BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, PROPOSISI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Efektivitas

Efektivitas dipahami sebagai suatu kegiatan yang dillakukan dengan baik sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dari akibat yang ditimbulkan dapat membawa pengaruh keberhasilan atau sebagai ketepatan penggunaan hasil guna atau untuk menunjang tujuan bagi suatu organisasi yang merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan oleh organisasi kegiatan atau program. Suatu aktivitas atau program dinyatakan efektif apabila telah mencapai sasaran dan tujuan seperti yang telah ditentukan atau direncanakan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handayaningrat S. (1994:16) yang menyatakan bahwa, "Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya". Pengertian diatas menjelaskan bahwa efektivitas merupakan suatu proses gambaran suatu tujuan, target, sasaran yang akan dicapai. Jadi efektivitas adalah sesuatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki.

Sedangkan menurut Sterrs mengemukakan bahwa:

> "Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumberdaya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan

> sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksananya". (Sterrs, 1958:87)

Pernyataan Sterss menegaskan bahwa efektivitas tidak terlepas dari bantuan sumberdaya dan sarana yang mempunyai tujuan akhir dari suatu organisasi tanpa memberikan tekanan terhadap pelaksananya agar dapat mecapai tujuan yang diinginkan oleh suatu organisasi, kelompok atau suatu program. Selanjutnya menurut Georgopolus dan Tannembaum mengemukakan bahwa:

> "Efektivitas ditinjau dari dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi-organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran. Dengan kata lain, penilaian Efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan". (Georgopolus dan Tannembaum, 1985:80)

Penjelasan di atas mengenai efektifitas oleh Georgopolus dan Tannembaum menjelaskan bahwa sesuatu keberhasilan yang dilakukan oleh organisasi dalam menjalankan sebuah tugas atau program harus mengoptimalkan semua sisi baik dari sisi pelaksana yaitu organisasi ataupun sisi program hal yang dikerjakan. Seperti Dinas Sosial sebagai organisasi yang menjalankan Program Keluarga Harapan khususnya di Kecamatan Cisarua.

Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan dalam bukunya *Transformasi pelayanan public* mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: "Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, Fungsi (Operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksananya". (Kurniawan, 2005:109)

Paparan diatas mengenai efektivitas menurut Agung Kurniwan dalam bukunya, efektivitas merupakan suatu tugas atau fungsi yang dilaksanakan oleh

suatu organisasi dalam menjalankan suatu misi atau program yang dibuat tanpa adanya ketengangan antara pelaksana dan penerima, sehingga dapat dikatakan efektif.

Efektivitas menurut lainnya yang dipaparkan oleh Sondang P. Siagian yaitu: "Efektivitas adalah Pemenfaat sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar di tetapkan sebelumnya untuk menghasilkan barang atau jasa kegiatan yang dijalankanya"(Sondang P. Siagian, 2001: 24).

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa efektifitas merupakan pemanfaatan dari penggunaan sesuatu, sumber daya, sarana maupun prasarana secara cukup tetapi dapat memenuhi kebutuhannya, sehingga pemanfaatan tersebut dapat dikatakan efektif. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (1986:15) yang menjelaskan bahwa: "Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai". Teori diatas menurut Hidayat menjelaskan bahwa efektifitas dapat dilihat dimana makin besar persentase target yang dicapai, maka makin tinggi juga efektivitasnya.

Menurut pendapat Zahnd definisi mengenai "Efektivitas yaitu berfokus pada akibatnya, pengaruhnya atau efeknya, sedangkan efisiensi berarti tepat atau sesuai untuk mengerjakan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya". (Zahnd, 2006:200).

Berdasarkan penjelasan diatas efektivitas dipahami bahwa untuk mencapai tujuan dari program yang telah direncanakan maka harus mengetahui seberapa besar pengaruh dari organisasi dan hasil yang dicapai, sedangkan untuk efisiensi harusnya suatu organisasi dapat melakukan tugasnya dengan memanfaatkan waktu

dan tenaga sebaik mungkin dan meminimalisir biaya yang akan digunakan agar tidak tidak membuang dana yg cukup besar.

Pengertian lainnya menurut Susanto "Efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi". (Susanto, 1975:156). Menurut pengertian Susanto diatas, efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang melalui pesan atau cara. Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi yang dapat tercapai.

Sedangkan menurut Handoko berpendapat "efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan". (Handoko, 1993:7). Berdasarkan pendapat di atas, dikatakan bahwa efektivitas merupakan kemampuan menggunakan segala peralatan yang ada serta dapat memilih tujuan secara tepat agar dicapainya suatu tujuan. Apabila tujuan yang telah ditetapkan tersebut dapat dicapai maka dapat dikatakan pekerjaan atau organisasi tersebut tepat dan berhasil.

Pengertian efektivitas diatas hampir sejalan dengan yang dikemukan oleh Sedamaryanti menyebutkan bahwa:

> "Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat". (Sedamaryanti, 2009:59)

Seperti penjelasan yang dipaparkan Sedarmayanti menyatakan bahwa efektivitas merupakan tolak ukur hasil target yang akan dicapai oleh organisasi tertentu, dan jika pelaksanaan instansi pemerintahan dapat tercapai dalam melaksanakan tupoksinya lebih efektif dan efisien maka tujuan yang direncanakan dapat berjalan dengan maksimal dan dikatakan efektif.

Pengertian lain mengenai efektivitas dikemukakan oleh Mahmudi "Efektivitas yaitu hubungan antara *output* dengan tujuan semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif.organisasi, program atau kegiatan". (Mahmudi, 2005:92)

Berdasarkan definisi diatas yang dipaparkan Mahmudi dapat dipahami bahwasanya suatu program atau kegiatan dapat dikatakan efektif apabila dilihat dari besarnya kontribusi dari hasil yang dicapai oleh suatu organisasi atau program tersebut dari tujuan hasil yang telah direncanakan.

