

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

No	Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil
1	Tito Ineka Widyawati (jurnal mozaik. Vol XI edisi 1, juli 2019, ISSN: 2614-8390)	Kinerja satuan polisi pamong praja dalam menertibkan pedagang kaki lima di kecamatan ciledug	Pengumpulan Data dengan Observasi	Hasil dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja yang dilakukan Tramtib Kecamatan Ciledug sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku namun pada pelaksanaannya masih belum optimal, serta terdapat kendala- kendala dalam menertibkan Pedagang Kaki Lima (PKL) tetap saja ada, tetapi dapat diatasi dengan baik oleh Tramtib
2	Helisia Margahana (Jurnal Sains Sosio Humaniora, Volume 4 Nomor 1 Juni 2020, ISSN 2580-1244).	Kepemimpinan dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja dan Dinas Pemadam Kebakaran Oku Timur	Penelitian ini menggunakan metode data Primer	Hasil dari penelitian ini adalah Korelasi antara pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada Satpol PP dan Dinas Pemadam Kebakaran OKU Timur yang diperoleh angka $r = 0,719$. setelah dikonsultasikan dengan standar konservatif ternyata $0,719$ terletak antara $0,600 - 0,799$ yang termasuk pada korelasi yang kuat. Sehingga dapat dikatakan bahwa adanya

				<p>pengaruh yang kuat antara kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada Satpol PP dan Dinas Pemadam Kebakaran OKU Timur.</p>
3	<p>Rahmi Andini Syamsuddin (jurnal ilmiah semarak, Vol. 3, No.1, Februari 2020, Hal (1- 19), ISSN 2622- 3686).</p>	<p>Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) Kecamatan serpong dalam penertiban pedagang kaki lima di pasar serpong</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif Deskriptif</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah Kinerja Satpol PP Kecamatan Serpong dalam penertiban PKL di Pasar Serpong dilihat masih kurang maksimal. Hal ini dilihat dari hasil pengukuran kinerja yang terdiri dari 4 indikator masih ada yang kurang. Pada indikator efektifitas hasilnya masih kurang baik dikarenakan pencapaian target Satpol PP Kecamatan Serpong masih belum tercapai. Masih banyaknya PKL yang berjualan di trotoar / badan jalan di sekitar Pasar Serpong membuat kondisi lingkungan sekitar menjadi kurang nyaman dan kurang tertib</p>

4	Yolanda Pratiwi, Harlen, David Chairilisyah (jurnal tepak manajemen bisnis, Vol. XII. No. 3. Juli 2020, ISSN 2302 -2019).	Pengaruh motivasi dan kedisiplinan terhadap kinerja SATPOL PP kabupaten kuantan singingi melalui kepuasan kerja	Penelitian ini menggunakan metode analisis data	Hasil penelitian ini adalah Berdasarkan hasil penelitian dan Pembahasan Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja. Artinya, dengan meningkatnya motivasi akan mengakibatkan peningkatan kinerja pegawai.
5	Elmina Dianti Qasanova (jurnal administrasi pembangunan, Vol. II hal 1-114 November 2013)	Evaluasi Penataan dan Pembinaan Pedagang kaki lima di kawasan pasar senggol kota pekanbaru	Pengumpulan Data dengan Observasi	evaluasi pada relokasi atau penyiapan lokasi terkait pemberian Kota Pekanbaru juga memikirkan kepentingan pedagang kaki lima di lokasi lainnya, karena ditakutkan akan membuat kecemburuan sosial. Selain lokasi yang kurang maksimal penentuan lokasi relokasi, juga terdapat masalah kepemilikan ganda dan syarat kepentingan pihak-pihak tertentu.

