

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Kinerja

2.1.1. Definisi Kinerja

Menurut Wibowo (2008:7), kinerja berasal dari pengertian *performance* yakni sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja adalah tentang melakukan suatu pekerjaan dan hasil dari pekerjaan tersebut.

Menurut Mahsun (2006:25), kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu mempunyai kriteria keberhasilan yang telah disiapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai.

Menurut Sulistiyani (2009:276), kinerja merupakan kombinasi dan kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dilihat dari hasil kerjanya.

Menurut Mangkunegara (2000:2), kinerja merupakan prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan

periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Tika (2006:212-222), kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu.

Menurut Pasolong (2011:175), pada dasarnya kinerja dibagi dalam dua segi yakni kinerja pegawai dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Kinerja organisasi adalah hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi saling berkaitan, hal tersebut karena hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi tidak terlepas dari kinerja pegawai yang ada dalam organisasi tersebut. Menurut Robbins dalam Sinambela (2012:5) kinerja diartikan sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan individu dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Selain itu, menurut Prawirosentono (1992:2) kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya pencapaian tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Basri dalam Sinambela (2012:6), kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau kesekuruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar

hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu yang telah disepakati bersama.

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seorang pegawai atau kelompok yang merupakan bagian dari suatu organisasi terhadap pelaksanaan tugas dalam periode tertentu yang dinilai berdasarkan pada kriteria atau standar penelitian tertentu dalam rangka pencapaian tujuan suatu organisasi.

2.1.2. Definisi Kinerja Organisasi Publik

Menurut Pasolong (2011:175), kinerja organisasi merupakan suatu bentuk totalitas dari hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

Menurut Wibawa dalam Pasolong (2011:176), kinerja organisasi 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 kebutuhan secara efektif.

Menurut Nasucha (2004:107), kinerja organisasi didefinisikan sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus-menerus untuk mencapainya secara efektif.

Menurut Tangkilisan (2005:178), kinerja organisasi adalah suatu keadaan yang berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam menjalankan misi yang

dimilikinya. Kinerja organisasi publik merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran atau tujuan organisasi publik tersebut sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi organisasi publik yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan berdasarkan program atau kebijakan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, kinerja organisasi publik adalah kinerja birokrat atau pemerintah maupun BUMN/BUMD organisasi bidang pendidikan, organisasi bidang kesehatan, organisasi masa dan lain sebagainya dalam menyediakan berbagai kepentingan masyarakat serta menyelenggarakan pelayanan kepada umum atau masyarakat.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi publik merupakan bentuk totalitas yang dicapai suatu organisasi publik sesuai tujuan yang mana tingkat keberhasilan dan kegagalan organisasi tersebut diindikasikan dalam penjabaran dari visi, misi dan strategi.

2.1.3. Pengukuran Kinerja Organisasi

Pengukuran kinerja perlu dilakukan untuk melihat apakah suatu organisasi telah mampu menjalankan visi dan misinya dengan baik atau belum. Pengukuran kinerja menjadi salah satu faktor penting bagi suatu organisasi untuk mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien. Dalam pemerintahan, pengukuran kinerja sangat berguna untuk melihat kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan dan memotivasi organisasi publik pelaksana untuk mampu bekerja lebih baik lagi. Penilaian kinerja organisasi publik harus dilakukan dengan prinsip yang baik dan benar. Menurut Mahmudi (2010:12), pengukuran kinerja

merupakan alat untuk menilai kesuksesan suatu organisasi. Dalam bukunya juga, Mahmudi menyatakan bahwa pengukuran kinerja merupakan bagian penting dari proses pengendalian manajemen, baik organisasi maupun swasta. Adapun tujuan dilakukannya penilaian kinerja sektor publik antara lain:

- a. Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi.
- b. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai.
- c. Memperbaiki kinerja periode berikutnya.
- d. Memberikan pertimbangan yang sistemik dalam pembuatan keputusan pemberian *reward and punishment*.
- e. Memotivasi pegawai.
- f. Menciptakan akuntabilitas publik.