Pengertian efektivitas menurut Supriyono dalam bukunya yang berjudul *Sistem Pengendalian Manajemen* mengatakan bahwa:

> "Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut". (Supriyono, 2000: 29)

Penjelasan teori efektivitas menurut Supriyono dalam bukunya sesuatu hal dapat dikatakan efektif apabila seluruh tugas dan kewajiban telah dilaksanakan secara merata oleh suatu suatu individu atau kelompok sesuai jabatannya, maka hal tersebut dapat dikatakan efektif.

Efektivitas juga dijelaskan melalui sudut pandang yang berbeda oleh Etzioni dalam bukunya *Organisasi-Organisasi Modern* yang mengatakan "Sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan dan sasaran". (Etzioni, 1985:54-55). Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa efektivitas merupakan suatu keberhasilan apabila telah melakukan suatu usaha dan dapat mencapai tujuan dan sasaran yang direncanakan sebelumnya, sehingga hal tersebut dapat di kategorikan efektif.

Dari sudut pandang lainnya Gibson mengemukakan bahwa "efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati usaha bersama". (Gibson, 2002:284) dari pendapat tersebut yang dikemukakan oleh Gibson adalah efektifitas dapat tercapai dari suatu tujuan yang telah dibuat sebelum dilaksanakannya sebuah program atau rencana yang dijalankan oleh sebuah kelompok atau organisasi tertentu.

2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Dalam mencapai efektivitas suatu organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berbeda-beda tergantung pada sifat dan bidang kegiatan suatu organisasi. Bahwa keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya yang efektif dipengaruhi oleh komponen-komponen organisasi yang meliputi:

1. Struktur
2. Tujuan
3. Manusia
4. Hukum
5. Prosedur dan pengoperasian
6. Teknologi
7. Lingkungan
8. Kompleksitas

9. Spesialisasi
10. Kewenangan
11. Pembagian tugas
(Hardjito, 1997:65).

Pendapat di atas menjelaskan bahwa keberhasilan dan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuannya dibutuhkan komponen-komponen yang saling berkesinambungan. Komponen-komponen tersebut pada akhirnya akan menunjukkan bagaimana tujuan suatu organisasi dapat dikatakan efektif.

Menurut *Gulick* dan *Urwick* yang dikutip Sutarto dalam bukunya *Dasar-Dasar Kepemimpinan Administrasi* mengatakan bahwa faktor atau azas organisasi yang berpengaruh terhadap efektivitas organisasi yaitu:

1. Penempatan orang pada struktur
2. Kepemimpinan
3. Kesatuan perintah
4. Staf khusus dan umum
5. Unit kerjaisasi
6. Pelimpahan dan pemakaian azas pengecualian
7. Kesimbangan tanggung jawab dan wewenang serta
8. Rentangan kontrol.
(Dalam Sutarto, 1991:42).

Penjelasan diatas dapat diartikan bahwa dalam kefektifan suatu organisasi dalam menjalankan suatu tugas atau program yang sedang direncanakan terdapat beberapa faktor yang saling berkaitan antara satu faktor dengan lainnya yang dapat mempengaruhi suatu tugas atau program, karena faktor-faktor diatas masing-masing mempunyai peran dan tanggung jawab yang membat suatu organisasi tersebut dapat berjalan secara efektif sesuai dengan rencana awal suatu organisasi tersebut. Seperti halnya dalam Dinas Sosial Kabupaten Bandung Barat yang menjalankan Program Keluarga Harapan dapat dikatakan efektif apabila aparatur

dalam program tersebut dapat menjalan tugas dan tanggungjawab secara maksimal sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

2.1.3 Ukuran Efektivitas

Pendapat lain dikemukakan oleh Duncan dalam steers mengenai ukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi

(Duncan dalam Steers, 1985:53).

Berdasarkan ukuran efektivitas diatas dijelaskan bahwa faktor pertama pecapaian tujuan menjelaskan suatu proses yang dilakukan oleh pemerintah dalam mencapai tujuan program yang direncanakan, pencapaian tujuan ditentukan oleh faktor sasaran target yang *konkrit* dan dasar hukum. Faktor kedua yaitu *integrasi* merupakan sebuah sistem organisasi yang mengalami pembauran hingga menjadi satu kesatuan yang utuh sehingga dapat menghasikan program yang memiliki keserasian fungsi,dan faktor ketiga mengenai adaptasi yaitu penyesuain diri lingkungan yang ada dalam suatu organisasi yang dilakukan oleh individu masyarakat untuk mengatasi tekanan lingkungan atau penyesuain diri terhadap perubahan-perubahan yang terjadi, adaptasi terdiri dari beberapa faktor yaitu peningkatan kemampuan, sarana dan prasarana.

