BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1 .1 Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan menjadi hal yang sangat penting bahkan menentukan dalam pencapaian suatu tujuan kelompok atau organisasi. Kepemimpinan mempunyai fungsi sebagai penggerak, administator dan koordinator dari sumberdaya manusia, sumber daya alam, semua dana, sarana dan prasarana yang dimiliki suatu organisasi. Dalam pemerintahan, sosok memiliki fungsi sebagai: pemandu, penuntun, pembimbing, pemberi motivasi kerja kepada pegawai atau bawahannya, pengemudi organisasinya, penjalin jaringan-jaringan komunikasi, pengawasan yang efisien dan sebagai pembawa para pengikutnya kepada sasaran yang telah ditetapkan.

Menurut Miftah Thoha dalam bukunya yang berjudul *Kepemimpinan dalam management* mengatakan kepemimpinan adalah:

> "Kegiatan mempengaruhi orang lain atau seni mempengaruhi perilaku orang lain atau seni mempengaruhi perilaku manusia, baik perorangan maupun kelompok, kepemimpinan dapat terjadi dimana saja, asalkan seseorang menunjukan kemampuannya untuk mempengaruhi prilaku orang lain kearah tercapainya suatu tujuan tertentu". Thoha (1993:50)

Pendapat Miftah Thoha di atas menunjukan bahwa seorang pemimpin perlu memiliki seni mempengaruhi orang lain, yang dapat dilakukan baik itu terhadap bawahan yang ada pada organisasinya maupun terhadap organisasi lain. Seseorang tidak dapat dikatakan memiliki jiwa kepemimpinan bila mana orang

tersebut tidak memiliki kemampuan untuk dapat mempengaruhi prilaku orang lain kearah tercapainya tujuan yang diinginkan.

Kartini Kartono dalam bukunya yang berjudul *Pemimpin dan Kepemimpinan*, mendefinisikan kepemimpinan sebagai berikut:

> "Pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki keterampilan teknis, khususnya dalam suatu bidang, hingga ia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktifitas, demi pencapaian satu atau beberapa tujuan". Kartono (1998:74)

Kelebihan yang dimiliki oleh seorang pemimpin dalam suatu bidang tertentu, dapat menjadi suatu cara yang digunakan oleh seorang pemimpin untuk mempengaruhi orang lain, yang akan menghasilkan kesesuaian kerja atau aktifitas dari para bawahannya, demi mencapai tujuan-tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Melayu Hasibuan dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Sumber Daya Manusia* menyatakan kepemimpinan adalah "Cara seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi". Hasibuan (2003:170)

Pendapat Hasibuan di atas menyatakan bahwa seorang pemimpin perlu memiliki kemampuan untuk mempengaruhi para bawahannya, dengan berbagai cara yang dimiliki, agar para bawahannya dapat bekerja secara bersama untuk melakukan dan melaksanankan apa yang pemimpin tersebut kehendaki demi tercapainya tujuan organisasi.

Menurut Harbani Pasolong dalam bukunya yang berjudul *Kepemimpinan Birokrasi* mengemukakan kepemimpinan yang baik seperti berikut:

> "Perilaku yang diharapkan dari kepemimpinan birokrasi adalah perilaku yang menyesuaikan dengan situasi dilingkungan birokrasi. Jika dilingkungan birokrasi banyak yang tidak jujur , maka pemimpin birokrasi harus memberikan contoh kepada bawahannya dengan berperilaku jujur. Jika para bawahan ditemukan tidak disiplin, maka pemimpin memberikan contoh kepada bawahannya dengan berperilaku disiplin. Jika dalam birokrasi ditemukan banyak yang korup, maka pemimpin birokrasi harus berani memberikan sanksi berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang ada, dan pemimpin birokrasi memberikan contoh bahwa memang dirinya bersih tidak bebas dari perilaku korup". Pasolong (2013:80)

Pemimpin yang baik harus mampu memberikan contoh yang baik untuk menjadi seorang yang dapat diteladani oleh para bawahanya. Pemimpin harus dapat memberikan sangsi terhadap bawahannya yang melangar aturan yang telah ditetapkan, demi merubah kebiasaan, kondisi dan situasi yang terjadi didalam organisasi kearah yang lebih baik dari sebelumnya