Menurut Mardiasmo dalam Sinambela (2012:187), pengukuran kinerja organisasi publik memiliki tiga tujuan yaitu:

- a. Membantu memperbaiki kinerja pemerintahan (organisasi publik) agar kegiatan pemerintah terfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja.
- b. Pengalokasian sumberdaya dan pembuatan keputusan.
- c. Mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.

Menurut Mahsun (2006:26), pengukuran kinerja adalah suatu metode atau alat yang digunakan untuk mencatat dan menilai pencapaian pelaksanaan kegiatan berdasarkan tujuan, sasaran, dan strategi sehingga dapat diketahui kemajuan organisasi serta meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Terdapat empat elemen pengukuran kinerja organisasi yaitu:

1. Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi.

Tujuan merupakan penjabaran dari visi dan misi yang telah ditentukan oleh organisasi. Sasaran yaitu tujuan organisasi yang dinyatakan secara eksplisit dengan dibatasi waktu yang jelas kapan sasaran itu akan dicapai. Lalu ditentukan strategi pencapaiannya yang menggambarkan bagaimana mencapainya.

2. Merumuskan indikator dan ukuran kinerja.

Indikator dan ukuran kinerja sangat dibutuhkan untuk menilai tingkat ketercapaian tujuan, sasaran dan strategi.

3. Mengukur tingkat kepercayaan tujuan dan sasaran organisasi.

Mengukur tingkat ketercapaian tujuan, sasaran dan strategi adalah membandingkan hasil aktual dengan indikator dan ukuran kinerja yang telah ditetapkan.

4. Evaluasi kinerja.

Evaluasi kinerja akan memberikan gambaran kepada penerima informasi mengenai nilai kinerja yang berhasil dicapai organisasi.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu kegiatan yang harus dilakukan suatu organisasi untuk melihat atau menilai apakah kinerja yang telah dilaksanakan oleh organisasi sudah sesuai dan mengarah pada tujuan yang dicapai apa belum. Selain itu, hasil pengukuran kinerja dapat digunakan suatu organisasi untuk mengevaluasi dan menjadi alat memotivasi organisasi tersebut untuk meningkatkan kinerja untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

2.1.4 Indikator Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi dapat dinilai baik atau buruk melalui pengukuran kinerja. Dalam pengukuran kinerja diperlukan indikator-indikator kinerja sebagai alat dalam pengukuran kinerja. Menurut Mahmudi (2010:155-156), indikator kinerja merupakan sarana atau alat untuk mengukur suatu aktivitas, kegiatan atau proses dan bukan hasil atau tujuan itu sendiri. Peran indikator kinerja bagi organisasi publik adalah memberikan tanda atau rambu-rambu bagi manajer atau pihak luar untuk menilai kinerja organisasi. Secara umum, indikator kinerja memiliki peran antara lain:

1. Membantu memperbaiki praktik manajemen.
2. Meningkatkan akuntabilitas manajemen dengan memberikan tanggungjawab secara eksplisit dan pemberian bukti atas suatu keberhasilan atau kegagalan.
3. Memberikan dasar melakukan perencanaan kebijakan dan pengendalian.
4. Memberikan informasi yang esensial kepada manajemen sehingga memungkinkan bagi manajemen untuk melakukan pengendalian kinerja di semua level organisasi.
5. Memberikan dasar untuk pemberian kompensasi kepada staff.

Dalam Moehariono (2012:163), terdapat tiga konsep yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, yaitu:

1. Responsivitas, menggambarkan kemampuan suatu organisasi dalam menjalankan misi dan tujuannya yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. Responsibilitas, pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai prinsip-prinsip administrasi yang benar sesuai dengan kebijakan secara implisit maupun eksplisit.
3. Akuntabilitas, menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi yang diharapkan dari masyarakat bisa berupa penilaian dari wakil rakyat dan masyarakat.