Pendapat lain dikemukakan oleh cambell dalam steers yang menyebutkan beberapa ukuran dalam menentukan ukuran efektivitas yaitu:

1. Efektivitas keseluruhan, artinya sejauh mana organisasi melaksanakan tugas pokoknya untuk mencapai semua sasarannya.
2. Kuailitas artinya yang dihasilkan oleh organisasi.
3. Produktivitas artinya kuanttas dari jasa yang dihasilkan oleh organisasi.
4. Kesiagaan artinya penilaian ysng menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian sautu tugas khusus dengan baik.
5. Efisiensi merupakan perbandingan beberapaaspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut
6. Penghasilan yaitu jumlah sumberdaya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi
7. Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalunya.
8. Pemanfaatan lingkungan artinya batas keberhasilan organsasi berinteraksi dengan lingkunganya memperoleh sumberdaya yang langka yang diperlukan untuk operasi yang efektif.
9. Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur fungsi dan sumberdaya sepanjang waktu.
10. Keluar masuknya pekerja artinya jumlah pekerja dan keluaran atas permintaan sendiri.
11. Kemangkiran artinya kejadian pekerja bolos dari pekerjaan.
12. Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu.
13. Semangat kerja yaitu adanya perasan terikat dalam hal pencapaian tujuan yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki.
14. Motivasi artinya adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan.
15. Kepuasan artinya tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan dalam suatu organisasi.
16. Penerimaan tujuan organisasi artinya diterimanya tujuan organisasi oleh setiap pihak oleh unit-unit dalam organisasi.
17. Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain artinya, bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan.
18. Keluwesan adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan. Dan:
19. Penilaian oleh pihak luar artinya penilaian organisasi dalam lingkungan.

(Cambell dalam Steers, 1985:46-48).

Berdasakan ukuran diatas suatu program dilihat dari efektivitas keseluruhan secara umum dalam menentukan sasaran yang efektif. Untuk kualitas menjelaskan bagaimana organisasi memberikan pelayanan dengan sesuai sasasran yang akan

dicapai. Produktivitas disini dilihat dari kualitas individu maupun organisasi dalam menjalankan tugas yang diberikan. Sedangkan kesiagaan merupakan sikap yang ditunjukan oleh organisasi untuk selalu siap tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu.

Efisiensi membahas bagimana sesorang dalam organisasi mengerjakan suatu tugas yang dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat. Penghasilan merupakan tambahan yang diperoleh setiap individu karena telah melaksanakan pecapaian sasaran dan tujuannya. Pertumbuhan membahas mengenai perubahan yang dialami oleh organisasi kearah yang lebih baik dari sebelumnya. Pemanfaatan lingkungan membahas rencana yang telah ditetapkan dengan jangka waktu yang panjang agar hasil yang akan dicapai mencapai sasaran sesuai dengan yang ditargetkan.

Stabilitas membahas mengenai kemampuan yang di milki sehingga dapat menyelaraskan organisasi dalam segala situasi. Keluar masuknya pekerja memberikan gambaran bahwa berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai sasaran dilihat dari jumlah anggota yang mempunyai kualitas baik yang bekerja di dalam suatu organisasi. Kemangkiran merupakan ketidakpatuhan yang dilakukan oleh anggota terhadap tugas yang sedang dijalankan. Kecelakaan dalam oragnisasi sautu kejadian yang dapat dipandang kurang efektif.

Semangat kerja dilihat dari para anggota organisasi yang sangat bersemangat dan antusias dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Motivasi dapat dartikan sebagai proses yang menjelaskan intensitas arah dan ketekunan seseorang dalam organisasi dalam mencapai tujuan yang akan dicapai. Kepuasan

dapat dilihat oleh dari rasa senang yang diterima oleh organisasi apabila mendapatkan nilai positif dari masyarakat setelah selesai mencapai sasaran. Penerimaan tujuan organisasi diartikan sebagai kepercayaan organisasi yang dijaalankan dengan benar. Konflik merupakan proses sosial antara dua orang atau lebih untuk saling menghancurkan dan ketidakselarasan antara rencana dan hasil yang dicapai. Keluwesan artinya kemampuan yang dimiliki oleh organisasi untuk merubah prosedur sesuai dengan yang diperlukan oleh masyarakat. Penilaian dari luar sebagai suatu ukuran dimana sasaran berjalan baik atau tidak. Jika sasaran berjalan dengan baik maka penilaian dari masyarakatpun akan *positif*, sebaliknya apabila sasaran gagal maka program tersebut dikatakan belum maksimal.

Sedangkan menurut Susanto (2007: 23) bahwa *input* adalah "segala sesuatu yang masuk kedalam sistem" Pengertian diatas menjelaskan bahwa *input* merupakan langkah awal untuk masuk kedalam sebuah sistem untuk mencapai sasaran.

Menurut Gibson, Ivancevich dan Donelly menjelaskan bahwa proses proses produksi dalam suatu organisasi dapat dilihat dari:

1. Adanya komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interaksi antara oganisasi dan lingkungan
2. Pengambilan keputusan merupakan pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasikan cara ntuk mencapainya
3. Sosialisasi merupakan suatu proses dimana anggota dapat memepelajari nilai-nilai kultural, norma, keyakinan dan prilaku yang diminta sehingga memungkinkan mereka memberikan kontribusi efektif bagi organisasi dan;
4. Pengembangan aparatur dimaksudkan untukmeningkatkan kinerja aparatur dalam suatu organisasi.

(Gibson, Ivancevich dan Donelly, 1996:19-21)

Pemahaman diatas bahwa proses produksi dilihat dari adanya komunikasi sebagai proses interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Pengambilan keputusan merupakan proses produksi dalam pemberian informasi mengenai hal yang akan dicapai. Sosialisasi dilakukan tentang penyampaian informasi mengenai pelayanan, karena dengan sosialisasi sebuah program dapat berjalan dengan efektif. Pengembangan aparatur merupakan peningkatan kinerja aparatur dalam memberikan informasi.

Ukuran efektivitas lain menurut George H. Bodnar dalam buku Sistem Informasi Akuntansi sebagai berikut:

1. Keamanan data Yaitu Keamanan yang berhubungan dengan pencegahan bencana, baik karena bencana alam, tindakan disengaja, maupun kesalahan manusia.
2. Waktu (kecepatan dan ketepatan) Yaitu hal yang berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan informasi dalam hubungannya dengan permintaan pemakai.
3. Ketelitian Yaitu ketelitian yang berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Pada volume data yang besar bisaanya terdapat dua jenis kesalahan, yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan.
4. Variasi laporan /output Yaitu output yang berhubungan dengan kelengkapan isi informasi. Hal ini tidak hanya mengenai volumenya, tetapi juga mengenai informasinya.
5. Relevansi Yaitu relevansi yang menunjukkan manfaat yang dihasilkan dari produk/keluaran informasi, baik dalam analis data, pelayanan, maupun penyajian data.