2.1.2 Pengertian Gaya Kepemimpinan

Tercapainya visi dan misi dari suatu organisasi akan ditentukan oleh gaya kepemimpinan seorang pemimpin didalam organisasi tersebut, karena pemimpin merupakan lokomotiv yang akan diikuti oleh para bawahannya, dan setiap kebijakan yang diambilnya akan berengaruh terhadap terjadinya gerakan dari setiap element yang ada pada bagian kerjanya, menurut Veithzal Rivai dalam bukunya *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* Edisi Ketiga menyatakan gaya kepemimpinan sebagai berikut:

> "Gaya kepemimpinan merupakan dasar mengklasifikasikan tipe kepemimpinan, gaya kepemimpinan memiliki tiga pola dasar, yaitu yang mementingkan palaksanan tugas, yang mementingkan hubungan kerjasama dan yang mementingkan hasil yang dicapai". Rivai (2012:45)

Gaya kepemimpinan merupakan gambaran dari tingkah laku keseharian pemimpin dalam menjalankan organisasinya, baik yang terilihat maupun yang tidak terlihat oleh para bawahannya yang mencakup semua kegiatan pengendalian organisasi, baik itu terhadap para bawahannya maupun terhadap instansi atau lembaga lain yang terkait.

Aktivitas dari suatu organisasi tentunya tidak terlepas dari pengambilan keputusan yang dibuat oleh seorang pemimpin dengan gaya kepemimpinan yang dimilikinya, Veithzal Rivai dalam bukunya yang berjudul *Kepemimpinan dan Organisasi Edisi Ketiga* menyatakan pengambilan keputusan sebagai berikut:

> "Pengambilan keputusan pada dasarnya merupakan penetapan suatu alternatif pemecahan masalah yang terbaik dari sejumlah alternatif yang ada, untuk itu diperlukan teknik pengambilan keputusan dengan membuat langkah-langkah yang logis dan sistematis yang meliputi, merumuskan masalah, mengumulkan informasi, memilih pemecahan yang paling layak dan melaksanakan keputusan". Rivai (2012:129).

Gaya kepemimpinan seorang pemimpin dalam pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan organisasi penting untuk diperhatikan. Teknik pengambilan keputusan dari seorang pemimpin untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam pengambilan keputusan yaitu dengan cara, merumuskan masalah terlebih dahulu, mengumpulkan informasi, memilih pemecahan yang paling layak dan melaksanakan keputusan.

Gaya kepemimpinan seorang akan memperlihatkan baik atau tidaknya hubungan kerjasama yang dijalin oleh pemimpin tersebut, baik itu berupa koordinasi maupun komunikasi. Hasibuan dalam bukunya yang berjudul *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. menyatakan koordinasi sebagai berikut: "Koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan

mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi" Hasibuan (2007:85).

Gaya kepemimpinan yang digunakan oleh seorang pemimpin dapat mempengaruhi koordinasi terhadap para bawahannya. Koordinasi tersebut berupa pengarahan, penyatupaduan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan dari para bawahannya, yang bertujuan agar setiap komponen didalam unit kerja dapat bergerak secara bersamaan, demi tercapainya tujuan yang diharapkan.

Gaya kepemimpinan seseorang akan mempengaruhi seberapa tepat koordinasi terkait hubungan kerjasama yang dilakukan oleh organisasi yang dipimpinnya, yang bertujuan untuk mempermudah kinerja dari setiap anggota didalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Handoko dalam bukunya yang berjudul *Manajemen*, menyatakan koordinasi organisasi sebagai berikut:

> Koordinasi adalah proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen-departemen atau bidang-bidang fungsional) pada suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Handoko (2003 : 195).

Koordinasi merupakan suatu proses penyatupaduan tujuan dan kegiatan bidang-bidang fungsional yang ada pada suatu organisasi maupun terhadap organisasi lain, yang dilakukan oleh seorang pemimpin dengan gaya kepemimpinan yang dimilikinya, untuk mempermudah tercapainya tujuan organisasi yang efektif dan efisien.