Gambar 2.1

Fish Bone Diagram

Pada penelitian terdahulu yang diuraikan diatas menunjukkan bahwa terdapat peneliti yang meneliti tentang kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam menertibkan pedagang kaki lima. Suatu pelaksanaan program tentang penataan dan pembinaan pedagang kaki lima, sebagai masukan serta bahan pengkajian yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang di teliti saat ini yaitu, Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam melakukan penataan dan pembinaan Pedagang Kaki Lima di Kota Tangerang Selatan. Hubungan antara penelitian ini dengan sebelumnya yaitu kesamaan dalam membahas kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam penataan pedagang kaki lima dan persamaan metode deskriptif pendekatan kualitatif. Adapun perbedaannya terdapat pada fokus yang diteliti juga teori yang digunakan, serta dalam penelitian terdahulu tersebut belum adanya penelitian yang membahas mengenai kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penataan dan pembinaan Pedagang Kaki lima dan dalam penelitian tersebut belum ada penelitian dengan lokus penataan dan pembinaan pedagang kaki lima di kota Tangerang selatan.

2.2 Tinjauan Pustaka

2.2.1 Kinerja

Kinerja merupakan salah satu aspek penting dalam organisasi. Kinerja sering disebut sebagai prestasi kerja. Kinerja berasal dari kata dalam Bahasa Inggris "performance" yang dapat diartikan sebagai "penampilan", "prestasi", "pertunjukan kerja" dan "pelaksanaan tugas". Salah satu aspek yang menentukan keberhasilan organisasi adalah kinerja dari organisasi itu sendiri. Untuk lebih memahami arti kata kinerja ini dapat dilihat dari beberapa definisi dan beberapa pakar Anwar Prabu Mangkunegara (2006:67) menyatakan bahwa Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas

nya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara berencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan.

Kinerja didefinisikan sebagai seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Sedangkan menurut Donelly, Gibson and Ivancevich (1994) Pengertian kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan melaksanakan tugas serta kemampuan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.

Robbins (1996), Kinerja sebagai kualitas dan kuantitas pencapaian tugas-tugas baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun perusahaan, sedangkan menurut Schermerhorn, Hunt and Osborn (1991) Kinerja merupakan fungsi interaksi antara kemampuan, motivasi dan kesempatan atau Kinerja, artinya kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi dan kesempatan. Hasibuan (2001:34) Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Berdasarkan paparan diatas kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi atau pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Istilah kinerja sering juga digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan dari individu ataupun kelompok individu, Menurut Mahsun.

Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu atau kelompok individu. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin diketahui karena tidak ada tolak ukurnya.

Berdasarkan definisi diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja adalah hasil kerja seseorang pegawai secara personal maupun kerja tim secara berkelompok

dalam suatu Lembaga atau organisasi sesuai dengan tujuan dan tanggung jawab masing-masing untuk mencapai tujuan bersama yaitu tujuan organisasi itu sendiri yang telah diatur dalam perundang-undangan dan hukum negara yang berlaku.

2.2.2 Organisasi

organisasi merupakan suatu struktur pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerja sama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai tujuan tertentu. Menurut Pradjudi Armosudiro organisasi adalah struktur pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerja sama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai tujuan tertentu.

Organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang mana terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut dengan bawahan Armosudiro (2006:12). Organisasi adalah sekelompok dua orang atau lebih yang secara formal dipersatukan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Suatu organisasi dibentuk karena mempunyai dasar dan tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Mooney (1996:23), organisasi adalah bentuk perserikatan manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama, akan tetapi perlu kita fahami bahwa yang menjadi dasar organisasi, bukan siapa akan tetapi apanya yang berarti bahwa yang dipentingkan bukan siapa orang yang akan memegang organisasi, tetapi apakah tugas dari organisasi.

Dari definisi yang telah dikemukakan diatas maka dapat disimpulkan bahwa sebuah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat. Organisasi yang dianggap baik adalah organisasi yang dapat diakui keberadaannya oleh masyarakat disekitarnya, karena memberikan kontribusi seperti pengambilan sumber daya manusia dalam masyarakat sebagai anggota-anggotanya sehingga menekan angka pengangguran.