(Bodnar, 2000: 700).

Berdasarkan faktor keamanan data berhubungan dengan pencegahan bencana, baik karena bencana alam, tindakan disengaja, maupun kesalahan manusia dan tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi dalam mengantisipasi *illegal acess* dan kerusakan pada sistem.

Faktor waktu, berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan informasi dalam hubungannya dengan permintaan pemakai. Tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi dalam memproses data dalam rentang waktu yang telah ditentukan.

Faktor Ketelitian, berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan. Tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi dalam memproses data dengan teliti serta menyajikan informasi secara akurat dan tepat.

Faktor Variasi laporan atau *output*, berhubungan dengan kelengkapan isi informasi tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi untuk membuat suatu laporan dengan pengembangan dan perhitungan sesuai dengan kebutuhan yang berguna bagi pengguna informasi.

Faktor *Relevansi*, menunjukkan manfaat yang dihasilkan dari produk atau keluaran informasi, baik dalam analis data, pelayanan, maupun penyajian data. sistem informasi berbasis teknologi yang diukur melalui relevansi dalam hal pencatatan data, relevansi dalam hal analisis data, relevansi dalam hal penyajian untuk pencapaian target.

Sedangkan menurut Sutanta bahwa proes adalah “komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya” (Sutanta, 2003:5). Berdasarkan penjelasan diatas bahwa proses merupakan satu hal yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu program.

Hasil merupakan keluaran dari *ouput* yang yang diolah melalui proses sehingga menghasilkan ouput yang beragam. Hasil yang bergam dapat berupa bentuk dari badan organisasi. Menurut Evan dan Lindsay menyebutkan bahwa

> "Keluaran yang terjadi mulai dari input kemudian diolah melalui proses sehingga menghasilkan luaran berupa: Pertama Produk yang merupakan hasil dari kegiatan produksi yang berwujud barang; dan Kedua Jasa merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau instansi." (Evan dan Lindsay, 2007:17).

Menurut Sedamaryanti (2009:60-65) menjelaskan bahwa Produktivitas merupakan perbandingan dari efektivitas sebagai keluaran dari efisiensi salah satu yang mencakup kuantitas, kualitas dan produktivitas dilihat dari

1. Pendidikan untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia;
2. Motivasi merupakan pendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan masyarakat; dan
3. Pendapatan yang meningkat dapat memperbesar kemampuan (daya) untuk memenuhi kesejahteraan yang lebih baik dan dengan pendapatan yang meningkat, maka meningkat pula motivasi kerja.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran seberapa tepatkah program yang direncanakan yang diharapkan dapat meningkatkan atau mencapai hasil dan manfaat dalam memberikan pelayanan. Input merupakan langkah awal yang direncanakan untuk menentukan sasaran melalui komunikasi yang baik, kemudian diterapkan padasaat melaksankan sosialisasi untuk memberikan kejelasan lebih lanjut kepada badan hukum atau

masyarkat. Efektif atau tidaknya suatu program tergantung kepada *input* dan prosesnya.

Produktivitas hanya dapat diwujudkan apabila sumber daya yang ada dalam organisasi diberdayakan. Whitemore mengemukakan bahwa "*Productivity is a measure of the use of the resources of anorganization and is usually expressed as a ratio of the output obtained by the use resources to the amount of resources employed."*(Whitemore, 1997:2).

Pemahaman definisi diatas bahwa produktivitas merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai dengan sumberdaya yang digunakan. Whitmore menambahkan tujuh kunci untuk produktivitas yang tinggi, yaitu:

1. Keahlian
2. Kepemimpinan
3. Kesederhanaan organisasi dan operasional
4. Kepergawaian
5. Tugas
6. Perencanaan
7. Peatihan manjerial khusus

(Whitemore, 1997:2).

Pandangan diatas menunjukan bahwa ketujuh Faktor kunci produktivitas tinggi yang berhubungan erat dengan dengan manajemen sumber daya manusia yang menyangkut perencanaan, pelaksanaan, kepemimpinan, dan tanggung jawab. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam meningkatkan produktivitas kerja yang menentut keterbukaan dan kejujuran sehingga dapat mencapai kualitas dan produktivitas.

Komponen-komponen yang menjadi komponen input masuk kedalam suatu sistem. Menurut R Evans dan Wiliam Lindsay dalam bukunya Pengantar *Six Sigma an Introduction to Six Sigma and Process Improvement* bahwa Input berupa

1. Peralatan dan sarana prasarana seperti ruang *server* dan seperangkat peralatan komputer.
2. Material bahan baku berupa data-data yang nantinya akan diolah menjadi informasi.
3. Modal merupakan faktor penting karena tanpa modal sebuah program tidak akan terlaksana dengan baik.
4. Sumber daya manusia sebagai penggerak dan pelaksana

(Evans, 2007:17).

Komponen-komponen yang termasuk ke dalam suatu input merupakan komponen-komponen dasar yang menjadi bahan-bahan awal yang dibutuhkan sebelum proses produksi yang berpengaruh pada hasil akhirnya.

