

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat merupakan unit kerja Dinas Sosial dalam pelaksanaan urusan sosial pada Kota Administrasi Jakarta Barat. Suku Dinas Sosial memiliki tanggung jawab pelaksanaan tugasnya kepada Kepala Dinas serta secara operasional yang dikoordinasikan walikota. Pelaksanaan operasional pelayanan Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat didasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang pembentukan susunan perangkat daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 20 Tahun 2018 tentang organisasi dan tata kerja Dinas Sosial.

Dalam pelaksanaan tugas yang efektif, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan serta berorientasi pada hasil, Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat memiliki target kinerja yang harus dicapai dan dipertanggung jawabkan kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta sebagai pihak pertama dan Gubernur Provinsi DKI Jakarta sebagai pihak kedua. Target kinerja yang dibentuk harus dicapai dalam kurun waktu satu tahun anggaran. Dalam mencapai target kinerja terdapat nilai kuantitatif yang sudah ditetapkan pada setiap indikator kinerja, baik ditingkat sasaran strategis maupun tingkat kegiatan dan merupakan pembanding bagi proses pengukuran keberhasilan organisasi yang dilaksanakan pada setiap akhir periode pelaksanaan.

Untuk mencapai target yang telah disusun, terdapat beberapa indikator kerja dalam setiap program di Suku Dinas Sosial. Pada program rehabilitasi sosial, Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat memiliki indikator yang meliputi persentase

Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) non potensial bisa memperoleh bantuan pemenuhan kebutuhan dasar, persentase PMKS yang dapat ditampung di Panti Sosial, dan persentase PMKS dijalanan. Kemudian untuk mendukung program rehabilitasi sosial Suku Dinas Kota Jakarta Barat memiliki program peningkatan sarana dan prasarana sosial dengan indikator kerja jumlah Gedung dan panti sosial yang layak.

Disisi lain hal tersebut juga didukung oleh kinerja Suku Dinas Sosial Jakarta Barat. Akan tetapi berdasarkan rencana strategis Jakarta tahun 2017-2019 skala nilai peringkat kerja Suku Dinas Sosial Jakarta Barat dikategorikan dalam skala “sedang”. Hal tersebut dilihat dari interpretasi atas pencapaian kinerja Suku Dinas Sosial Jakarta Barat, yaitu pelaksanaan program dan rehabilitasi sosial diintrestasikan masuk dalam SK Pencapaian Kinerja yang rendah, dimana terdapat pencapaian untuk tahun ke ketiga, keempat dan kelima pada skala 0% (nol persen) sebagai dampak perubahan kebijakan dalam pelaksanaan pemberian bantuan sosial khususnya pemberian bantuan sosial yang direncanakan kepada masyarakat sehingga berdampak pada tidak tersedianya anggaran untuk mendukung pelaksanaan atas rencana strategis. Sedangkan pada pelaksanaan program peningkatan sarana dan prasarana sosial yang menjadi pendukung pelaksanaan program rehabilitasi sosial, masuk dalam skala pencapaian kinerja yang sedang dimana terdapat pencapaian indikator yang dapat mencapai 100% (seratus persen) akan tetapi terdapat beberapa indikator yang hanya mencapai 68% (enam puluh delapan persen) dikarenakan lokasi sarana dan prasarana sosial berada pada lokasi dan kondisi permasalahan yang berbeda sehingga dilaksanakan pencapaian melalui skala prioritas. Pencapaian kinerja Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat yang belum maksimal

menyebabkan target tidak tercapai dengan baik. Sedangkan pencapaian target harus dapat dilakukan secara optimal oleh pegawai Suku Dinas Sosial Jakarta Barat. Dalam hal ini, target dari Suku Dinas Sosial yang harus dicapai meliputi meningkatkan kualitas dan cakupan layanan SKPD pelayanan sosial, terpenuhinya regulasi, prasarana dan sarana serta sistem informasi kesejahteraan sosial, menjadikan masyarakat yang mandiri dan berdaya guna, dan meningkatkan bantuan perlindungan sosial dan jaminan sosial kepada PMKS. Dari keempat target tersebut, target yang difokuskan pada penelitian ini adalah pada target meningkatkan bantuan perlindungan sosial dan jaminan sosial kepada PMKS. Pemerintah Kota Jakarta Barat khususnya Suku Dinas Sosial Kota Jakarta barat masih terus berupaya untuk menekan angka PMKS.