Gaya kepemimpinan seseorang dapat pula dilihat dari cara ia melakukan komunikasi, baik itu komunikasi yang dilakukan secara satu arah maupun timbal

balik. Veithzal Rivai dalam bukunya yang berjudul *Kepemimpinan dan Organisasi edisi ketiga*, membagi komunikasi kedalam tiga bentuk yang meliputi:

1. Sifat Informasi
2. Komunikasi organisasi
3. Komunikasi antar pribadi

Rivai (2012:338)

Seorang pemimpin dengan gaya kepemimpinan yang dimilikinya, perlu untuk memperhatikan sifat informasi yang diterima, komunikasi yang berlangsung didalam organisasi dan komunikasi yang dijalin dengan organisasi yang lain, demi menghindari terjadinya kesalahan dari pengmbilan keputusan yang dilakukan.

Gaya kepemimpinan dapat diukur dari sejauh mana hasil yang dicapai oleh seorang pemimpin dalam upayanya untuk mencapai tujuan dari organisasi yang dipimpinnya, hasil yang dicapai tersebut dapat berupa efektifitas, kepuasan kerja, maupun kepuasan masyarakat. Menurut Abdurahmat dalam buku *Efektivitas Organisasi* Edisi Pertama menyatakan efektifitas sebagai berikut, “Efektivitas adalah pemanpaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya”. Abdurahmat (2008:36).

Efektivitas gaya kepemimpinan seorang pemimpin dapat dilihat dari sejauhmana pemimpin tersebut mampu memanfaatkan berbagai macam alat bantu yang telah tersedia, seperti sumberdaya, sarana dan prasarana, agar setiap pekerjaan yang dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

Kepuasan kerja dan kepuasan masyarakat dapat pula menjadi alat ukur untuk melihat gaya kepemimpinan seorang pemimpin dalam menjalankan organisasinya, menurut Melayu Hasibuan dalam bukunya *Manajemen Sumber daya Manusia*, menyatakan bahwa: "Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya". Hasibuan (2001:199)

Seorang pemimpin perlu untuk menciptakan dan menjaga keharmonisan dari setiap bawahannya, untuk menghindari terjadinya hambatan dan gangguan yang datang dari dalam tubuh organisasi yang dapat menggangu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Gaya kepemimpinan seorang pemimpin dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, dapat diukur dengan mengunakan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yang meliputi:

a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
b. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat,
g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

n. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Kualitas pelayanan yang didesain sedemikian rupa oleh seorang pemimpin dengan mengunakan gaya kepemimpinannya, akan terlihat dari sejauh mana tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 di atas.

Menurut Harbani Pasolong dalam bukunya yang berjudul *Kepemimpinan Birokrasi*, mendefinisikan gaya kepemimpinan sebagai berikut :

> "Kepemimpinan adalah gaya yang digunakan pemimpin dalam mempengaruhi pengikut atau bawahannya dalam melakukan kerja sama mencapai tujuan yang telah ditentukan". (Pasolong, 2013:5)

Pendapat di atas menunjukan bahwa untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya, seorang pemimpin perlu untuk melakukan hubungan kerjasama dengan para bawahannya, dengan menggunakan gaya kepemimpinan yang dimilikinya.

Selanjutnya menurut Miftah Thoha dalam buku *Kepemimpinan dalam Manajemen,* menyatakan gaya kepemimpina sebagai berikut, "Gaya kepemimpinan adalah suatu cara yang dipergunakan seorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku orang lain". Thoha (1993:124).

Pemimpin dapat mempengaruhi prilaku orang lain dengan menggunakan gaya-gaya kepemimpinannya, gaya kepemimpinan tersebut dapat berupa prilaku, sifat yang dimiliki oleh pemimpin tersebut yang ditunjukan kepada orang lain atau bawahannya. Sementara itu Semuil Tjiharjadi dalam buku *To Be A Great Leader*, menyatakan gaya kepemimpinan sebagai berikut:

> "Setiap pemimpin perlu menentukan corak dan gaya kepemimpinan agar tampak seni kepemimpinannya dalam memimpin, corak dan gaya kepemimpinan bisa telihat dari sikap pemimpin, yaitu sebagai pemimpin, guru, pembina, bapak, dan teman seperjuangan" Tjiharjadi (2007:37)

Pendapat di atas menunjukan bahwa, setiap pemimpin perlu untuk menentukan gaya kepemimpinannya sendiri baik sebagai pemimpin, guru, pembina, bapak, dan teman seperjuangan, dengan begitu bawahan akan dapat melihat secara langsung bagaiamana gaya kepemimpinan dari pemimpinnya, baik secara prilaku maupun gagasan-gagasan yang pemimpin tersebut hasilkan, demi tercapainya tujuan organisasi.