Proses Produksi. Proses diartikan sebagai suatu cara, metode dan teknik bagaimana sesungguhnya sumber-sumber (tenaga kerja, mesin, bahan dan dana) yang ada diubah untuk memperoleh suatu hasil, yang mempunyai mutu atau kualitas karena dapat berpengaruh pada hasil yang akan dicapai secara keseluruhan

Output (hasil). Hasil adalah unsur-unsur yang memiliki berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan *Output* (hasil). Hasil merupakan bentuk dari *input* kemudian diolah menjadi data sehingga memiliki berbagai macam bentuk *output*-nya. Hasil berupa kuantitas atau bentuk fisik dari kerja kelompok atau organisasi.

Selanjutnya Steers mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi kerja
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan berlaba
5. Pencarian sumber daya

(Tangkilisan, 2005:141).

Berdasarkan pendapat diatas bahwa secara *komprehensif*, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokonya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan.

Sedangkan Duncan yang dikutip Richard dalam bukunya "*Efektrivitas Organisasi*" mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongrit.
2. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
3. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.
   (M. Steers, 1985: 53).

Dari beberapa uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa ukuran efektivitas merupakan kemampuan untuk melaksanakan aktifitas-aktifitas suatu lembaga secara fisik dan non fisik untuk mencapai tujuan srta meraih keberhasilan maksimal sesuai dengan tujuan dari intasi atau lembaga yang ada.

Dikemukakan penjelasan ukuran atau kriteria efektivitas oleh Gibson dkk (1989:34) yang menyebutkan indikator pengukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Produktivitas yaitu merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan.
2. Kualitas yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

3. Efesiensi yaitu merupakan perbandingan (ratio) antara output dengan input.
4. *Fleksibilitas respons* terhadap suatu organisasi atau perubahan perubahan yang terjadi pada suatu organisasi.
5. Kepuasaan yaitu merupakan ukuran untuk menunjukan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
6. Keunggulan yaitu kemampuan bersaing dari organisasi dan anggota organisasi terhadap perubahan-perubahan yang ada.
7. Pengembangan yaitu merupakan mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

(Gibson dkk, 1989:34).

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Menurut pendapat David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey dalam buku mereka *Individual And Society* memberikan jabaran tentang ukuran efektivitas kelompok, yang dkutif Sudarwan Danim dalam Bukunya Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas kelompok, dan menyebutkan ukuran efektivitas program, sebagai berikut:

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan artinya hasil tersebut berupa kuanitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (*rartio)* antara masukan *(input)* dengan keluaran *(output)*
2. Tingkat kepuasan yang diperoleh artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitaif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu)
3. Produk kreatif artinya penciptaan hubungan kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
4. *Intensitas* emosi yang akan dicapai artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memliki dengan kadar yang tinggi.

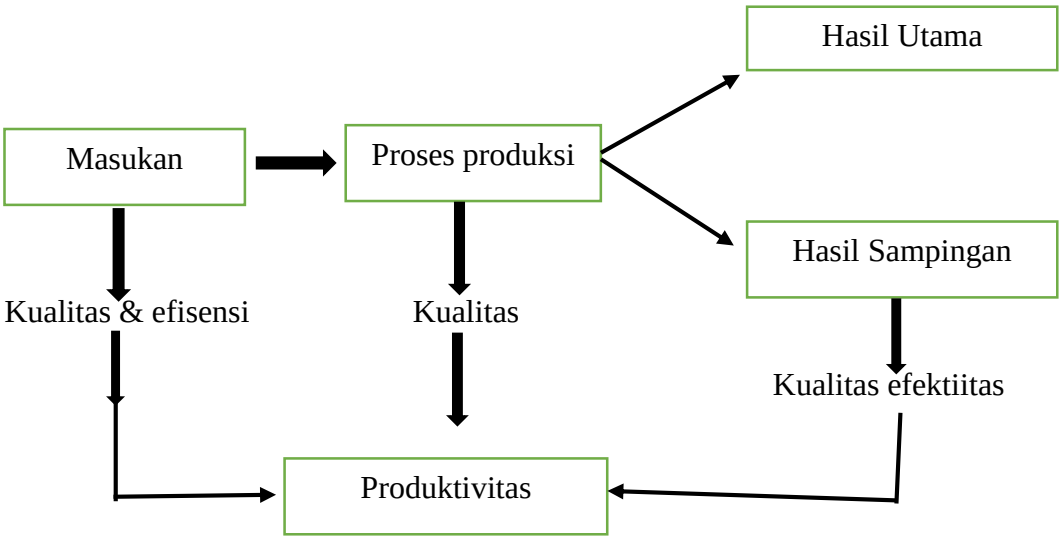
(Danim, 2004:119-120).

Berdasarkan uraian diatas bahwa ukuran efektivitas harus adanya suatu perbandingan antara *input* dan *output*, ukuran daripada efektivitas adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta *intensitas* yang tinggi, Tingkat kepuasan yang diperoleh dalam ukuran efektivitas ini bisa di dasarkan pada kuantitatif (berdasarkan pada jumlah) suatu hasil (barang) atau etos kerja yang di hasilkan berdasarkan jumlah yang dihasilkan, dan juga ukuran efektifitas dapat dilihat berdasarkan kualitatif, artinya ukuran dari pada efektivitas berdasarkan mutu yang dihasilkan dari hasil kerja yang dicapai.

Efektivitas merupakan pengukuran dalam menentukan suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pengukuran tersebut dipahami sebagai suatu target telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan. Keterkaitan antara efisiensi, efektivitas, kualitas dan produktivitas secara skematis yang ditulis oleh sedamaryanti (2009:60) dalam bukunya ”Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja” yang digambarkan pada gambar dibawah ini:

Gambar 2.1

Keterkaitan Efisiensi, Efektivitas, Kualitas dan Produktivitas



Sumber: Sedamaryanti, 2009:60

Penjelasan gambar diatas, ada keterkaitan antara efisiensi, efektivitas, kualitas dan produksi dimana efisiensi dapat dipahami sebagai ukuran untuk membandingkan masukan Efektivitas merupakan tolak ukur seberapa tercapai tujuan yang telah direncanakan. Kualitas memiliki pengaruh kepada hasil yang akan dicapai. Produktivitas sebagai perbandingan antara *output* dan *input* tehadap efisiensi dan kualitas dalam mencapai hasil yang optimal.