Indikator kinerja digunakan untuk meyakinkan bahwa hari demi hari kinerja organisasi yang bersangkutan menunjukkan kemampuan dalam rangka menuju tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Indikator kinerja merupakan ukuran kuantitatif/kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran. Dalam penilaian kinerja pelayanan publik pemerintah telah menyusun alat ukur untuk kinerja pelayanan publik yakni Keputusan Menpan No. 25/ KEP/ M.PAN/ 2/ 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dalam Moeheriono (2012:163), terdapat 14 indikator kinerja organisasi publik, yaitu:

1. Prosedur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan.
7. Kecepatan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan.
9. Kesopanan dan keramahan petugas.

10. Kewajaran biaya pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan.
12. Kepastian jadwal pelayanan.
13. Kenyamanan lingkungan.
14. Keamanan pelayanan.

Sedangkan menurut Wibowo (2007:102-105), indikator kinerja digunakan untuk aktivitas yang hanya ditetapkan secara kualitatif atas dasar perilaku yang dapat diamati. Adapun indikator-indikator tersebut antara lain:

1. Tujuan

Tujuan merupakan suatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai. Dengan adanya tujuan dapat ditunjukkan arah ke mana kinerja harus dilakukan.

2. Standar

Standar merupakan suatu ukuran untuk melihat apakah suatu tujuan telah dicapai.

3. Umpan Balik

Umpan balik merupakan masukan yang digunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan.

4. Alat atau Sarana

Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan yang dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses.

5. Kompetensi

Kompetensi merupakan kemampuan seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang telah ditentukan kepadanya dengan baik.

6. Motif

Motif merupakan alasan seseorang untuk melakukan sesuatu.

7. Peluang

Peluang merupakan kesempatan yang diberikan kepada pekerja untuk menunjukkan prestasi kerjanya.

Menurut Selim dan Woodward dalam Sinambela (2012:190), indikator kinerja sektor publik yaitu:

1. Tuntutan pelayanan yang menunjukkan seberapa besar pelayanan disediakan.
2. Ekonomi yang menunjukkan apakah biaya yang digunakan lebih murah daripada yang direncanakan.
3. Efisiensi yang menunjukkan perbandingan biaya dengan hasil yang dicapai.
4. Efektifitas yang menunjukkan perbandingan hasil yang seharusnya dengan hasil yang dicapai.
5. Keadilan yang menunjukkan tingkat keadilan potensial dari kebijakan yang dihasilkan.

Berikut beberapa indikator kinerja untuk mengukur kinerja birokrasi menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2011:178-180), antara lain:

1. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur tingkat efektifitas pelayanan. Pada umumnya, konsep produktivitas dipakai sebagai rasio antara *input* dan *output*. *General Accounting Office* (GAO) memandang konsep produktivitas terlalu sempit sehingga GAO mencoba untuk mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan

seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan salah satu indikator kinerja yang penting. Sedangkan menurut Dewan Produktivitas Nasional, produktivitas adalah suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa suatu kehidupan hari ini (harus) lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini.

2. Kualitas Layanan

Dalam pelayanan publik, kualitas layanan merupakan faktor penting. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan suatu organisasi dilihat dari kualitas layanan yang diberikan organisasi tersebut. Oleh sebab itu, kepuasan masyarakat menjadi indikator kinerja birokrasi publik. Kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja birokrasi publik yang mudah dan murah di pergunakan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi indikator untuk menilai kinerja birokrasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Jadi responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas menjadi indikator kinerja karena responsivitas menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan visinya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah dapat terlihat dari ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat dan begitu sebaliknya.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menggambarkan apakah pelaksanaan birokrasi dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat dimana birokrasi publik memprioritaskan kepentingan publik. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya diukur dari ukuran internal, tapi juga dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu birokrasi publik mempunyai akuntabilitas yang tinggi apabila kegiatan itu dianggap benar sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berkembang di masyarakat.

Menurut Kumorotomo dalam Pasolong (2011:180), beberapa indikator kerja yang dijadikan pedoman untuk menilai kinerja publik antara lain:

1. Efisiensi

Menyangkut pertimbangan keberhasilan organisasi dalam pelayanan publik mendapat laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomi.

2. Efektivitas

Tujuan suatu organisasi tercapai atau tidak dilihat dari rasionalitas teknis, nilai misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.

3. Keadilan

Indikator ini mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.