2.1.3 Indikator-Indikator Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan yang digunakan oleh seseorang, dalam memimpin suatu organisasi apapun itu jenisnya, dapat diukur dengan menggunakan indikator gaya kepemimpinan. Indikator gaya kepemimpinan tersebut, menurut Harbani Pasolong dalam bukunya "*Kepemimpinan Birokrasi*", meliputi:

> 1. Cara seorang pemimpin untuk mempengaruhi
> 2. Cara seorang pemimpin untuk mengarahkan
> 3. Cara seorang pemimpin untuk mendorong
> 4. Cara seorang pemimpin untuk mengendalikan Bawahannya
>
> Pasolong (2013:37)

Pendapat diatas menunjukan bahwa seorang pemimpin, dituntut dapat memiliki kemampuan untuk mempengaruhi, mengarahkan, mendorong dan mengendalikan bawahanya, untuk dapat menjadi suatu kesatuan dalam mencapai tujuan yang diharapkan secara efisien dan efektif. Berbeda dengan Harbani Pasolong, Veithzal Rivai dalam buku *Kepemiminan dan Perilaku Organisasi* membagi gaya kepemimpinan kedalam beberapa indikator, yang meliputi:

1. Watak
2. Visi
3. Kemampuan
4. Memberi Motivasi
5. Memberikan Arahan
6. Melakukan Evaluasi

Rivai (2009:105)

Seorang pemimpin secara personal perlu memiliki watak, visi dan kemampuan yang baik, tetapi dalam aktivitas suatu organisasi seorang pemimpin perlu memiliki kemampuan untuk memberikan motivasi, memberikan arahan dan melakukan evaluasi, yang bertujuan untuk mengubah keadaan organisasi ke taraf yang lebih sempurna dari sebelumnya

Menurut Miftah Thoha dalam bunya yang berjudul *Kepemimpinan dan Manajemen*, menyatakan gaya kepemimpinan dalam suatu organisasi dipengaruhi oleh indikator berikut ini :

1. Kecerdasan
2. Kedewasaan
3. Keluasan hubungan sosial
4. Motivasi diri
5. Dorongan berprestasi
6. Sikap-sikap hubungan kemanusiaan

Thoha (2006:33-34)

Keenam indikator yang dipaparkan oleh Miftah Thoha di atas merupakan suatu hal yang perlu untuk dimiliki oleh seorang pemimpin, mengingat seorang pemimpin memiliki pengaruh yang cukup besar pada pelaksanaan kegiatan serta pelaksanaan tugas yang akan dilakukan oleh para bawahannya.

2.1.4 Pengertian Pemberdayaan

Pemberdayaan merujuk pada kemampuan seseorang maupun kelompok-kelompok rentan dan lemah, untuk memiliki akses terhadap sumber-sumber kehidupan yang produktif, untuk meningkatkan pendapatan guna memperoleh barang dan jasa yang diperlukan, serta mampu berpartisipasi dalam proses pembangunan dan keputusan-keputusan yang akan mempengaruhi kehidupannya.

Menurut Widjaja dalam bukunya yang berjudul *Administrasi Kepegawaian Suatu Pengantar*, menyatakan pemberdayaan sebagai berikut:

> "Pemberdayaan adalah upaya untuk meningkatkan kemampuan dan potensi yang dimiliki oleh masyarakat, sehingga masyarakat dapat mewujudkan jati diri, harkat dan martabatnya secara maksimal untuk bertahan dan mengembangkan diri secara mandiri dibidang ekonomi, sosial, agama, dan budaya" (Widjaja, 1995:54)

Pemberdayaan merupakan suatu cara untuk menumbuhkan kemampuan, potensi dan kemandirian masyarakat baik di bidang sosial, agama maupun budaya. Dengan pemberdayaan seseorang dapat memilah suatu hal yang dapat mempengaruhi kehidupannya, karena sebagian orang tidak memiliki kemamuan untuk menolak dan bertahan dari ajakan-ajakan yang dapat merugikan dirinya sendiri dari orang-orang yang berada dalam di lingkungannya.