Ukuran efektivitas menurut Sedamaryanti dapat dilihat dari beberapa kriteria sebagai berikut:

1. Input
2. Proses produksi
3. Hasil (*output*)
4. Produktivitas

(Sedamaryanti, 2009:60).

Ukuran efektifitas diatas sangat berpengaruh dalam pelaksanaan suatu program agar dapat berjalan sesuai dengan tujuan akhir dari kelompok atau organisasi tersebut. Berdasarkan ke empat kriteria ukuran efektivitas diatas dijelaskan bahwa:

Pertama, menurut Susanto (2007:23) input dalam hal ini dapat dijelaskan sebagai suatu dasar yang dijadikan pedoman untuk melaksanakan sesuatu yang telah direncanakan atau sebagai rencana dari awal dibentuknya suatu kegiatan yang kemudian masuk kedalam sistem atau program. Evan dan Lindsay (2007:17) menjelaskan bahwa yang termasuk kedalam input yang berupa fasilitas sarana dan prasarana sebagai pendukung untuk mempermudah proses pelayanan seperti komputer dan *server* sebagai alat penghubung ke internet, material merupakan data-data kemudian diolah menjadi informasi, modal yang berupa sumber dana dan Sumber Daya Manusia sebagai penggerak dan pelaksana.

Kedua, menurut Sutanta (2003:5) proses dapat diartikan sebagai sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya atau bagaimana cara untuk mengolah *input* dengan sebaik mungkin agar tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan hasil yang dicapai, Gibson, Iancevich dan Donelly (1996:19-21) menjelaskan bahwa Proses produksi terdiri dari adanya komunikasi yang artinya adanya interaksi yang berjalan dengan baik, pengambilan keputusan yang merupakan kejelasan waktu yang harus segera ditetapkan. Sedangkan sosialisasi kegiatan untuk memberikan pemahaman, dan pengembangan aparatur yang dimaksudkan dalam hal untuk meningkatkan kinerja aparatur.

Ketiga, menurut Evan dan Lindsay (2007:17) hasil *(output)* dalam faktor ini dapat dijelaskan sebagai hasil dari sebuah input dan proses, sehingga menghasilkan sesuatu hasil yang berupa fisik dan non fisik. Hasil tersebut bisa berupa dari kerja kelompok atau organisasi yang terdiri dari produk yang merupakan hasil dari kegiatan produksi yang berwujud barang dan jasa yang merupakan bentk pelayananyang diberikan oleh instansi/organisasi.

Keempat, menurut Sedarmayanti (2009:60-65) produktivitas merupakan perbandingan dari efektivitas keluaran dengan efisiensi salah satu masukan yang mencakup kuantitas,kualitas atau sebagai suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai *rasio* dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan, produktivitas dapat dilihat dari segi pendidikan yang merupakan untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia, motivasi merupakan pendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan masyarakat dan pendapatan yang meningkatdapat memperbesar kemampuan (daya)untuk memenuhi kesejahteraan yang lebih baik dengan pendapatan yang meningkat, maka meningkat pula motivasi kerja..

Berdasarkan penjalasan teori diatas menurut Sedarmayanti yang menyebutkan terdapat 4 indikator dalam mengukur efektifitas yang menjadi acuan peneliti dalam memecahkan masalah efektifitas Program Kelurga Harapan. Menurut peneliti teori ini dirasa sangat tepat karena jika dibandingkan dengan teori lainnya seperti menurut Ducan dalam Steers yang menyebutkan ukuran efektifitas dibagi menjadi tiga indikator yaitu Pencapaian Tujuan, Integritas dan Adaptasi. (Ducan dalam Steers, 1985:53) telah tercakup dalam teori yang dijelaskan oleh

Sedarmayanti. Sedangkan teori lainnya seperti menurut Bodnar yang menyebutkan efektifitas dibagi menjadi enam indikator yaitu keamanan data, Waktu, Ketelitian, Variasi dan Relevansi (Bodnar, 2000:700) dirasa kurang tepat untuk pemecahan masalah efektifitas Program Keluarga Harapan yang peneliti ambil.

2.1.4 Program Keluarga Harapan

Program Keluarga Harapan merupakan program pemberian bantuan sosial bersyarat kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang ditetapkan sebagai keluarga penerima manfaat Program Keluarga Harapan. Sebagai upaya percepatan penanggulangan kemiskinan, pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Indonesia dimulai pada tahun 2007 dan untuk pelaksanaan program keluarga harapan di Kabupaten Bandung Barat dimulai pada tahun 2012. Perlindungan Sosial yang juga dikenal di dunia internasional dengan istilah *Conditional Cash Transfers (CCT)* ini terbukti cukup berhasil dalam menanggulangi kemiskinan yang dihadapi negara-negara tersebut, terutama masalah kemiskinan kronis.

Landasan Hukum pemberian Program Keluarga Harapan adalah:

1. Undang-undang nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
2. Undang-undang nomor 13 Tahun 2011 tentang penanganan Fakir Miskin.
3. Peraturan Presiden nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan.