Tabel 1. 1 Data Jumlah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Provinsi Jakarta Menurut Kabupaten/Kota Tahun 2019-2021

Tahun	Jakarta Selatan	Jakarta Timur	Jakarta Pusat	Jakarta Barat	Jakarta Utara
2018	383	447	434	341	387
2019	422	609	701	461	468
2020	511	436	258	452	512
2021	603	327	553	887	289

Sumber: BPS Provinsi DKI Jakarta

Seperti yang dapat dilihat pada table 1.1. BPS (Badan Pusat Statistik) menyatakan jumlah PMKS di Kota Jakarta Barat mengalami peningkatan yang cukup signifikan dibanding dengan Kota Jakarta Selatan, Kota Jakarta Timur, Kota Jakarta

Pusat, dan Kota Jakarta Utara. Tercatat di BPS (Badan Pusat Statistik) Jumlah PMKS di Kota Jakarta Barat pada tahun 2018 ada 341 orang PMKS, di tahun 2019 ada 461 orang PMKS, kemudian mengalami penurunan di tahun 2020 yaitu menjadi 452 orang PMKS dan di tahun 2021 mengalami peningkatan yang cukup tinggi yaitu sebanyak 887 orang PMKS.

Berdasarkan data yang tercantum di BPS, Jakarta Barat menduduki peringkat paling atas dengan jumlah PMKS terbanyak di Provinsi DKI Jakarta. Mayoritas PMKS di Jakarta Barat adalah gelandangan dan pengemis. Di Tahun 2021 BPS menyatakan terdapat 887 PMKS dengan jumlah 559 gelandangan dan pengemis sebesar 97. Jumlah tersebut menandakan bahwa PMKS di Jakarta Barat lebih didominasi oleh gelandangan dan pengemis. Peningkatan angka gelandangan dan pengemis yang terjadi di Jakarta Barat membuat kinerja Suku Dinas Sosial Jakarta Barat harus dapat lebih di optimalkan melalui program rehabilitasi sosial. Hal tersebut dapat dilihat dari Indikator Kinerja Utama (IKU), yaitu peningkatan pelayanan dan penanganan PMKS, serta peningkatan jumlah, peran, dan persentase penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) yang terpenuhi kebutuhan dasarnya.

Program rehabilitasi sosial dijalankan oleh bagian rehabilitasi sosial. Dalam pelaksanaan program tersebut bagian rehabilitasi sosial juga dibantu oleh Tim p3s untuk menjangkau gelandangan dan pengemis dan serta untuk memberikan edukasi, sosialisasi, assessment kepada gelandangan dan pengemis yang dijangkau. Setelah penjangkauan dilakukan maka bagian rehabilitasi sosial akan mengantarkan gelandangan dan pengemis ke panti Panti Sosial Bina Insan (PSBI) Bangun Daya 1 yang

ada di Kota Jakarta Barat. Nantinya di panti akan diberikan pembinaan dengan berbagai pelatihan serta penyuluhan untuk melatih dan membina para gelandangan dan pengemis agar mereka memiliki keahlian dan bisa menjadi masyarakat yang produktif. Dibawah ini merupakan jumlah data orang-orang yang ada di Panti Sosial Bina Insan (PSBI) Bangun Daya 1 Jakarta Barat.

Tabel 1. 2 Data Jumlah Warga Binaan Sosial Bulan Desember Tahun 2018

Panti	Alamat	Kriteria	Tahun	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Panti Sosial Bina Insan (PSBI) Bangun Daya 1	Jalan Kembangan raya no.2 Kebon Jeruk Jakarta Barat/0215814256	PMKS Jalanan	2018	236	85	321
			2019	147	60	207
			2020	282	50	332

Sumber: Jakarta Open Data

Program rehabilitasi diselenggarakan dengan pemberian pelatihan dan penyuluhan, program ini dilaksanakan dalam jangka waktu satu sampai enam bulan secara tuntas sehingga para gelandangan dan pengemis benar-benar memiliki keahlian. Setelah yang di bina ini memiliki keahlian dalam suatu bidang seperti keterampilan tangan, maka dia juga dapat memberikan bimbingan terhadap pengemis dan gelandangan yang baru didalam panti. Dengan adanya program rehabilitasi ini diharapkan bisa memberikan pemberdayaan kepada gelandangan dan pengemis setidaknya untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemandirian. Selain itu juga, Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat mengharapkan gelandangan dan pengemis yang sudah mengikuti rehabilitasi sosial ini nantinya akan memiliki keahlian dan kemampuan yang dapat diaplikasikan sehingga mereka dapat menghasilkan uang. Namun program ini tidak

semulus yang dibayangkan, karena banyak dari para gelandangan dan pengemis yang sudah keluar dari panti sosial mereka akan balik lagi menjadi pengemis dan gelandangan. Oleh sebab itu Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat untuk melakukan pengawasan langsung terkait penanganan lebih lanjut bagi pengemis dan gelandangan, tentu saja hal ini harus sejalan dengan tugas dan fungsi dari suku dinas sosial Jakarta Barat.