Prijono dan Pranaka dalam bukunya *Pemberdayaan: Konsep, Kebijakan dan Implementasi* menyatakan bahwa pemberdayaan sebagai berikut:

> "Pemberdayaan sebagai proses belajar mengajar yang merupakan usaha terencana dan sistematis yang dilaksanakan secara berkesinambungan, baik bagi individu maupun kolektif, guna mengembangkan daya (potensi) dan kemampuan yang terdapat dalam diri individu dan kelompok." (Prijono dan Pranaka, 1996:72).

Pemberdayan merupakan suatu kegiatan belajar mengajar maupun suatu pelatihan guna mengembangkan daya atau potensi dan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang maupun sekumpulan orang (kolektif) yang dilakukan dengan terencana dan sistematis secara berkesinambungan, agar orang yang mendapatakan pemberdayaan tersebut dapat mengarahkan kehidupannya ke arah yang lebih baik.

Rappaort dalam bukunya *Studies in Empowerment* mengungkapkan: "*Empowerment is viewed as a process: the mechanism by which people, organizations, and communities gain mastery over their lives*". (Rappaport 1984:3). pendapat Rapport tersebut dapat diartikan sebagai berikut: "Pemberdayaan adalah suatu cara dimana rakyat, organisasi, dan komunitas diarahkan agar mampu menguasai atau berkuasa atas kehidupannya".

Pemberdayaan bukan merupakan upaya pemaksaan kehendak yang tidak memiliki tujuan yang mulia terhadap kehidupan seseorang, tetapi pemberdayan memiliki tujuan untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan seseorang untuk kepentingan hidupnya di masa yang akan datang. Pemberdayaan merupakan suatu hal yang perlu untuk dilaksanakan, mengingat pemberdayaan itu sendiri merupakan suatu bagian dalam rangka pembagunan nasional.

Kartasasmita dalam bukunya *Pembangunan Untuk Rakyat* menyatakan pemberdayaan sebagai berikut: "Pemberdayaan merupakan upaya untuk membangun daya itu dengan mendorong, memberikan motivasi dan membangkitkan kesadaran akan potensi yang dimilikinya serta berupaya untuk mengangkatnya". (Kartasasmita, 1996:144)

Pemberdayaan kepada seseorang bertujuan untuk membantu, meningkatkan kesadaran akan potensi yang dimilikinya, serta pemberdayaan dapat mengangkat seseorang dari kelemahan-kelemahan dan ketidak beruntungan yang dimiliki oleh seseorang, baik itu ketidak beruntungan mendapat pendidikan karena faktor ekonomi maupun ketidak beruntungan karena faktor-faktor ketidak lengkapan fisik yang dimiliki.

2.2 Kerangka Pemikiran

Gaya kepemimpinan Kepala Dinas Sosial Kota Bandung merupakan suatu cara yang digunakan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung untuk meningkatkan kinerja para aparaturnya dan memaksimalkan hubungan kerjasama dengan instansi atau lembaga yang terkait dalam menyelesaikan permasalahan anak jalanan di Kota Bandung.

Pelaksanaan tugas merupakan suatu tindakan nyata yang dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung berupa pengambilan keputusan terkait penyelesaian permasalahan anak jalanan di Kota Bandung, karena permasalahan anak jalanan merupakan suatu masalah yang kompleks, maka Kepala Dinas Sosial

Kota Bandung perlu membuat suatu kebijakan yang tepat sasaran sesuai dengan berbagai macam hal yang diperlukan oleh para anak jalanan.

Kepala Dinas Sosial Kota Bandung perlu untuk membuat langkah-langkah yang logis dan sistematis dalam menyelesaikan permasalahan anak jalanan di Kota Bandung dengan menggunakan program pemberdayaan. Pengambilan langkah-langkah logis dan sistematis tersebut seperti merumuskan masalah, mengumpulkan informasi, memilih pemecahan yang paling layak dan melaksanakan keputusan.

