectives"* (suatu program adalah kumpulan proyek-proyek yang berhubungan telah dirancang untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan yang harmonis dan secara integraft untuk mencapai sasaran kebijaksanaan tersebut secara keseluruhan).

Menurut Charles O. Jones, pengertian program adalah cara yang disahkan untuk mencapai tujuan, beberapa karakteristik tertentu yang dapat membantu seseorang untuk mengindentifikasi suatu aktivitas sebagai program atau tidak yaitu:

1. Program cenderung membutuhkan staf, misalnya untuk melaksanakan atausebagai pelaku program.
2. Program biasanya memiliki anggaran tersendiri, program kadang biasanyajuga diidentifikasikan melalui anggaran.
3. Program memiliki identitas sendiri, yang bila berjalan secara efektif dapatdiakui oleh publik.
4. Program terbaik didunia adalah program yang didasarkan pada model teoritisyang jelas, yakni: sebelum menentukan masalah sosial yang ingin diatasi dan memulaimelakukan intervensi, maka sebelumnya harus ada pemikiran yang serius terhadapbagaimana dan mengapa masalah itu terjadi dan apa yang menjadi solusi terbaik.

(Jones, 1996:295).

Berdasarkan pendapat di atas program adalah kumpulan proyek-proyek yang berhubungan telah dirancang untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan yang harmonis dan secara integraft untuk mencapai sasaran kebijaksanaan tersebut secara keseluruhan.

Menurut Royse et al. (2001:32) dalam bukunya *Program evaluation - an introduction* mendefinisikan program sebagai kumpulan aktivitas-aktivitas yang diorganisasi dan direka bentuk untuk mencapai objektif-objektif yang tertentu.

Berdasarkan pendapat di atas program adalah kumpulan proyek-proyek yang berhubungan dan telah dirancang untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan yang harmonis untuk mencapai sasaran kebijaksanaan yamg telah direncanakan tersebut secara keseluruhan.

2.1.6 Pengertian Pemeliharaan

Menurut M.S Sehwarat dan J.S Narang, (2001:407) dalam bukunya "*Production Management*" pemeliharaan (*maintenance*) adalah sebuah pekerjaan yang dilakukan secara berurutan untuk menjaga atau memperbaiki fasilitas yang ada sehingga sesuai dengan standar (sesuai dengan standar fungsional dan kualitas). Sofyan Assauri mengungkap bahwa pemeliharaan yaitu:

> "Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau menjaga fasilitas/peralatan pabrik dan mengadakan perbaikan atau penyesuaian/penggantian yang diperlukan agar supaya terdapat suatu keadaan operasi produksi yang memuaskan sesuai dengan apa yang direncanakan" (Assauri, 2004:93)

Berdasarkan pendapat di atas bahwa Pemeliharaan merupakan suatu kegiatan untuk memelihara atau menjaga fasilitas/peralatan yang ada dikantor dan mengadakan perbaikan atau penyesuaian/penggantian yang diperlukan agar supaya terdapat suatu keadaan yang memuaskan sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya.

Menurut Sedarmayanti dalam bukunya "*Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*" bahwa pemeliharaan adalah:

> "Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas pegawai, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan berdasarkan kebutuhan berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi. (Sedarmayanti, 2009:10)

Berdasarkan pendapat di atas bahwa dapat disimpulkan bahwa kegiatan pemeliharaan dilakukan untuk merawat ataupun memperbaiki agar dapat melaksanakan produksi dengan efektif dan efisien sesuai yang telah direncanakan dengan hasil yang berkualitas.

2.1.7 Pengertian Jalan

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 38 Tahun 2004 Tentang Jalan, pengertian jalan adalah Seluruh bagian jalan, termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukkan bagi Lalu lintas umum, yang berada pada permukaan tanah, di atas permukaan tanah, di bawah permukaaan tanah dan/atau air, serta di atas permukaan air, kecuali jalan rel dan jalan kabel. Pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, menjelaskan bahwa: "Prasarana lalu lintas dan angkutan jalan adalah ruang lalu lintas, terminal dan perlengkapan jalan yang meliputi marka, rambu, alat pemberi isyarat lalu lintas, alat pengendali dan pengaman pengguna jalan, alat pengawasan dan pengamanan jalan serta fasilitas pendukung. Berdasar konsentrasi populasi dan intensitas tata guna lahannya, maka kebutuhan akses (perjalanan) relatif rendah, volume arus lalu lintas atau permintaan angkutan umum bergantung

pada jarak antar kota yang dihubungkannya. Manual yang dipergunakan untuk disain konstruksi (geometrik) adalah Tata Cara Perencanaan Geometrik Jalan Antar Kota.