2.2.3 Kinerja organisasi

Untuk memulai kinerja organisasi tentu saja diperlukan indikator-indikator atau kriteria yang jelas tidak akan ada arah yang dapat digunakan untuk menentukan mana yang relatif lebih efektif antara alternatif alokasi sumber daya yang berbeda, alternatif desain-desain organisasi yang berbeda dan diantara pilihan-pilihan pendistribusian tugas dan wewenang yang berbeda.

Kinerja organisasi menurut Swanson (2004:193), Swanson mengungkapkan bahwa kinerja organisasi mempertanyakan apakah tujuan atau misi suatu organisasi telah sesuai dengan kenyataan kondisi atau faktor ekonomi, politik, dan budaya yang ada apakah struktur dan kebijakannya mendukung kinerja yang diinginkan apakah memiliki kepemimpinan modal dan infrastruktur dalam mencapai misinya apakah kebijakan, budaya, dan sistem insentifnya mendukung pencapaian kinerja yang diinginkan dan apakah organisasi tersebut menciptakan dan memelihara kebijakan-kebijakan seleksi dan pelatihan, dan sumber dayanya. Menurut Atmosudirjo di dalam Pasolong (2007:176), Atmosudirjo mengemukakan bahwa Kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif.

Kinerja organisasi menurut Bastian (2001:39) sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam organisasi dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut. Kinerja organisasi merupakan gambaran mengenai hasil kerja organisasi dalam mencapai tujuannya yang tentu saja akan dipengaruhi oleh sumber daya yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Sumber daya yang dimaksud dapat berupa fisik seperti sumber daya manusia maupun non fisik seperti peraturan, informasi, dan kebijakan, maka untuk lebih memahami mengenai faktor-faktor yang mampu mempengaruhi sebuah kinerja organisasi.

Konsep kinerja organisasi juga menggambarkan bahwa setiap organisasi publik memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dapat dilakukan pengukuran kinerjanya dengan menggunakan indikator-indikator kinerja yang ada untuk melihat apakah organisasi tersebut sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan untuk mengetahui tujuannya sudah tercapai atau belum. Dari beberapa uraian dan pendapat tersebut, kinerja organisasi dapat dikatakan sebagai kemampuan untuk melakukan tugas-tugas yang telah menjadi beban bagi organisasi dengan sebaik mungkin agar

dapat mencapai sasaran yang sebelumnya telah disepakati. Selain menitik beratkan pada pencapaian tujuan, kinerja organisasi juga menitik beratkan pada proses untuk mengelola beberapa sub tujuan dan juga hasil evaluasi, kondisi organisasi, pengaruh dari lingkungan dan juga sumber daya manusia atau beberapa pihak yang terlibat.

Menurut Bastian (2001:33) indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan memperhitungkan elemen-elemen indikator berikut ini:

Indikator masukan (Inputs) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar organisasi mampu menghasilkan produknya, baik barang atau jasa yang meliputi sumber daya manusia, informasi, kebijakan dan sebagainya.

Indikator keluaran (Outputs) adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik ataupun non fisik.

Indikator hasil (Outcomes) adalah segala sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.

Indikator dampak (Impacts) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan diatas maka, kinerja organisasi merupakan gambaran mengenai hasil kerja organisasi dalam mencapai tujuannya yang tentu akan dipengaruhi oleh sumber daya yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Sumber daya yang dimaksud dapat berupa fisik seperti sumber daya manusia maupun non fisik seperti informasi, peraturan, dan kebijakan, maka untuk lebih memahami mengenai faktor-faktor yang mampu mempengaruhi seluruh kinerja organisasi.

Konsep kinerja organisasi juga menggambarkan bahwa setiap organisasi publik memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dapat dilakukan pengukuran kinerjanya dengan menggunakan indikator-indikator kinerja yang ada untuk melihat apakah organisasi tersebut sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan untuk mengetahui tujuannya sudah tercapai atau belum.

Kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh faktor input dan proses-proses manajemen dalam organisasi dan upaya peningkatan kinerja organisasi juga terkait erat dengan peningkatan kualitas faktor input dan kualitas proses manajemen dalam organisasi

tersebut. Analisis terhadap kondisi input dan proses-proses administrasi maupun manajemen dalam organisasi merupakan analisis kondisi internal organisasi. Selain kondisi internal tersebut kondisi-kondisi eksternal organisasi juga mempunyai peran yang besar dalam mempengaruhi kinerja organisasi.