Kepala Dinas Sosial Kota Bandung dalam melaksanakan tugasnya membutuhkan bantuan dari para aparaturnya yang ada di Dinas Sosial Kota Bandung sebagai pelaksanan kegiatan maupun hubungan kerjasama dengan instansi atau lembaga yang memiliki keterkaitan dalam penyelesaian permasalahan anak jalanan di Kota Bandung.

Koordinasi merupakan suatu hal yang tidak dapat terpisahkan dalam suatu hubungan kerjasama, koordinasi merupakan suatu cara dari Kepala Dinas Sosial Kota Bandung untuk mengarahkan, mengintegrasikan dan megkoordinasikan unsur-unsur manajemen, baik itu terhadap para aparaturnya yang ada di Dinas Sosial Kota Bandung maupun terhadap instansi atau lembaga yang memiliki keterkaitan dalam pelaksanaan program pemberdayaan bagi para anak jalanan di Kota Bandung, seperti Satuan Polisi Pamong Praja (Satpoll PP) Kota Bandung maupun rumah-rumah perlindungan anak.

Komunikasi merupakan suatu cara dari Kepala Dinas Sosial Kota Bandung untuk memilah dan memilih setiap informasi yang dibutuhkan, guna menghindari

terjadinya kesalahan dalam pengambilan keputusan menyangkut penyelesaian permasalahan anak jalanan di Kota Bandung. Komunikasi sama halnya seperti koordinasi dapat dilakukan baik itu dengan para aparaturnya yang ada di Dinas Sosial Kota Bandung maupun terhadap intansi atau lembaga yang memiliki keterkaitan dalam pelaksanaan program pemberdayaan bagi para anak jalanan.

Hasil yang dicapai merupakan suatu gambaran dari pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung dalam menyelesaikan permasalahan anak jalanan, yang dapat diukur dari efektivitas yang dicapai maupun kepuasan kerja baik itu dari para aparaturnya yang ada di Dinas Sosial Kota Bandung maupun dari para penyelenggara pemberdayaan bagi para anak jalanan.

Efektivitas Kepala Dinas Sosial Kota Bandung dalam program pemberdayaan bagi para anak jalanan dapat dilihat dari sejauhmana Kepala Dinas Sosial Kota Bandung dapat memanfaatkan sumberdaya, sarana dan prasarana yang tersedia untuk dapat menyelesaikan program pemberdayaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

Kepuasan kerja merupakan suatu gambaran dari tingkat kepuasan para aparatur di Dinas Sosial Kota Bandung dalam melaksanakan pekerjaannya, yang dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan dari Kepala Dinas Sosial Kota Bandung. Sementara kepuasan masyarakat merupakan gambaran kepuasan dari para anak jalanan di Kota Bandung sebagai penerima program pemberdayaan yang dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan Kepala Dinas Sosial Kota Bandung dalam memberikan kepuasan kepada para pelaku pemberdayan bagi para anak jalanan,

seperti Rumah Perlindungan Anak (RPA) ataupun rumah singgah yang sebelumnya telah memiliki hubungan kerjasama dengan Dinas Sosial Kota Bandung, kepuasan masyarakat tersebut sesuai dengan Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang 14 unsur minimal indeks kepuasan masyarakat.

Pemberdayaan adalah sebuah pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung beserta unit-unit kerjanya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari Dinas Sosial Kota Bandung itu sendiri. Pemberdayaan berupa serangkaian kegiatan untuk memperkuat kekuasaan atau keberdayaan kelompok lemah dalam masyarakat, disini adalah anak jalanan, yang bertujuan agar para anak jalanan yang telah menjalani proses pemberdayan memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, baik itu yang bersifat fisik, ekonomi, sosial seperti memiliki kepercayaan diri, mampu menyampaikan aspirasi, mempunyai mata pencaharian yang layak, berpartisipasi dalam kegiatan sosial, dan mandiri dalam menjalankan kehidupannya.