4. Inpres nomor 3 Tahun 2010 tentang Program Pembangunan yang Berkeadilan poin lampiran ke 1 tentang Penyempurnaan Pelaksanaan Program Keluarga Harapan.
5. Inpres nomor 1 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi poin lampiran ke 46 tentang Pelaksanaan Transparansi Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Bersyarat Bagi Keluarga Sangat Miskin (KSM) Sebagai Peserta Program Keluarga Harapan (PKH).

Dasar hukum pelaksanaan Program Keluarga Harapan adalah:

1. Keputusan Menteri Koordinator Bidang Kesejahteraan Rakyat selaku ketua Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan, No: 31/KEP/MENKO/-KESRA/IX/2007 tentang "Tim Pengendali Program Keluarga Harapan" tanggal 21 September 2007
2. Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia No. 02A/HUK/2008 tentang "Tim Pelaksana Program Keluarga Harapan (PKH) Tahun 2008" tanggal 08 Januari 2008.
3. Keputusan Gubernur tentang "Tim Koordinasi Teknis Program Keluarga Harapan (PKH) Provinsi/TKPKD".
4. Keputusan Bupati/Walikota tentang "Tim Koordinasi Teknis Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten/Kota/TKPKD".
5. Surat Kesepakatan Bupati untuk Berpartisipasi dalam Program Keluarga Harapan.

Landasan hukum yang dipaparkan diatas merupakan acuan dalam melaksanakan Program Keluarga Harapan agar kemudian dapat mensinergikan

antara upaya penanggulangan kemiskinan baik di tingkat Pusat, propinsi dan Kabupaten Karena penanggulangan kemiskinan tidak akan berhasil apabila dilakukan tanpa koordinasi dengan segala tingkat pemerintahan baik itu pemerintahan Pusat, Provinsi dan Daerah.

Misi besar Program Keluarga Harapan dalam menurunkan kemiskinan terlihat nyata semakin mengemuka mengingat jumlah penduduk miskin Indonesia pada tahun 2017 terjadi penurunan kemiskinan dari 10,64% pada bulan meret 2017 menjadi 10,12% pada bulan September 2017 dari total penduduk atau 27.771.220 jiwa penduduk pada bulan Maret menjadi 26.582.990 jiwa penduduk pada bulan September dengan total penurunan penduduk miskin sebanyak 1.188.230 atau penurunan jumlah penduduk miskin sebesar 0.58% (BPS, 2017).

Sasaran Program Keluarga Harapan diberikan kepada Keluarga Sangat Miskin (KSM) atau kepada keluarga penerima manfaat. Data keluarga yang dapat menjadi peserta Program Keluarga Harapan didapatkan dari Basis Data Terpadu dan memenuhi sedikitnya satu kriteria kepesertaan program berikut, yaitu:

1. Memiliki ibu hamil/nifas/anak balita
2. Memiliki anak usia 5-7 tahun yang belum masuk pendidikan dasar (anak pra sekolah)
3. Anak usia SD/MI/Paket A/SDLB (usia 7-12 tahun),
4. Anak SLTP/MTs/Paket B/SMLB (Usia 12-15),
5. Anak 15-18 tahun yang belum menyelesaikan pendidikan dasar.
6. Disabilitas (penyandang disabilitas berat) dan Lansia

7. Besaran jumlah bantuan yang diterima oleh seluruh kategori pada saat ini mendapatkan Rp. 1.890.000

(*Sumber data Program Keluarga Harapan Kabupaten Bandung Barat 2018*)

Seluruh keluarga di dalam suatu rumah tangga berhak menerima bantuan tunai apabila memenuhi kriteria kepesertaan program dan memenuhi kewajibannya. Bantuan Dana tunai Program Keluarga Harapan diberikan kepada ibu atau perempuan dewasa (nenek, bibi atau kakak perempuan) dan selanjutnya disebut Pengurus Keluarga. Pengecualian dari ketentuan diatas dapat dilakukan pada kondisi tertentu, misalnya bila tidak ada perempuan dewasa dalam keluarga, maka dapat digantikan oleh kepala keluarga.

2.2 Kerangka Pemikiran

Program keluarga Harapan Dinas Sosial Kabupaten Bandung Barat merupakan program pemberian bantuan sosial bersyarat kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang ditetapkan sebagai keluarga penerima manfaat Program Keluarga Harapan. Karena Program prioritas nasional ini oleh Bank Dunia dinilai sebagai program dengan biaya paling efektif untuk mengurangi kemiskinan dan menurunkan kesenjangan antar kelompok miskin, bahkan pada skala yang lebih luas mampu mendorong para pemangku kepentingan di Pusat dan Daerah untuk melakukan perbaikan infrastruktur kesehatan dan pendidikan.

Akan tetapi Program Keluarga Harapan di Kabupaten Bandung Barat khususnya di Kecamatan Cisarua tidak terlepas dari hambatan atau hal-hal yang tidak sesuai dengan tujuan program ini, adapun persoalan yang berkenaan dengan

Program Keluarga Harapan khususnya di Kecamatan Cisarua yaitu, pertama mengenai kevalidan dan kelayakan peserta program keluarga harapan yang belum tepat sasaran, kedua mengenai besaran bantuan yang diterima. Masyarakat mengeluh adanya ketidakadilan dari jumlah uang yang diterima, dan ketiga mengenai penggunaan Dana bantuan yang tidak sesuai dengan fungsinya.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, Peneliti menggunakan teori efektivitas program yang dikemukakan oleh Sedamaryanti (2009:60) dalam bukunya ”Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja” yang meliputi *input*, proses produksi, hasil *(output),* dan produktivitas.