2.2.4 Indikator Pengukuran Kinerja Organisasi

Pengukuran kinerja bertujuan untuk memotivasi karyawan agar dapat mencapai sasaran organisasi dan mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar menghasilkan tindakan yang diinginkan oleh organisasi. Pengukuran kinerja digunakan untuk menekan perilaku yang tidak semestinya diinginkan melalui umpan balik hasil kerja, serta sebagai landasan untuk memberikan penghargaan kepada orang yang telah mencapai atau melebihi tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Mahmudi (2005), tujuan pengukuran kinerja adalah sebagai berikut:

Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi. Penilaian kinerja berfungsi sebagai tonggak yang menunjukkan tingkat ketercapaian tujuan dan menunjukkan apakah organisasi berjalan sesuai arah atau menyimpang dari tujuan yang ditetapkan.

Menyediakan sarana pembelajaran pegawai. Penilaian kinerja merupakan sarana untuk pembelajaran pegawai tentang bagaimana seharusnya mereka bertindak dan memberikan dasar dalam perubahan perilaku, sikap, ketrampilan atau pengetahuan kerja yang harus dimiliki pegawai untuk mencapai hasil kerja terbaik.

Memperbaiki kinerja periode-periode berikutnya. Penerapan penilaian kinerja dalam jangka panjang bertujuan untuk membentuk budaya berprestasi di dalam organisasi dengan menciptakan keadaan dimana setiap orang dalam organisasi dituntut untuk berprestasi.

Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan, pemberian penghargaan dan hukuman. Organisasi yang berkinerja tinggi berusaha menciptakan sistem penghargaan seperti kenaikan gaji/tunjangan, promosi atau hukuman seperti penundaan promosi atau teguran, yang memiliki hubungan yang jelas dengan pengetahuan, ketrampilan dan kontribusi terhadap kinerja organisasi.

Memotivasi pegawai. Dengan adanya penilaian kinerja yang dihubungkan dengan

manajemen kompensasi, maka pegawai yang berkinerja tinggi atau baik akan memperoleh penghargaan.

Menciptakan akuntabilitas publik. Penilaian kinerja menunjukkan seberapa besar kinerja manajerial dicapai yang menjadi dasar penilaian akuntabilitas. Kinerja tersebut harus diukur dan dilaporkan dalam bentuk laporan kinerja sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi dan berguna bagi pihak internal maupun eksternal organisasi.

Menurut Niven (2003) terdapat enam konsep penilaian kinerja organisasi sektor publik dan organisasi non profit, yaitu:

Financial accountability Adalah Penilaian kinerja organisasi sektor publik yang hanya berfokus pada seberapa besar anggaran yang telah dikeluarkan.

Program products or output Adalah penilaian kinerja organisasi sektor publik bergantung pada jumlah produk atau jasa yang dihasilkan dan beberapa jumlah orang yang dilayani.

Adherence to standards quality in service delivery Penilaian kinerja yang terkonsentrasi pada pelayanan yang mengarah pada ketentuan badan sertifikasi dan akreditasi pemerintah. Badan tersebut juga bertujuan untuk menjaga kualitas dan konsistensi produk/jasa yang mereka berikan.

Participant related measures Penilaian kinerja yang menekankan pentingnya kepastian pemberian pelayanan hanya kepada mereka yang sangat membutuhkan, oleh karena itu organisasi sektor publik akan melakukan penilaian klien atau pelanggan yang akan dilayani berdasarkan status demografinya, sehingga bisa ditentukan mana pelanggan yang layak mendapatkan pelayanan terlebih dahulu.

Key performance indikator Penilaian kinerja yang berdasarkan pada pembentukan kriteria-kriteria tertentu yang dapat mewakili semua area yang ingin dinilai, untuk kemudian disusun indikator-indikator yang mampu mengukur kriteria tersebut.