Menurut Simonds (1983:56), jalan merupakan suatu kesatuan yang harus lengkap, aman, efisien, menarik, memiliki sirkulasi, dan interaksi yang baik serta mampu memberikan pengalaman yang menarik pengguna jalan.

Menurut Fendi dalam *http://www.flyconcep.com/2009/01/22/teori-perencanaan-geometrik-jalan-raya.html/v* menyatakan bahwa:

> "Jalan adalah suatu prasarana perhubungan darat yang diperuntukkan bagi lalu lintas, berupa kendaraan bermotor maupun tidak bermotor, orang, barang, dalam bentuk apapun, maupun meliputi segala bagian jalan termasuk bangunan pelengkapnya bagi lalu lintas" (Fendi, 2009:46)

Berdasarkan pendapat di atas bahwa jalan tidak terbatas pada bentuk jalan yang ada pada permukaan tanah dan di atas tanah atau jalan layang. Bangunan pelengkap ialah bangunan yang tidak dapat dipisahkan dari jalan antara lain jembatan, pohon, lintas atas, lintas bawah, tempat parkir, gorong-gorong, tembok penahan, dan saluran air jalan, pagar pengaman daerah milik jalan, dan patok-patok daerah milik jalan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 38 Tahun 2004 Tentang Jalan: Pasal 1 bahwa:

> "Jalan adalah prasaran transportasi darat yang meliputi segala bagian jalan, termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukkan bagi lalu lintas, yang berbeda pada permukaan tanah, di atas permukaan tanah, di bawah permukaan tanah dan/atau air, serta di atas permukaan air, kecuali jalan kereta api, jalan lori, dan jalan kabel"

Berdasarkan pendapat di atas bahwa jalan adalah sarana dan prasarana yang berhubungan dengan trasportasi melalui segaala bagian termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang ada dan disediakan atau diperuntukan bagi lalu lintas dibawah maupun di atas permukaan tanah supaya mempermudah masyarakat dalam beraktifitas.

2.2 Kerangka Pemikiran

Peneliti mengambil teori untuk penelitian ini yaitu pendapat dari Muh. Ilham (2008:34) dalam buku dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Sumber Daya dan Kinerja Aparatur Pemerintahan Daerah* terdapat empat tolak ukur dalam menilai kinerja yaitu Tingkat efektivitas, Tingkat efisiensi, Keamanan dan Kepuasan pelanggan, karena teori ini cocok untuk menunjang penelitian ini.

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 pemerintahakan melakukan reposisi aparatur. Artinya bagaimana organisasi pemerintahan harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja. Hasil analisis kinerja akan bermanfaat untuk membuat program pengembangan sumber daya manusia secara optimal. Pada gilirannya kinerja individu akan mencerminkan derajat kompetisi suatu pemerintahan. Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Aparatur pemerintah adalah seseorang yang bekerja di intansi pemerintahan yang bertugas untuk mengatur pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat, dan pembangunan. 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 professional pegawai dalam melakukan pekerjaan.

Tingkat efektivitas yaitu 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 dilayanipencapaian target dapat diukur dengan cara membandingkan seberapa jauh keluaran yang diharapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan oleh aparatur dalam waktu tertentu.

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

Keamanan adalah suatu proses yang dilakukan oleh pegwai atau aparatur dengan berpedoman kepada prosedur kerja yang ada atau telah ditentukan sebelumnya. Prosedur kerja merupakan tata cara kerja atau cara menjalankan

suatu pekerjaan dengan keamanan dan kenyamanan yang dilakukan oleh aparatur sesuai dengan ketentuan yang ada dalam kerja.