4. Daya tanggap

Organisasi publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan masyarakat.

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat indikator-indikator kinerja dari beberapa pendapat di atas terkait indikator-indikator kinerja, dapat dilihat bahwa untuk mengukur kinerja suatu organisasi publik dapat dilihat dari beberapa pendekatan baik pendekatan ekonomi, sosial, keorganisasian maupun manajemen. Efisiensi dan efektivitas merupakan indikator yang paling dominan seperti yang disebutkan di atas. Namun, Dwiyanto dalam Pasolong (2011:178) menyatakan bahwa satu ukuran lebih luas yaitu produktivitas yang mana tidak hanya mengukur efisiensi, tetapi juga efektivitas. Indikator produktivitas berkaitan dengan *output* dari suatu organisasi sehingga produktivitas menjadi tolak ukur dalam penelitian kinerja organisasi sehingga menjadi sangat penting untuk diteliti.

Selain itu juga indikator keadilan yang mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2011:178), prinsip keadilan termasuk kedalam indikator akuntabilitas. Indikator akuntabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana kegiatan yang diselenggarakan sesuai dengan kehendak dan nilai-nilai yang berkembang dalam masyarakat. Akuntabilitas suatu organisasi dapat menunjukkan orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh organisasi tersebut. Akuntabilitas

juga terkadang seperti responsibilitas yang fungsinya sama penting dalam penilaian kinerja.

Berdasarkan penjabaran di atas, dapat disimpulkan bahwa dari beberapa indikator yang dipaparkan oleh beberapa ahli, peneliti memilih untuk menggunakan indikator kinerja yang dikemukakan oleh Moehariono (2012:163) yakni:

1. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan suatu organisasi dalam menjalankan misi dan tujuannya yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2011:178-180), kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan aspirasi masyarakat. Menurut Levine dalam Makalah Atmoko, responsivitas menggambarkan kemampuan organisasi dalam menjalankan misi dan tujuan terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang mana penilaiannya bersumber pada data organisasi dan masyarakat. Menurut Pasolong (2011:203), responsivitas berkaitan dengan tanggungjawab birokrat dalam merespon kebutuhan publik yang mendesak. Birokrat dapat dikatakan baik apabila birokrat tersebut *responsible* dan profesional.

Dalam hal ini, kinerja LPMP dapat dikatakan responsivitas apabila program-program yang dijalankan benar-benar sesuai dengan misi dan tujuan dari organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta aspirasi masyarakat.

Sumber: <http://edokumen.kemenang.go.id/files/BX32jRZz1284857253.pdf> standar diakses pada tanggal 18/09/2015.

2. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan tanggung jawab birokrasi dalam menjalankan kegiatannya sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan prinsip-prinsip administrasi. Menurut Moeheriono (2012:163), responsibilitas merupakan pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai prinsip-prinsip administrasi yang benar sesuai dengan kebijakan secara implisit maupun eksplisit. Menurut Pinto dalam Azheri (2012:89), responsibilitas ditunjukkan pada indikator penentu atas lainnya yaitu tanggung jawab yang merupakan suatu standar yang telah ditentukan terlebih dahulu dalam suatu kewajiban yang harus ditaati. Menurut Levine dalam Sembiring (2012:99), responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa proses pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Responsibilitas dapat dinilai dari hasil analisis dokumen dan laporan kegiatan organisasi yang mana penilaian tersebut dengan cara mencocokkan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi tersebut dengan standar prosedur administrasi. Standar operasional prosedur merupakan dokumen yang memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku yang ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi khususnya pemerintah. Prinsip-prinsip administrasi yang dimaksud ialah prinsip-prinsip yang didasari dari undang-undang atau kebijakan yang berlaku. Maka dari itu, LPMP dapat dikatakan responsibilitas apabila LPMP menjalankan kegiatan-kegiatan sesuai dengan SOP dan prinsip-prinsip administrasi yang didasari dari undang-undang yang berlaku.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban kepada siapa dan untuk apa organisasi bertanggungjawab. Menurut Moeheriono (2012:163), akuntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi yang diharapkan dari masyarakat bisa berupa penilaian dari wakil rakyat dan masyarakat. Menurut Simamora (1997:207), akuntabilitas mengacu pada tiga jenis intervensi yakni:

- a. Berkaitan dengan verifikasi penggunaan sumber-sumber organisasi. Akuntabilitas ini menunjukkan bahwa dana yang tersedia telah dipergunakan sebagaimana yang telah direncanakan sebelumnya.
- b. Mengacu pada program, target, implementasi dan evaluasi *output* tertentu yang sangat diharapkan.
- c. Mengacu pada evaluasi eksternal terhadap *output* organisasi. Akuntabilitas merupakan intervensi eksternal yang dirancang untuk mengetahui apakah organisasi sedang beroperasi sesuai apa yang diharapkan. Intervensi eksternal didasarkan pada hasil riset evaluasi.

Menurut Santosa (2008:49), akuntabilitas menunjuk pada lokus hierarkis dan legal dari tanggung jawab. Akuntabilitas berkaitan dengan hubungan formal, baik lembaga eksekutif, legislatif maupun yudikatif. Akuntabilitas dalam lembaga eksekutif sebagai hierarki yang kemudian membentuk suatu lini komando dari atas ke bawah. Akuntabilitas mengacu pada seberapa besar pejabat politik dan kegiatan organisasi tunduk pada pejabat politik yang dipilih rakyat. Berdasarkan pengertian di atas, akuntabilitas LPMP dinilai baik apabila sebagian besar kegiatan yang dilakukan sesuai yang diharapkan

masyarakat juga wakil rakyat. Hal ini dilihat dari penilaian masyarakat itu sendiri. Selain itu, akuntabilitas LPMP baik apabila dilihat dari verifikasi sumber-sumber daya baik manusia maupun finansial (dana) yang digunakan LPMP, program, target, implementasi serta output juga evaluasi serta intervensi dari pihak eksternal.

2.1.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mahmudi (2010:20), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

1. Faktor personal

Yakni meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki semua individu.

2. Faktor kepemimpinan

Yakni meliputi kualitas pemimpin dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan.

3. Faktor tim

Yakni meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap semua anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.

4. Faktor sistem

Meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi.

5. Faktor kontekstual

Meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Selain itu, dalam Pasolong (2011:186-189), dikemukakan pula faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Kemampuan

Menurut Robbins dalam Pasolong (2011:186-189), kemampuan merupakan suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

Kemampuan dapat dilihat dari dua segi:

- a. Kemampuan intelektual, yakni kemampuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan mental.
- b. Kemampuan fisik, yakni kemampuan untuk diperlukan tugas-tugas yang menuntut stamina kecekatan, kekuatan, dan keterampilan.

2. Kemauan

Menurut Robbins dalam Pasolong (2011:186-189), kemauan adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.

Kemauan kerja seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti:

a. Pengaruh lingkungan fisik

Lingkungan fisik yang baik seperti: lampu yang terang, ventilasi udara yang nyaman dan sejuk, bebas dari suara yang berisik, dan lain-lain. Setiap pegawai pastilah menghendaki lingkungan fisik yang baik untuk meningkatkan kemauan kerja.

b. Pengaruh lingkungan sosial

Lingkungan sosial yang baik dimana sesama pegawai dapat saling menghargai, mendukung dan membantu. Hal itu dikarenakan pegawai sebagai makhluk sosial melaksanakan pekerjaan tidak semata-mata hanya

mengejar penghasilan, namun juga mengharapkan penghargaan dari pegawai lain.

3. Energi

Menurut Ayan dalam Pasolong (2011:186-189), energi adalah pemercik api yang menyalakan jiwa. Jadi tanpa adanya psikis dan fisik yang mencukupi, maka perbuatan kreatif karyawan terhambat.

4. Kompensasi

Kompensasi merupakan sesuatu yang diberikan oleh atasan kepada pegawai sebagai balas jasa kinerja dan bermanfaat baginya.

5. Kejelasan Tujuan

Jika pegawai tidak mengetahui dengan jelas tujuan pekerjaan yang hendak dicapai, maka tujuan yang tercapai tidak efektif/efisien.