Client satisfaction Penilaian kinerja organisasi publik didasarkan pada kepuasan pelanggan atas penyediaan barang atau pelayanan publik. Beberapa faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan yaitu: ketepatan waktu pelayanan, kemudahan untuk mendapat layanan dan kepuasan secara keseluruhan.

Sebuah sistem pengukuran kinerja yang baik adalah serangkaian ukuran kinerja, sebuah

proses pengambilan keputusan dan metode belajar timbal balik yang membantu untuk mengelola, mengontrol, merencanakan dan melakukan berbagai aktivitas yang dilakukan di dalam perusahaan. Dalam merancang suatu sistem pengukuran kinerja dibutuhkan model yang mampu memotret kinerja secara keseluruhan dalam sebuah organisasi.

Terdapat beberapa model sistem pengukuran kinerja yang telah dibuat oleh akademisi maupun praktisi. Menurut Vanany (2003), model-model sistem pengukuran kinerja antara lain adalah sebagai berikut:

Balance Scorecard (BSC). Sampai saat ini Balance Scorecard adalah model terpopuler untuk Sistem Pengukuran Kinerja (SPK) baru yang telah dikembangkan. Kerangka kerja Balance Scorecard menggunakan empat perspektif (finansial, pelanggan, proses bisnis internal, dan proses belajar & pertumbuhan) dengan titik awal strategi sebagai dasar perancangan SPK.

Sustainability Balance Scorecard (SBSC). Model SBSC merupakan perluasan dari model Balance Scorecard dengan penambahan aspek lingkungan dan sosial. Sustainability Balance Scorecard (SBSC) memperlihatkan hubungan kausal antara kinerja ekonomi, lingkungan dan sosial dari perusahaan.

Cambridge Model. Model Cambridge menggunakan product group sebagai dasar untuk mengidentifikasi KPI dan dari pengelompokan produk tersebut dilakukan penentuan tujuan bisnis untuk product group-nya.

Integrated Performance Measurement System (IPMS). Model IPMS merupakan model SPK yang bertujuan agar sistem pengukuran kinerja lebih robust, terintegrasi, efektif dan efisien. Model IPMS menjadikan keinginan stakeholder menjadi titik awal dalam melakukan perancangan SPK.

Integrated Environment Performance Measurement System (IEPMS). Integrated Environment Performance Measurement System (IEPMS) merupakan model sistem pengukuran kinerja yang berkaitan dengan lingkungan. IEPMS menggunakan ukuran-ukuran kuantitatif dan kualitatif yang digunakan secara bersama-sama.

Dari definisi yang telah disampaikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja organisasi adalah penilaian yang dilakukan oleh organisasi dalam mengukur sejauh mana target atau capaian kerja yang telah dilaksanakan agar sasaran

yang akan dituju dapat tercapai. Pengukuran kinerja dilakukan dengan melihat berbagai aspek yaitu seluruh perangkat organisasi seperti pegawai, anggaran, kebijakan dan lainnya untuk mengetahui hasil yang dicapai organisasi tersebut. Sistem pengukuran kinerja adalah suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer perusahaan menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur keuangan dan non keuangan. Hasil pengukuran tersebut kemudian digunakan sebagai umpan balik yang akan memberikan informasi tentang prestasi pelaksanaan suatu rencana dan titik dimana perusahaan memerlukan penyesuaian-penyesuaian atas aktivitas perencanaan dan pengendalian.

2.2.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Setelah membahas definisi kinerja, maka perlu diketahui juga faktor-faktor saja yang mempengaruhi kinerja. Faktor ini berfungsi agar pimpinan lebih memahami bawahannya didalam lingkup pekerjaan. kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor:

Kualitas pekerjaan

Merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapihan kerja, keterampilan dan kecakapan.

Kuantitas pekerjaan

Merupakan seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan baru.

Pengetahuan pekerjaan

Merupakan proses penempatan seorang pegawai yang sesuai dengan background pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan. Hal ini ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.