Kepuasan 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 complain proses serta hasil pelayanan yang dilakukan oleh aparatur yang dapat kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum, sesuai dengan Standar pelayanan.

Pengertian dari pemeliharaan adalah suatu usaha atau proses yang dilaksanakan memelihara atau menjaga fasilitas/peralatan yang ada dikantor dan mengadakan perbaikan atau penyesuaian/penggantian sebagai suatu upaya mengembalikan kembali kondisi atau fungsi suatu barang atau alat agar bekerja atau berjalan kembali sesuai dengan rencana yang telah dibuat atau ditetapkan oleh seseorang ataupun suatu organisasi.

Jalan merupakan bangunan atau infrastruktur yang di buat untuk pelengkap dan perlengkapannya diperuntukkan bagi Lalu lintas umum, yang berada pada permukaan tanah sehingga dapat memudahkan masyarakan untuk beraktifitas dengan nyaman serta mempengaruhi perekonomian masyarakat.

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

1. Kinerja adalah perilaku aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung yang ditampilkan setiap aparatur sebagai prestasi kerja sesuai dengan perannya melalui program pemeliharaan jalan di Kota Bandung.

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 Dinas Bina Marga dan Pengairan dalam Program Pemeliharaan Jalan di Kota Bandung.
3. Kinerja aparatur adalah suatu hasil kerja yang dicapai aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan mengenai Program Pemeliharaan Jalan di Kota Bandung yang bekerja sesuai kemampuannya di bidang masing-masing. Adapun indikator-indikatornya adalah sebagai berikut :
    1) Tingkat efektivitas adalah tingkat pencapaian target yang di ukur dengan cara membandingkan seberapa jauh keluaran yang diharapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan oleh aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan mengenai Program Pemeliharaan Jalan di Kota Bandung dalam waktu tertentu, diantaranya adalah sebagai berikut :
        a) Sumber Daya Manusia (SDM) adalah potensi yang terkandung dalam diri aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung untuk mewujudkan kualitas perannya sebagai aparatur yang aktif, serta dalam mengelola dirinya sendiri menuju tercapainya target yang diukur dalam kesejahteraan Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam tatanan kehidupan yang seimbang dan berkelanjutan.

b) Program kerja adalah program yang dilakukan aparatur Bidang Bina Marga dan Pengairan Kota Bandunguntuk menjalankan tugas-tugas yang sudah direncanakan dengan kuantitas yang baik dan dapat tercapainya target tertentu mengenai Program Pemeliharaan Jalan di Kota Bandung.

c) Kebijakan adalah pedoman atau petunjuk yang digunakan dalam pengambilan keputusan terkait dengan Program Pemeliharaan Jalan di Kota Bandung.

2) Tingkat Efisiensi adalah suatu ukuran untuk mengetahui seberapa tingkat penggunaan sumber-sumber daya secara minimal dalam Program Pemeliharaan Jalan di Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung diantaranya adalah sebagai berikut :

a) Waktu adalah seluruh rangkaian ketika proses pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung 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 Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung secara terukur sebagai pengurang yang harus dikorbankan untuk menghasilkan pelayanan yang maksimal.

3) Keamanan adalah suatu proses yang dilakukan oleh aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dengan berpedoman kepada

prosedur kerja. Prosedur kerja merupakan tata cara kerja atau cara menjalankan suatu pekerjaan dengan keamanan dan kenyamanan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandungyang berkaitan dengan Program Pemeliharaan Jalan di Kota Bandung.

4) Kepuasan Pelanggan adalah proses serta hasil pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung yang dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum, sesuai dengan Standar pelayanan mengenai Program Pemeliharaan Jalan di Kota Bandung. Standar pelayanan terdiri dari tiga bagian antara lain adalah sebagai berikut :
   a) Produk pelayanan, adalah suatu yang dihasilkan oleh aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung 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 Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung untuk mendapatkan hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana secara aman dan nyaman.
   c) Kompetensi aparatur adalah kemampuan kerja aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung yang mencakup aspek

pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan secara aman dan nyaman.

Berdasarkan teori-teori di atas, kerangka pemikiran penelitian ini dapat dilihat dalam model sebagai berikut :

Bagan2.1
Model Kerangka Pemikiran