6. Teknologi

Menurut Rousseau dalam Pasolong (2011:188), teknologi merupakan penerapan pengetahuan untuk melakukan pekerjaan.

7. Keamanan

Menurut Strauss dan Sayles dalam Pasolong (2011:189), keamanan pekerjaan yaitu sebuah kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya orang lebih mementingkan keamanan pekerjaan daripada gaji atau kenaikan pangkat.

Menurut Simamora dalam Mangkunegara (2005:14), kinerja dipengaruhi oleh 3 faktor, yaitu:

1. Faktor individual yang meliputi kemampuan keahlian, latar belakang, demografi.

2. Faktor psikologis yang meliputi persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran, motivasi.
3. Faktor organisasi yang meliputi sumberdaya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *job design*.

Menurut Soesilo dalam Tangkilisan (2007:180-181), kinerja organisasi dimasa depan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti:

1. Struktur organisasi, sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas.
2. Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi.
3. Sumber daya manusia, berkaitan dengan kualitas karyawan dalam menjalankan tugasnya dengan optimal.
4. Sistem informasi manajemen, berhubungan dengan pengelolaan *database* yang digunakan untuk mempertinggi kinerja organisasi.
5. Sarana dan prasarana yang dimiliki, berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Sedangkan menurut Atmoesoeperto dalam Tangkilisan (2007:181-182), kinerja suatu organisasi dipengaruhi oleh dua faktor yakni:

1. Faktor internal yang terdiri dari:
 - a Tujuan organisasi, yakni apa yang ingin dicapai dan apa yang ingin diproduksi oleh suatu organisasi.
 - b Struktur organisasi, sebagai hasil *design* antara fungsi yang akan dijalankan oleh unit organisasi dengan struktur formal yang ada.

- c Sumber daya manusia, yakni kualitas dan pengelola anggota organisasi sebagai penggerak jalannya organisasi secara keseluruhan.
- d Budaya organisasi, yakni gaya dan identitas suatu organisasi dalam pola kerja yang baku dan menjadi citra organisasi yang bersangkutan.

2. Faktor eksternal yang terdiri dari:

- a. Faktor politik, hal yang berhubungan dengan keseimbangan kekuatan negara yang berpengaruh pada keamanan dan ketertiban yang akan mempengaruhi ketenangan organisasi dalam berkarya secara maksimal.
- b. Faktor ekonomi, yaitu tingkat perkembangan ekonomi yang berpengaruh pada tingkat pendapatan masyarakat sebagai daya beli untuk menggerakkan sektor-sektor lainnya sebagai suatu sistem ekonomi yang besar.
- c. Faktor sosial, yaitu orientasi nilai yang berkembang di masyarakat yang mempengaruhi pandangan mereka terhadap etos kerja yang dibutuhkan bagi peningkatan kinerja organisasi.

Berdasarkan faktor-faktor yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi tergantung pada jenis, karakteristik dan tujuan pembentukan organisasi itu sendiri.

2.2. Tinjauan Tentang Kualitas Tenaga Pendidik

2.2.1. Definisi Kualitas / Mutu

Pada dasarnya kualitas sama dengan mutu. Pada konteks pendidikan mutu mengacu pada masukan, proses, keluaran dan dampaknya. Mutu masukan dapat dilihat dari kondisi baik atau tidaknya masukan sumber daya manusia baik kepala

sekolah, staf tata usaha dan siswa, memenuhi atau tidaknya kriteria masukan material, memenuhi atau tidaknya kriteria masukan yang berupa perangkat lunak seperti peraturan struktur organisasi, deskripsi kerja, dan struktur organisasi, serta mutu masukan yang bersifat harapan dan kebutuhan seperti visi, motivasi, ketekunan dan cita-cita.

Menurut Edward Sallis dalam Umaedi (2004:161) mengemukakan konsep mutu dalam 3 pengertian, yaitu:

1. Mutu dalam pengertian absolut

Mutu dianggap sebagai sesuatu yang ideal seolah esensi dari kebaikan , kebenaran , tiada duanya , segalanya lebih dari yang lain.