Kerjasama Tim

Melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan

suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebagai secara vertikal ataupun kerjasama anatar pegawai, tetapi kerjasama secara horizontal merupakan faktor penting dalam suatu kehidupan organisasi yaitu dimana antar pimpinan organisasi dengan para pegawainya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan timbal balik yang saling menguntungkan.

Kreativitas

Merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.

Inovasi

Kemampuan menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi. Hal ini ditinjau dari ide-ide cemerlang dalam mengatasi permasalahan organisasi.

Inisiatif

Melingkupi beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil tahapan pertama dalam kegiatan.

Sesuai dengan pendapat diatas, dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja dalam aktivitas organisasi yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi. Sedangkan menurut pasolong (2010:186), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

Kemampuan, kemampuan dalam suatu bidang yang dipengaruhi oleh bakat, intelegensi (kecerdasan) yang mencukupi dan minat.

Kemauan, kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.

Energi, sumber kekuatan dari dalam diri seseorang. Dengan adanya energi seseorang mampu merespon dan bereaksi terhadap apapun yang dibutuhkan, tanpa berpikir panjang atau perhatian secara sadar sehingga ketajaman mental serta konsentrasi dalam mengelola pekerjaan menjadi lebih tinggi.

Teknologi, penerapan pengetahuan yang ada untuk mempermudah dalam melakukan pekerjaan.

Kompensasi, sesuatu yang diterima oleh pegawai balas jasa atas kinerja dan bermandaat baginya.

Kejelasan tujuan, tujuan yang harus dicapai oleh pegawai. Tujuan ini harus jelas agar pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dapat terarah dan berjalan lebih efektif dan efisien.

Keamanan, kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya seseorang yang merasa aman dalam melakukan pekerjaannya, akan berpengaruh kepada kinerjanya.

Beberapa faktor diatas harus diketahui oleh setiap pegawai yang bekerja demi kemajuan dirinya sendiri dan tempatnya bekerja. Demi memahami dirinya, SDM juga dituntut untuk memiliki kemampuan dan sumber kekuatan dirinya sendiri untuk melakukan pekerjaannya. Menurut A. Dale Timple yang dikutip oleh Mangkunegara (2006:15) faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang menghubungkan dengan sifat seseorang sedangkan faktor eksternal adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi. Setelah melihat beberapa pendapat diatas, didalam lingkungan pekerjaan terdapat beberapa faktor menyeluruh dan penting diperhatikan bagi pimpinan maupun pekerja efektif dapat disimpulkan bahwa umumnya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu:

Faktor individu, meliputi kemampuan, inovasi, kreatifitas, kemauan, kepercayaan diri, motivasi serta komitmen individu.

Faktor organisasi, meliputi kejelasan tujuan, kompensasi yang diberikan, kepemimpinan, fasilitas kerja, atau infrastruktur yang diberikan organisasi, proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi.

Faktor visual, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kesetaraan dan kekompakan anggota tim, serta keamanan.

Sedangkan menurut Dwiyanto (2008:50-51) mengemukakan indikator-indikator kinerja antara lain :

Produktivitas: Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Produktivitas adalah suatu tingkat prestasi organisasi dalam mencapai tujuan, artinya sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Kualitas layanan: Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjalankan kinerja organisasi publik. Banyak pandangan yang negatif yang muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima organisasi publik. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.

Responsivitas: Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Sebagai salah satu indikator kinerja responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik.

Responsibilitas: Menjelaskan atau mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

Akuntabilitas: Seberapa besar kebijakan dan kegiatan publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki para stakeholders.

Kinerja dalam lingkup organisasi adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerjanya. Berhasil tidaknya tujuan dan cita-cita dalam organisasi tergantung bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan. Kinerja organisasi tidak lepas dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi. Menurut Ruky (2001:7) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi:

Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi. Semakin berkualitas teknologi yang digunakan, maka akan semakin tinggi tingkat kinerja organisasi tersebut.

Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi.

Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan kebersihan.

Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.

Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi.

Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi dan lainnya.