Ukuran efektivitas diatas sangatlah penting dipenuhi demi keberhasilan suatu efektivitas. Keempat faktor tersebut saling berkesinambungan dan mempengaruhi satu sama lain sehingga tidak dapat dipisahkan. Juga dapat dipahami bahwa ukuran efektivitas tersebut saling mempengaruhi dan berkesinambungan untuk tercapainya program tersebut yang efektif dan dapat dirasakan langsung oleh warga masyarakat penerima bantuan Program Keluarga Harapan.

Pertama, *input* dalam hal ini dapat dijelaskan sebagai suatu dasar yang dijadikan pedoman untuk melaksanakan sesuatu yang telah direncanakan atau sebagai rencana dari awal dibentuknya suatu kegiatan dalam hal ini yaitu Program Keluarga Harapan berdasarkan aturan yang telah dibuat dan disepakati yang dapat mempengaruhi pada hasil dan befungsi sebagai landasan atau titik awal dimulainya suatu kegiatan seperti Program Keluarga Harapan di Kecamatan cisarua. Terdapat empat dimensi yang termasuk kedalam *input* yaitu meliputi, fasilitas fisik atau sarana dan prasarana yang merupakan suatu alat yang digunakan sebagai

pendukung untuk mempermudah proses pelaksanaan Program Keluarga Harapan Dinas Sosial Kabupaten Bandung Barat khususnya pada Kecamatan Cisarua. Material yaitu sebagai data-data yang diperlukan aparatur Dinas sosial dalam pemberian Program Keluarga Harapan khususnya di Kecamatan Cisarua. Modal yaitu sumber anggaran dana yang akan diberikan oleh aparatur Dinas Sosial kepada masyarakat penerima bantuan Program Keluarga Harapan khususnya di Kecamatan Cisarua dan Sumber Daya Manusia merupakan aparatur Program Keluarga Harapan sebagai pelaksana pemberian bantuan Program Keluarga Harapan khusus nya di Kecamatan Cisarua.

Kedua, proses produksi dapat diartikan sebagai sistem yang memiliki peran untuk mengolah *input* dengan sebaik mungkin agar tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan hasil dicapai karena efektivitas program dapat diwujudkan apabila memilki kualitas yang baik yang akan mempengaruhi hasil yang akan dicapai oleh penyelenggara Program Keluarga Harapan khusunya di Kecamatan Cisarua Terdapat empat dimensi yang termasuk kedalam proses produksi yaitu, komunikasi merupakan interaksi antara aparatur Program Keluarga Harapan dengan masyarakat penerima bantuan. Pengambilan keputusan merupakan suatu pemberian kejelasan waktu penerima bantuan Program Keluarga Harapan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sosialisasi yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh aparatur Program Kelarga Harapan guna memberikan pemahaman kepada masyarakat yang menerima bantuan Program Keluarga Harapan Khususnya di Kecamatan Cisarua dan pengembangan aparatur adalah upaya untuk meningkatkan kinerja dari aparatur

Program Keluarga Harapan ddalam memberikan bantuan Program Keluarga Harapan Khususnya di Kecamatan Cisarua.

Ketiga, bahwa hasil (output) adalah keluaran yang didapat melalui *input* dan proses sehingga menghasilkan sesuatu hasil yang berupa fisik dan non fisik dari pelayanan yang diberikan oleh aparatur Program Keluarga Harapan. Hasil *(output)* merupakan bentuk dari *input* kemudian diolah menjadi data sehingga memilki berbagai macam bentuk *output*-nya. Terdapat dua dimensi yang termasuk kedalam hasil *(output)* yaitu meliputi, produk merupakan salah satu sumber yang dihasilkan oleh proses sebuah produksi, dalam Program Keluarga Harapan produk tersebur berupa kartu anggota yang diperoleh untuk bukti bahwa orang tersebut merupakan kategori RTSM. Jasa yaitu bentuk pelayanan non fisik yang diberikan oleh aparatur Program Kelurga Harapan kepada masyarakat seperti dalam memperoleh informasi mengenai jadwal penerima bantuan.

Keempat, produktivitas dalam hal ini dapat dipahami sebagai suatu ukuran, atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai *ratio* dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan. Atau sebagai ukuran yang digunakan untuk menilai kinerja aparatur Program Keluarga Harapan Terdapat tiga dimensi yang termasuk kedalam produktivitas yaitu, pendidikan merupakan landasan dasar untuk mempersiapkan, membina dan mengembangkan kemampuan aparatur Program Kelurga Harapan agar memilki kemampuan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat penerima bantuan keluarga harapan. Motivasi adalah suatu aktivitas dalam memberikan semangat bekerja kepada aparatur Program Keluarga Harapan untuk terus meningkatkan

pelayanan kepada penerima bantuan Program Keluarga Harapan khususnya di Kecamatan Cisarua. Dan pendapatan adalah suatu penerimaan yang diperoleh sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dikeluarkan untuk orang lain baik dalam bentuk uang maupun fasilitas. Pemberi bantuan Program Keluarga Harapan khususnya di Kecamatan Cisarua bertujuan untuk membantu mengurangi kemiskinan.

Apabila ukuran efektivitas yang telah dipaparkan diatas dapat berjalan dengan baik maka keberhasilan efektivitas Program Keluarga Harapan Dinas Sosial Kabupaten Bandung Barat (Studi pada Program Keluarga Harapan di Kecamatan Cisarua). Dapat dicapai melalui ukuran efektivitas yang dilihat dari indikator *input*, proses produksi, hasil *(ouput)*, produktivitas.

Agar mempermudah peneliti dalam memahami pokok-pokok pikiran dari setiap teori yang digunakan, maka dibuatlah model kerangka pemikiran yang didasarkan atas pola pikir peneliti mengenai Program Keluarga Harapan pada Dinas Sosial Kabupaten Bandung Barat khususnya Kecamatan Cisarua.

Gambar 2.2

Model Kerangka Pemikiran