2. Mutu dalam pengertian relatif

Mutu diukur dari dua aspek. Pertama mutu diukur berdasarkan persyaratan kriteria dan spesifikasi (standar-standar) yang telah ditetapkan lebih dulu. Kedua, mutu diukur berdasarkan akomodasi keinginan konsumen atau pelanggan, sebab didalam penetapan standar (persyaratan, kriteria dan spesifikasi) produk atau jasa yang dihasilkan memperhatikan persyaratan-persyaratan yang dikehendaki pelanggan, dan perubahan-perubahan standar juga didasarkan atas kehendak pelanggan pelanggan, bukan semata-mata atas kehendak produsen.

3. Mutu menurut definisi konsumen

Konsumen sebagai penentu akhir atas mutu suatu produk/jasa. Karena tanpa konsumen, produk atau jasa tidak akan dibeli atau digunakan dan itu menyebabkan suatu organisasi ata lembaga tidak akan hidup.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa mutu adalah suatu keadaan kebenaran atau kebaikan yang mana kebaikan tersebut sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan ataupun sesuai dengan keinginan pelanggan. Selain itu, jika dihubungkan dengan kinerja sektor publik, mutu merupakan kemampuan kinerja yang dimiliki setiap aparatur publik dalam melaksanakan tugasnya melayani publik sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan sesuai dengan yang diinginkan masyarakat.

2.2.2. Definisi Tenaga Pendidik (Guru)

Menurut Undang-Undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, guru merupakan tenaga pendidik yang khusus diangkat dengan tugas utama mengajar yang pada jenjang pendidikan dasar disebut “Guru” dan pada jenjang pendidikan tinggi disebut “Dosen”. Tugas guru adalah mengajar dan mendidik. Dalam mengajar dan mendidik, guru memiliki peran yang sangat dominan bagi para murid karena guru adalah seorang yang ditiru, karena apa yang disampaikan guru, dipercaya dan diyakini oleh para murid. Oleh sebab itu, guru haruslah mampu mengajar mereka menjadi sesuatu yang lebih baik. Pada format pengelolaan pendidikan yang sentralistik, sekali menjadi unit birokrasi yang mana tenaga pendidik (guru) diposisikan sebagai karyawan birokrasi pemerintah. Sedangkan pada format pengelolaan desentralisasikan, sekolah dikonsepsikan sebagai tenaga pendidik yang merupakan tenaga profesional.

Menurut Undang-Undang RI No.14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen pasal 1 ayat 1 yang dimaksud “guru yaitu pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan

mengevaluasi peserta didik pada pendidikan usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, pendidikan menengah”.

Pada pasal 32 ayat 2 Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi.

Pada pasal 1 ayat 5 Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional dijelaskan bahwa tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan kependidikan. Tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pada satuan pendidikan. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa tenaga pendidik merupakan anggota masyarakat yang mengabdikan dirinya sebagai unit birokrasi pemerintah yang bertugas untuk mengajar, mendidik para peserta didik.

2.2.3 Kualitas Tenaga Pendidik

Kualitas tenaga pendidik merupakan kemampuan dan keahlian tenaga pendidik dalam melakukan tugas dan fungsinya sebagai guru dengan kemampuan maksimal. Berdasarkan definisi tentang mutu dan tenaga pendidik dapat dikatakan bahwa mutu tenaga pendidik dapat dilihat dari kualifikasi akademik, kompetensi, sertifikasi sesuai dengan bidang dan tugasnya, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan lokal untuk mewujudkan pendidikan nasional. Kualifikasi akademik yang dimaksud adalah pendidikan tinggi program sarjana atau diploma

empat. Kompetensi yang dimaksud adalah kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial dan kompetensi profesional.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa mutu atau kualitas tenaga pendidik adalah pegawai profesional yang memiliki tugas yakni melaksanakan pengajaran, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis dan memiliki klasifikasi, kompetensi dan sertifikasi dalam pemberian pendidikan sesuai dengan bidang tugasnya untuk menunjang proses pendidikan pada suatu program pendidikan.