Berdasarkan teori dan pemaparan di atas maka peneliti membuat Definisi operasional sebagai berikut yaitu:

1. Gaya kepemimpinan adalah suatu pola menyeluruh yang dimiliki oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung untuk mengarahkan dan memberikan berbagai tindakan yang diperlukan, demi tercapinya tujuan dari Dinas Sosial Kota Bandung dalam menyelesaikan permasalahan anak jalanan di Kota Bandung lewat program-program pemberdayaan. Gaya kepemimpinan dapat dilihat dari:

a. Pelaksanaan tugas adalah suatu kesesuaian pekerjaan dari Kepala Dinas Sosial Kota Bandung dengan tugas pokok dari Dinas Sosial Kota Bandung dalam melaksanakan kegiatan pemberdayaan bagi para anak jalanan di Kota Bandung, yang meliputi:

1. Pengambilan keputusan adalah suatu tindakan nyata dari pengambilan kebijakan yang diambil oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung dalam penyelesaian pemasalahan anak jalanan di Kota Bandung, yang meliputi:

    a. Merumuskan masalah yaitu suatu proses awal pengambilan keputusan dari Kepala Dinas Sosial Kota Bandung dalam program pemberdayaan anak jalanan di Kota Bandung.

    b. Mengumpulkan informasi, yaitu suatu tindakan pengumpulan data yang dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung terkait pelaksanaan program pemberdayan bagi para anak jalanan di Kota Bandung.

    c. Memilih pemecahan yang paling layak, yaitu suatu pengambilan keputusan yang diambil oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung yang didasari pada pertimbangan-pertimbangan tertentu yang tidak memiliki resiko untuk menghambat pelaksanaan program pemberdayaan bagi para anak jalanan di Kota Bandung.

    d. Melaksanakan keputusan, yaitu suatu tindakan akhir dari Kepala Dinas Sosial Kota Bandung, setelah melakukan berbagai macam pertimbangan yang didasari oleh data-data yang terjadi

dilapangan terkait program pemberdayaan bagi para anak jalnan di Kota Bandung.

b. Hubungan kerjasama adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung, berupa koordinasi dan komunikasi baik kepada aparaturnya maupun dengan instansi terkait menyangkut program pemberdayaan anak jalanan di Kota Bandung. yang meliputi:

1. Koordinasi adalah susunan langkah-langkah yang dibuat oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung untuk melakukan pembagian kerja kepada para aparaturnya maupun kepada instansi atau lembaga yang memiliki keterkaitan dalam pelaksanaan kegiatan pemberdayaan bagi para anak jalanan di Kota Bandung, yang meliputi:
    a. Mengarahkan yaitu suatu upaya yang dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung dalam mengarahkan aparaturnya terkait kegiatan pemberdayaan bagi para anak jalanan di Kota Bandung.
    b. Mengintegrasikan, yaitu suatu upaya yang dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung untuk menghubungkan seluruh unit-unit kerja yang ada di Dinas Sosial Kota Bandung.
    c. Mengkoordinasikan, yaitu suatu upaya yang dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung, untuk mengembangkan pola diseluruh unit-unit kerja yang ada di Dinas Sosial Kota Bandung.
    d. Pengintegrasian, yaitu suatu jalinan kerjasama yang dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung dengan instansi atau

lembaga lain yang terkait untuk mempermudah kerja Dinas Sosial Kota Bandung.

2. Komunikasi adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung dalam menjalin suatu hubungan kerjasama, baik itu dengan aparaturnya maupun dengan instansi atau lembaga lain yang terkait, menyangkut program pemberdayaan bagi para anak jalanan di Kota Bandung, yang meliputi:
    a. Sifat Informasi adalah suatu cara dari Kepala Dinas Sosial Kota Bandung untuk memahami setiap informasi yang didapatkannya, menyangkut pelaksanaan kegiatan pemberdayaan bagi para anak jalanan di Kota Bandung.
    b. Komunikasi Organisasi adalah suatu jalinan komunikasi yang dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung dengan instasi lembaga yang menjadi mitra kerjanya, menyangkut kegiatan pemberdayaan bagi para anak jalanan di Kota Bandung.
    c. Komunikasi antar pribadi adalah suatu komunkasi yang dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung dengan para aparaturnya terkait pelaksanaan kegiatan pemberdayaan bagi para anak jalanan di Kota Bandung.

c. Hasil yang dicapai adalah suatu gambaran dari pencapaian Kepala Dinas Sosial Kota Bandung dalam melaksanakan kegiatan pemberdayaan bagi para anak jalanan di Kota Bandung, yang meliputi:

1. Efektivitas yaitu pemanpaatan sumberdaya, sarana dan prasarana yang dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung, dalam melaksanakan kegiatan pemberdayaan bagi para anak jalanan di Kota Bandung, yang meliputi:
    a. Sumber daya adalah segala suatu yang dimiliki oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung baik itu berupa manusia (aparatur) maupun finansial, dalam pelaksanaan kegiatan pemberdayaan bagi para anak jalanan di Kota Bandung.
    b. Sarana adalah suatu alat bantu jangka pendek yang dibutuhkan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung beserta aparaturnya dalam menjalankan program pemberdayan bagi para anak jalanan di Kota Bandung. agar dapat terselesaikan tepat pada waktunya..
    c. Prasarana adalah suatu yang alat bantu jangka panjang yang dibutuhkan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung beserta aparaturnya untuk melaksanakan kegiatan pemberdayan bagi para anak jalanan di Kota Bandung agar dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
2. Kepuasan adalah pemenuhan kebutuhan dan harapan yang dibuat oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung, terkait program pemberdayaan bagi para anak jalanan, yang meliputi:
    a. Kepuasan kerja, yaitu kepuasan yang dirasakan oleh para aparatur di Dinas Sosial Kota Bandung terhadap gaya

kepemimpinan Kepala Dinas Sosial Kota Bandung, menyangkut pemberdayaan bagi para anak jalanan.

b. Kepuasan masyarakat, yaitu suatu cara dari Kepala Dinas Sosial Kota Bandung dalam memberikan kepuasan terhadap para anak jalanan sebagai penerima layanan pemberdayaan, yang meliputi:
    1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pemberdayaan yang diberikan kepada para anak jalanan di Kota Bandung dilihat dari sisi kesederhanaan alur pemberdayaan.
    2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan bagi para anak jalanan di Kota Bandung untuk mendapatkan pelayanan pemberdayaan
    3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu suatu cara yang dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung dalam memantau keberadaan petugas pemberdayaan.
    4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu suatu cara yang dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung dalam memantau kedisiplinan para petugas pemberdayaan.
    5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu suatu cara yang dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung dalam memantau kejelasan wewenang dan tanggung jawab dari para petugas pemberdayaan.
    6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu suatu cara yang dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung dalam

memantau keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh para petugas pemberdayaan.

7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu terselesaikannya kegiatan pemberdayaan bagi para anak jalanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan pemberdayaan bagi para anak jalanan di Kota Bandung, dengan tidak membedakan golongan atau status anak jalanan, baik yang berasal dari Kota Bandung maupun dari luar Kota Bandung.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu suatu cara yang dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung untuk memantau perilaku petugas pemberdayaan dalam memberikan pelayanan kepada para anak jalanan.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu ketentuan dari Kepala Dinas Sosial Kota Bandung beserta unit penyelenggara pemberdayaan, mengenai ada atau tidaknya besaran biaya yang ditetapkan kepada para anak jalanan dalam kegiatan pemberdayaan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara kemampuan dan keahlian para anak jalanan setelah mengikuti program pemberdayaan, dengan penghasilan yang mereka dapatkan selama meninggalkan pekerjaannya.

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu kesesuaian waktu pelaksanaan pemberdayaan bagi para anak jalanan di Kota Bandung, yang dibuat oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung beserta unit penyelenggara pemberdayaan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pemberdayaan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada para anak jalanan, yang diciptakan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung beserta unit penyelenggara pemberdayaan.
14. Keamanan Pelayanan, yaitu suatu cara dari Kepala Dinas Sosial Kota Bandung dalam memantau tingkat keamanan lingkungan pemberdayaan ataupun sarana yang digunakan, sehingga anak jalanan merasa tenang untuk mendapatkan pelatihan-pelatihan.

2. Program pemberdayaan bagi para anak jalanan di Kota Bandung yaitu serangkain kegiatan yang dibuat dan dijalankan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Bandung lewat unit-unit kerjanya, yang bertujuan untuk mengaktualisasi cara berpikir dan menggali potensi para anak jalanan, baik dengan cara pemberian pendidikan dasar maupun pelatihan

Dari pemaparan alur berpikir peneliti di atas, maka peneliti membuat kerangka pemikiran sebagai berikut:

Tabel 2.1
Model Kerangka Pemikiran