Dalam program rehabilitasi sosial yang diselenggarakan ini pemerintah tidak hanya memberikan pelatihan dan juga pembinaan, melainkan meningkatkan kualitas hidup para gelandangan dan pengemis dengan memenuhi kebutuhan dasar hidupnya meliputi: a. permakanan diberikan paling lama 7 (tujuh) hari; b. sandang; c. alat bantu; d. perbekalan kesehatan; e. bimbingan fisik, mental spiritual, dan sosial; f. bimbingan sosial kepada keluarga Gelandangan dan Pengemis, serta masyarakat; g. fasilitasi Pembuatan nomor induk kependudukan, akta kelahiran, surat nikah, dan kartu identitas Anak; h. akses ke layanan pendidikan dan kesehatan dasar; i. penelusuran keluarga; j. reunifikasi dan/atau reintegrasi sosial; dan k. Rujukan.

Pemenuhan kebutuhan dasar Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang menjadi salah satu indikator kinerja Suku Dinas Sosial Jakarta Barat dinilai sudah sangat baik. Hal ini dilihat dari LKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan) Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta. Di dalam LKIP dijelaskan bahwa pemenuhan kebutuhan dasar para PMKS sudah mencapai 100,5% dari target 100%. Pencapaian tersebut dinilai melalui pelayanan pemenuhan kebutuhan dasar diberikan melalui penyediaan makanan, sandang, pelayanan kesehatan dan kebersihan, hingga pemberian bimbingan sosial, fisik, mental, dan spiritual.

Selanjutnya untuk efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai kinerja Suku Dinas Sosial cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari LKIP Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta. Dituliskan bahwa indikator persentase ketercapaian pemenuhan SPM (Standar Pelayanan Minimal) PMKS sudah hampir mencapai target yaitu 99,5% dari 100%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa kinerja Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat sudah hampir maksimal dalam memberikan pelayanan sosial dasar sesuai dengan SPM.

Kemudian dalam proses penanganan masalah yang ada, yaitu penampungan gelandangan dan pengemis serta penjangkauan masih belum teratasi karena sarana dan prasarana yang terbatas dalam penjangkauan terutama dalam penampungan pengemis dan gelandangan yang masih terbatas. Jakarta Barat hanya memiliki 1 penampungan gelandangan dan pengemis. Hal inilah yang menjadi kendala dalam pelaksanaan program rehabilitasi sosial. Panti Sosial Bina Insan (PSBI) Bangun Daya 1 hanya dapat menampung 200 orang PMKS jalanan (gelandangan dan pengemis) sedangkan jumlah gelandangan dan pengemis di Kota Jakarta Barat di tahun 2021 mencapai hingga 656 orang. Selain terbatasnya sarana dan prasarana yang menjadi tempat pelaksanaan program rehabilitasi, tenaga penyuluh yang bertugas di panti mengalami kekurangan SDM dan mengakibatkan kurang efektifnya pembinaan dan pelatihan yang dilakukan untuk tahap rehabilitasi pengemis dan gelandangan di panti sosial. Berdasarkan beberapa penjelasan mengenai permasalahan peningkatan jumlah PMKS di Kota Jakarta Barat maka akan dilakukan sebuah penelitian mengenai **“ANALISIS KINERJA ORGANISASI SUKU DINAS SOSIAL JAKARTA BARAT DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM REHABILITASI SOSIAL”**

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah, yaitu:

1. Jumlah gelandangan dan pengemis di Kota Jakarta Barat yang meningkat setiap tahun.
2. Kurangnya pengawasan langsung terkait penanganan lebih lanjut bagi pengemis dan gelandangan yang telah selesai menjalani rehabilitasi di panti sosial.
3. Minimnya sarana dan pra sarana, seperti terbatasnya kuota penampungan gelandangan dan pengemis di panti sosial serta penjangkauan yang masih belum teratasi.
4. Terbatasnya SDM yang bertugas membina dan melatih gelandangan dan pengemis di panti sosial

1.3 RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kinerja organisasi Suku Dinas Sosial Jakarta Barat Dalam Implementasi Program Rehabilitasi Sosial untuk menekan angka Gelandangan dan Pengemis?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi Suku Dinas Sosial Jakarta Barat dalam pelaksanaan program rehabilitasi sosial?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

1. Menganalisis kinerja organisasi Suku Dinas Sosial Jakarta Barat dalam implementasi program rehabilitasi sosial untuk menekan angka gelandangan dan pengemis.
2. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi Suku Dinas Sosial Jakarta Barat dalam pelaksanaan program rehabilitasi sosial di Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dapat diperoleh dengan adanya penelitian ini adalah:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta dapat memberikan wawasan bagi para pembaca terkait dengan teori-teori yang berkaitan dengan analisis kinerja organisasi.