Pendapat lain di kemukakan oleh Mangkunegara (2006:13) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Keith Davis dalam buku Anwar Prabu Mangkunegara yaitu :

Faktor Kemampuan (Ability) Secara psikologis, kemampuan terdiri dari kemampuan potensi IQ dan kemampuan reality knowledge and skill. Artinya pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ superior, very superior, gifted dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatan dan terampil dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari maka akan mudah menjalankan kinerja maksimal.

Faktor motivasi Motivation Motivasi diartikan sebagai suatu sikap attitude pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja situation di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka berpikir negatif kontra terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan pada motivasi kerja yang rendah. Situasi yang dimaksud meliputi hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Rogers (2005) menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu konstruk yang bersifat multidimensional, pengukurannya juga bervariasi tergantung pada kompleksitas faktor-faktor yang membentuk kinerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

Faktor personal/individu yang meliputi: pengetahuan, keterampilan/skill, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.

Faktor kepemimpinan yang meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan manajer dan team leader.

Faktor sistem yang meliputi sistem kerja, fasilitas terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.

Faktor sistem yang meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja organisasi.

Faktor kontekstual/situasional yang meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal kinerja organisasi harus dapat diukur.

Berdasarkan pengertian diatas bahwa suatu kinerja organisasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan penghambat berjalannya suatu pencapaian kinerja yang maksimal faktor tersebut meliputi faktor yang berasal dari intern maupun ekstern. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi tersebut sangat menentukan hasil kerja organisasi tersebut secara menyeluruh. Faktor pendukung dalam kinerja organisasi ditingkatkan dan yang menghambat kinerja organisasi diminimalisir agar tujuan organisasi tepat sasaran.

Kerangka berpikir

Pengukuran kinerja organisasi membutuhkan adanya analisis yang tepat agar tujuan organisasi yaitu Satpol PP kota Tangerang Selatan dalam mengatasi penataan dan pembinaan pedagang kaki lima dapat tercapai dengan optimal. Metode yang seharusnya dilakukan yaitu dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan organisasi yang telah disusun secara terarah dan terencana dengan baik. Hal ini harus dibuktikan dengan melihat langsung kondisi yang ada dilapangan, apakah kinerja Satpol PP dalam mengatasi permasalahan pedagang kaki lima sudah dilakukan secara maksimal dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat, agar daerah tersebut aman dan nyaman untuk seluruh masyarakat.

Untuk mendapatkan hasil-hasil dari indikator-indikator tersebut, maka digunakan pedoman wawancara, studi pustaka dan melakukan observasi lapangan. Untuk menghubungkan antara data yang diperoleh antara indikator kinerja organisasi

terhadap pencapaiannya, maka digunakan teknik analisis data untuk menilai sesuai dan ketidaksesuaian antara fakta dengan nilai pencapaian. Selanjutnya dari proses analisis data maka dilakukan uji keabsahan data sebagai prasyarat dasar untuk menjadi faktor koreksi terhadap analisis.

Untuk dapat mengukur kinerja Satpol PP dalam mengatasi penataan dan pembinaan pedagang kaki lima di kota Tangerang Selatan, maka digunakan teori yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2006:50). Dalam teori tersebut ada lima indikator untuk mengukur kinerja organisasi, yaitu:

Produktivitas

Produktivitas adalah rasio output dan input yang terkait dengan kinerja Satpol PP, dalam hal ini ingin mengetahui sejauh mana organisasi atau dinas terkait dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam mengatasi permasalahan penataan dan pembinaan pedagang kaki lima di Kota Tangerang Selatan, yang meliputi :

Input adalah bagian awal yang akan dilaksanakan Satpol PP Kota Tangerang selatan berupa rencana atau ketentuan yang telah ditetapkan dalam kegiatan mengatasi permasalahan pedagang kaki lima.

Bagaimana program penataan dan pembinaan dari tahap pendataan, relokasi tempat hingga pemberdayaan pedagang kaki lima.

Output adalah hasil atau bagaimana capaian target dari tujuan Satpol PP Kota Tangerang Selatan dalam mengatasi permasalahan penataan dan pembinaan pedagang kaki lima.