1.5.2 Manfaat Praktis

- Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan serta menambah ilmu pengetahuan dan pemahaman mengenai kinerja organisasi di Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat.

- Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber referensi dan

informasi yang bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah wawasan mengenai ilmu pengetahuan tentang administrasi publik khususnya di bidang analisis kinerja organisasi.

- Bagi Suku Dinas Sosial Jakarta Barat

Hasil penelitian karya ilmiah ini dapat dijadikan sumber referensi dan informasi untuk menganalisis kinerja organisasi Suku Dinas Sosial Jakarta Barat

1.6 KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti/Judul Penelitian	Tujuan Penelitian dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	<p>Peneliti: Mei Hastuti</p> <p>Judul Penelitian: Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Balai Transportasi Darat Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara</p> <p>Jurnal Pendidikan dan konseling Vol.5 No.2 2023</p>	<p>Tujuan Penelitian: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja pegawai dalam melayani masyarakat di Balai Pengelola Transportasi Darat wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara.</p> <p>Metode Penelitian: Menggunakan metode penelitian kualitatif</p>	<p>Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik pada Balai Pengelola Transportasi darat Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara, sudah dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), melalui program kerja, namun pelaksanaannya belum optimal, (2) Berbagai kendala masih ditemui baik internal, maupun eksternal, sehingga belum memberikan hasil yang optimal, (3) Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi masih pada tataran internal, solusi eksternal sudah dilakukan dalam bentuk kerja sama dengan instansi pemerintah lainnya, dan kerja sama pihak swasta, langkah-langkah strategis sudah dilakukan tetapi perlu dikaji lagi agar lebih produktif, untuk menjawab kebutuhan dalam pelayanan publik, pada Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara.</p>
2.	<p>Peneliti: Marno Wance</p>	<p>Tujuan Penelitian: Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengukur kinerja Badan Kesatuan dan Politik Kota Ternate dalam melayani masyarakat.</p> <p>Metode Penelitian:</p>	<p>Hasil penelitian dalam riset adalah Badan Kesatuan dan Politik Kota Ternate masih harus meningkatkan kemampuan SDM Aparatur, serta sarana dan prasarana pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Ternate, baik itu melalui Bimtek maupun Diklat dan meningkatkan fungsi koordinasi baik internal</p>

	<p>Judul Penelitian: Evaluasi Pelayanan Kinerja Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Ternate Tahun 2017</p> <p>Jurnal Administrasi Publik Vol.5 No.1 2019</p>	<p>Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif</p>	<p>maupun eksternal serta fasilitas institusi kelembagaan khususnya sarana dan prasarana yang lebih memadai.</p>
3.	<p>Peneliti: Yeni Puspitasari Khofifatus Sakdiyah Rika Rosana Marlaeni</p> <p>Judul Penelitian: Evaluasi Kinerja Birokrat Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Tegalondo Kabupaten Malang</p> <p>Jurnal Studi Kepemerintahan Vol.4 No.2 2021</p>	<p>Tujuan Penelitian: Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kantor Kepala Desa Tegalondo, Kabupaten Malang,</p> <p>Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan evaluasi kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di kantor Desa Tegalondo Kabupaten Malang dengan di ukur menggunakan kelima indikator tersebut dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Publik pada masyarakat secara keseluruhannya sudah berjalan dengan baik, baik dilihat dari aspek Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan akuntabilitas.</p>
4.	<p>Peneliti: Suprpto Sarmini Sugeng Harianto</p>	<p>Tujuan Penelitian: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja jabatan fungsional</p>	<p>Hasil penelitian ini, yaitu : Bagian kepegawaian Unesa belum memiliki dokumen uraian jabatan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, penelitian ini mengembangkan 79 instrument rincian</p>

	<p>Sulistiyorini Reni Dwi Jayanti</p> <p>Judul Penelitian: Evaluasi Kinerja Jabatan Fungsional Tenaga Kependidikan di Universitas Negeri Surabaya</p> <p><i>Journal of Public Sector Innovations</i> Vol.06 No.2 2022</p>	<p>tenaga kependidikan di Universitas Negeri Surabaya.</p> <p>Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode studi eksplorasi.</p>	<p>tugas jabatan fungsional tertentu maupun fungsional umum tenaga kependidikan Unesa, pemahaman subyek dalam dimensi input dalam kondisi baik dan sangat baik, hasil pemetaan dalam dimensi proses maupun dimensi produk didapatkan hasil bahwa fungsional umum lebih baik dibandingkan dengan fungsional tertentu, pada umumnya tendik fungsional umum belum memiliki organisasi profesi dan belum banyak diantara mereka yang telah mengikuti workshop maupun diklat.</p>
<p>5.</p>	<p>Peneliti: Siti Zulaikah</p> <p>Judul Penelitian: Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Kediri</p> <p>Jurnal Studi Agama Vol.8 No.1 2019</p>	<p>Tujuan Penelitian: Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan mengevaluasi kinerja pegawai pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Kediri serta untuk mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat kinerja di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Kediri.</p> <p>Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Kediri sudah baik, namun masih sangat perlu dioptimalkan. Hal ini terlihat dari kerjasama, kedisiplinan dan kepemimpinan yang masih harus ditingkatkan. Sedangkan dari segi pelayanan, integritas, dan komitmen sudah baik. Adapun faktor pendukung kinerja ASN diantaranya adanya semangat/motivasi diri yang kuat untuk melaksanakan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab, berintegritas dan penuh komitmen, adanya reward TPP dari Pemerintah Kota Kediri dan lingkungan kerja yang kondusif. Sedangkan faktor penghambat kerjanya diantaranya kurangnya sumber daya manusia,</p>

			kurangnya sarana dan prasarana, dankurangnya alokasi anggaran untuk dinas dan anggaran peningkatan kompetensi pegawai
6.	<p>Peneliti: Mila Muliawati Sapta Juniar Nala Nastia</p> <p>Judul Penelitian: Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Lasalimu Selatan Kabupaten Buton</p> <p>Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan Vol.1 No.1 2020</p>	<p>Tujuan Penelitian: Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui Evaluasi Kinerja aparatur sipil negara dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Lasalimu Selatan Kabupaten Buton dengan indikator: kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai, tanggung jawab serta disiplin kerja dan faktor-faktor yang mendukung serta menghambat kinerja pegawai.</p> <p>Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Lasalimu Selatan Kabupaten Buton belum maksimal sebagaimana mestinya hal ini terlihat dari hasil kerja pegawai, baik dari segi kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai, tanggung jawab serta disiplin kerja yang ada di kantor Kecamatan Lasalimu Selatan masih banyak kendala yang dihadapi hal ini disebabkan kurangnya perhatian dari pemerintah kabupaten.</p>
7.	<p>Peneliti: Rizka Ramadani Erika Revida MS.</p> <p>Judul Penelitian: Evaluasi Kinerja Distribusi Logistik Kpu Jawa Barat Sebagai Parameter Sukses Pilkada Serentak 2018</p>	<p>Tujuan Penelitian: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kondisi kinerja distribusi logistik KPU Jawa Barat dan tingkat kesuksesan pelaksanaan pilkada serentak 2018 di Jawa Barat diukur dari distribusi logistik KPU Jawa Barat.</p> <p>Metode Penelitian:</p>	<p>Hasil penelitian ini adalah kinerja KPU Jawa Barat pada pelaksanaan Pilkada Serentak 2018 di Jawa Barat berada pada kategori sangat baik, hal ini dapat dilihat dari capaian realisasi kinerja dibandingkan dengan target yang ditetapkan dengan rata-rata 100% pencapaian. Distribusi logistik KPU terlaksana dengan baik, yang dapat dijadikan parameter kesuksesan pelaksanaan pilkada serentak 2018 di Jawa Barat</p>

	Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi) Vol.4 No.2 2020	Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis.	
8.	<p>Peneliti: Diga Putri Oktaviane</p> <p>Judul Penelitian: Evaluasi Kinerja Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Padang Menurut Perspektif Balanced Scorecard</p> <p><i>Journal of education on social science</i> Vol.5 No.1 2021</p>	<p>Tujuan Penelitian: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Padang menggunakan metode balanced scorecard</p> <p>Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan pendekatan kualitatif.</p>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam hal pengelolaan anggaran, Badan Pengelola Keuangan dan Aset Kota Padang belum sepenuhnya menerapkan metode balance scorecard dalam kinerjanya.
9.	<p>Peneliti: Suprpto Suparji Sugeng Harianto Aisyah Endah Palupi Suwarno Imam Samsul</p>	<p>Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan ini adalah untuk mendeskripsikan kinerja dosen dan tenaga kependidikan Universitas Negeri Surabaya (Unesa) selama masa Pandemi Covid-19</p> <p>Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode penelitian evaluasi dengan survey.</p>	Hasil dari penelitian ini adalah seluruh tenaga pendidik di UNESA dinilai berdasarkan penilaian atasan, yaitu Kassubag dengan skor yang rata-rata terbilang baik. Penilaian Kinerja tenaga pendidik seluruh Unesa berdasarkan Penilaian Mahasiswa memberikan penilaian sangat baik. Penilaian Mahasiswa terhadap Kinerja Perkuliahan Dosen Setiap Fakultas dan Pascasarjana, tahap perencanaan skor tertinggi adalah Pascasarjana.

	<p>Judul Penelitian: Evaluasi Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan Selama Work From Home (Wfh): Studi Kasus Di Universitas Negeri Surabaya</p> <p><i>Journal of Public Sector Innovations</i> Vol.5 No.2 2021</p>		
10.	<p>Peneliti: Aminuddin Suriyani, B.B. Indra Andriatn</p> <p>Judul Penelitian: Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe</p> <p>Jurnal Publicuho Vol.5 No.4 2022</p>	<p>Tujuan Penelitian: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe</p> <p>Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja aparatur pemerintah Desa Woerahi belum berjalan dengan baik. Komitmen kerja aparat Desa Woerahi dalam bekerja masih rendah, hal ini membuat kedisiplinan aparat dalam pelaksanaan prinsip pelayanan publik tidak berjalan dengan baik. Ketepatan waktu pemerintah Desa Woerahi dalam bekerja juga masih belum optimal. Kenyamanan pelayanan pemerintah Desa Woerahi juga belum optimal. Meskipun demikian, secara kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Woerahi sudah cukup baik, Kuantitas pelayanan yang di berikan oleh pemerintah Desa Woerahi juga sudah cukup baik. Selain itu efektivitas dalam pemanfaatan teknologi dan sumber daya juga cukup baik dilakukan oleh pemerintah Desa Woerahi. Kemandirian aparat</p>

			desa dalam menjalankan tugasnya juga sudah cukup baik.
11.	<p>Peneliti: Meena Subedi Ali Farazmand1</p> <p>Judul Penelitian <i>Economic Value Added (EVA) for Performance Evaluation of Public Organizations</i></p> <p><i>Public Organization Review</i> Vol.1 No.20 2020</p>	<p>Tujuan Penelitian: Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji apakah nilai tambah ekonomi (EVA) sebagai metrik evaluasi kinerja memberi insentif kepada administrator publik untuk meningkatkan kinerja organisasi publik</p> <p>Metode Penelitian: Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metodologi analisis perubahan perbedaan pertama yang menangani heterogenitas tingkat perusahaan yang tidak dapat diamati dan membahas masalah endogenitas</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa administrator publik membuat keputusan investasi dan operasi yang hati-hati setelah adopsi EVA sebagai metrik evaluasi kinerja mereka, sehingga meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan</p>
12.	<p>Peneliti Horia Mihai Raboca</p> <p>Judul Penelitian <i>Performance Measurement In Romanian Local Public Organization An Exploratory Analysis Of Performance Measurement Systems</i></p>	<p>Tujuan Penelitian: Tujuan dari artikel ini adalah untuk mengungkap beberapa aspek yang berkaitan dengan karakteristik utama pengukuran kinerja organisasi di organisasi publik lokal Rumania dan menyoroti gambaran eksplorasi sistem pengukuran kinerja (PMS) untuk lembaga ini.</p> <p>Metode Penelitian:</p>	<p>Hasil Penelitian: Hasil dari penelitian ini adalah sistem pengukuran kinerja masih belum dianggap sebagai alat manajerial yang berguna di organisasi publik lokal Rumania, meskipun pengukuran kinerja merupakan peluang besar untuk alokasi sumber daya, penyusunan anggaran, atau memotivasi karyawan.</p>