Kualitas layanan

Kualitas layanan adalah pelayanan yang diberikan oleh Satpol PP dalam mengatasi permasalahan penataan dan pembinaan pedagang kaki lima di Kota Tangerang Selatan, adapun pelayanan yang diberikan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

Memberikan informasi dan layanan melalui sosialisasi, edukasi, sistem pengaduan, pelaporan, serta tindakan yang diberikan oleh pihak Satpol PP.

Kualitas sumber daya manusia adalah kinerja Satpol PP kota Tangerang Selatan yang memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam mengatasi penataan dan pembinaan

pedagang kaki lima.

Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan Satpol PP Kota Tangerang Selatan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang meliputi :

Daya tangkap adalah kemampuan Satpol PP Kota Tangerang Selatan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan menerima masukan yang berkaitan dengan penataan dan pembinaan pedagang kaki lima.

Keinginan masyarakat adalah harapan yang diinginkan oleh masyarakat dari kegiatan yang dilakukan pedagang kaki lima tentang penataan dan pembinaan yang dilakukan Satpol PP Kota Tangerang Selatan dapat terpenuhi.

Responibilitas

Responibilitas adalah bagaimana tindakan Satpol PP Kota Tangerang Selatan dalam melaksanakan program kerja yang sesuai dengan target yang akan dicapai pada saat melakukan dan mengatasi permasalahan penataan dan pembinaan pedagang kaki lima, yang meliputi :

Tanggung jawab adalah ketersediaan untuk menyiapkan diri dalam menghadapi resiko, memberikan kompensasi atau informasi yang pernah dilakukan Satpol PP Kota Tangerang Selatan dalam menghadapi permasalahan penataan dan pembinaan pedagang kaki lima.

Kerjasama adalah upaya yang dilakukan Satpol PP dengan stakeholders untuk meminimalisasi dan membantu kesulitan yang terjadi pada saat proses mengatasi permasalahan penataan dan pembinaan pedagang kaki lima di Kota Tangerang Selatan.

Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggara mengatasi permasalahan penataan dan pembinaan pedagang kaki lima yang dilakukan Satpol PP Kota Tangerang Selatan. Tingkat kesesuaian adalah

seberapa besar kesesuaian pelaksanaan dengan capaian tujuan yang diberikan oleh Satpol PP kepada masyarakat atau pedagang kaki lima pada saat mengatasi permasalahan penataan dan pembinaan pedagang kaki lima. Bagaimana pedagang kaki lima mendapatkan soliasasi, edukasi, tempat dagang yang layak huni supaya tidak mengganggu para pejalan kaki maupun masyarakat, relokasi tempat dan juga proses pendampingan yang menjadi tanggung jawab Satpol PP Kota Tangerang Selatan.

Keberadaan pedagang kaki lima masih termarginalkan atau masih terpinggirkan. Meskipun sudah ada aturan berupa peraturan presiden Nomor 8 tahun 2014, namun payung hukum tersebut masih berjalan ditempat ataupun tidak ada pergerakannya. Ini menyebabkan penanganan pedagang kaki lima selalu terarah pada penertiban, tetapi tidak terarah pada penataan, dan pelaksanaan yang ada di dalam peraturan daerah Nomor 8 Tahun 2014 tentang penataan pedagang kaki lima. Penataan dan pembinaan pedagang kaki lima di pemerintah kota Tangerang Selatan sudah dilakukan pada 3 titik yaitu, di samsat BSD dan Pamulang Jn. Siliwangi. Supaya lebih tertata pedagang kaki lima dalam berjualan dan juga lebih kondusif untuk mereka berjualan. Berdasarkan konsep tersebut di atas, maka dibuat kerangka berfikir sebagai berikut:

Gambar 2.2

Skema Kerangka Berpikir

Dari gambar diatas skema kerangka berpikir menggunakan teori Dwiyanto (2006:50) untuk melakukan analisa terhadap kinerja Satuan Polisi Pamong Praja di Kota Tangerang Selatan.