	<i>Journal of Public Administration, Finance and Law</i> Vol.- No.19 2021	penelitian ini dilakukan dengan menganalisis dan mengevaluasi isu-isu yang berkaitan dengan PMS di organisasi publik lokal, dilakukan melalui survei sosiologis.	
13.	<p>Peneliti Qiuhu Shao Jingfeng Yuan Jin Lin Wei Huang Junwei Ma Hongxing Ding</p> <p>Judul Penelitian <i>A SBM-DEA Based Performance Evaluation And Optimization For Social Organizations Participating In Community And Home-Based Elderly Care Service</i></p> <p>Vol.- No.- 2021</p>	<p>Tujuan Penelitian: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi komunitas dan pusat layanan perawatan lansia berbasis rumah (CECSCs).</p> <p>Metode Penelitian Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis holistik dari studi sebelumnya dan wawancara dengan para ahli. Kemudian juga penelitian ini menggunakan analisis sensitivitas.</p>	Hasil dari penelitian ini, yaitu metode SBM-DEA yang diusulkan mampu mengukur efisiensi kinerja secara efektif dan membedakan inefisiensi dalam manajemen internalnya.
14.	<p>Peneliti Osama I. Kadhum Ali H. Hamad</p>	<p>Tujuan Penelitian: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan evaluasi kinerja yang komprehensif dari sistem tersebut untuk menilai kinerja dan kelayakan skalabilitas</p>	Hasil dari penelitian ini adalah platform fabric blockchain bergantung pada konfigurasi perangkat keras dan perangkat lunak, kompleksitas kontrak pintar, jumlah klien yang terlibat dengan sistem,

	<p>Judul Penelitian <i>Performance Evaluation of Multi-Organization E-Government Based on Hyperledger Fabric Blockchain Platform</i></p> <p><i>Ingénierie des Systèmes d'Information</i> Vol.28 No. 2 2023</p>	<p>dan potensi untuk meningkatkan layanan e-government.</p> <p>Metodologi Penelitian Penelitian ini menggunakan metodologi blockchain untuk mengevaluasi kinerja.</p>	<p>jumlah organisasi yang terhubung, dan desain jaringan.</p>
15.	<p>Peneliti Nasir Abbas Jafar Hussain Talat Islam Zeshan Ahmer</p> <p>Judul Penelitian <i>Performance Evaluation of Public-Private Partnerships in Health Sector of Pakistan</i></p> <p><i>Public Policy and Administration Research</i> Vol.9 No.1 2019</p>	<p>Tujuan Penelitian: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja rumah sakit yang bekerja di bawah kemitraan publik-swasta (PPP) menggunakan model Marshall dan Hays.</p> <p>Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.</p>	<p>menunjukkan bahwa perawatan pasien, dan aksesibilitas layanan kesehatan kepada pasien berpengaruh positif terhadap kinerja rumah sakit pemerintah-swasta. Hasil penelitian memiliki implikasi teoretis dan praktis yang signifikan</p>

Pada penelitian pertama yang berjudul “Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Balai Transportasi Darat Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara” membahas tentang evaluasi kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa evaluasi kinerja Balai Pengelola Transportasi darat Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara dalam melakukan pelayanan publik sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Hanya saja pelaksanaannya belum optimal. Pada penelitian pertama ini kesamaan fokus yaitu menganalisis kinerja dalam suatu instansi. Namun pada penelitian ini tidak menjelaskan apa faktor-faktor yang menjadi penghambat maupun pendukung dalam mengevaluasi kinerja.

Penelitian kedua yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Kinerja Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Ternate Tahun 2017” membahas evaluasi pelayanan kinerja. Pada penelitian ini memiliki kesamaan fokus yaitu mengevaluasi kinerja di suatu instansi, dan membahas mengenai tugas dan fungsi di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Ternate. Namun perbedaan penelitian kedua dengan penelitian yang akan diteliti, yaitu penelitian kedua tidak membahas faktor penghambat dan juga faktor pendukung dalam melakukan evaluasi kinerja. Selain itu penelitian ini tidak menjelaskan indikator yang menjadi pengukuran kinerja.

Penelitian ketiga yang berjudul “Evaluasi Kinerja Birokrat Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Tegalgondo Kabupaten Malang” membahas tentang evaluasi kinerja pegawai yang bekerja pada instansi pemerintah. Penelitian ketiga ini memiliki kesamaan fokus yaitu membahas tentang evaluasi kinerja melalui beberapa indikator. Namun pada penelitian ketiga ini tidak

membahas apa yang menjadi hambatan dan yang menjadi dukungan dalam mengevaluasi kinerja. Peneliti ketiga ini juga tidak memberikan saran untuk dapat meningkatkan kinerja.

Penelitian keempat yang berjudul “Evaluasi Kinerja Jabatan Fungsional Tenaga Kependidikan di Universitas Negeri Surabaya” membahas tentang evaluasi kinerja jabatan fungsional tenaga kependidikan di Universitas Negeri Surabaya. Penelitian ketiga ini memiliki kesamaan fokus yaitu mengevaluasi kinerja di suatu instansi, namun menggunakan indikator dimensi input, dimensi proses dan dimensi out-put serta berbagai data yang dibutuhkan untuk penataan dan pengembangan karir tenaga kependidikan. Penelitian keempat ini tidak membahas faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam mengevaluasi kinerja.

Penelitian kelima berjudul “Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Kediri”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengevaluasi kinerja pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Kediri serta untuk mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat kinerja di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Kediri. Penelitian kelima memiliki kesamaan fokus yaitu membahas tentang evaluasi kinerja dalam suatu organisasi publik, penelitian ini juga membahas faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Namun pada penelitian kelima ini tidak membahas bagaimana evaluasi kinerja tersebut dijalankan.

Penelitian keenam dengan judul “Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Lasalimu Selatan Kabupaten Buton”

dilakukan untuk mengetahui Evaluasi Kinerja aparatur sipil negara dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Lasalimu Selatan Kabupaten Buton. Penelitian keenam ini mengevaluasi kinerja menggunakan beberapa indikator, penelitian keenam ini juga membahas faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam mengevaluasi kinerja pegawai. Namun dalam penelitian ini tidak ada saran yang diberikan untuk membangun kinerja di kantor Kecamatan Lasalimu Selatan Kabupaten Buton.

Penelitian ketujuh berjudul “Evaluasi Kinerja Distribusi Logistik KPU Jawa Barat Sebagai Parameter Sukses Pilkada Serentak 2018”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kondisi kinerja distribusi logistik KPU Jawa Barat dan tingkat kesuksesan pelaksanaan pilkada serentak 2018 di Jawa Barat diukur dari distribusi logistik KPU Jawa Barat. Penelitian ketujuh ini memiliki kesamaan yaitu, meneliti evaluasi kinerja dengan menggunakan beberapa indikator. Namun dalam penelitian ketujuh ini tidak menjelaskan faktor yang menjadi penghambat dan faktor yang menjadi pendukung dalam evaluasi kinerja.

Penelitian kedelapan dengan judul “Evaluasi Kinerja Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Padang Menurut Perspektif *Balanced Scorecard*”. Penelitian ini dilakukan untuk menilai kinerja Badan Pengelola Keuangan dan Aset. Persamaan penelitian kedelapan adalah membahas tentang evaluasi kinerja dalam suatu instansi. Namun pada penelitian ini tidak ada indikator yang menjadi evaluasi kinerja, dan juga tidak menjelaskan faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam pengevaluasian kinerja.

Penelitian kesembilan yang berjudul “Evaluasi Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan Selama Work From Home (WFH): Studi Kasus Di Universitas Negeri Surabaya”. Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan kinerja dosen dan tenaga kependidikan Universitas Negeri Surabaya (Unesa) selama masa Pandemi Covid-19. Persamaan penelitian kesembilan adalah mengevaluasi kinerja dengan beberapa indikator. Namun pada penelitian ini tidak membahas tentang faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam pengevaluasian kinerja.

Penelitian kesepuluh yang berjudul “Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe” membahas tentang Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten. Perbedaan penelitian kesepuluh dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada lokus, metode, dan teori. Pada penelitian kesepuluh memiliki persamaan dengan penelitian yang akan diteliti, yaitu mengevaluasi kinerja dengan beberapa indikator, yaitu kualitas layanan, kuantitas layanan, ketepatan waktu, efektivitas layanan, kemandirian, dan komitmen kinerja. Namun pada penelitian kesepuluh ini tidak dijelaskan tentang faktor yang mempengaruhi dan faktor yang mendukung dalam evaluasi kinerja yang ada di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe.

Penelitian kesebelas dengan judul “*Economic Value Added (EVA) for Performance Evaluation of Public Organizations Public Organization Review*” membahas tentang *Economic Value Added (EVA)* sebagai metrik evaluasi kinerja memberi insentif kepada administrator publik untuk meningkatkan kinerja

organisasi publik. Pada penelitian kesebelas ini memiliki persamaan yaitu fokus dalam evaluasi kinerja. Namun penelitian kesebelas ini tidak menjelaskan evaluasi kinerja yang dijalankan pada suatu organisasi ataupun instansi, penelitian kesebelas ini juga tidak menjelaskan tentang faktor yang menjadi penghambat dan pendukung. Selain itu penelitian ini tidak memberikan saran dalam penelitiannya.

Penelitian kedua belas berjudul "*Performance Measurement In Romanian Local Public Organization An Exploratory Analysis Of Performance Measurement Systems*". Penelitian itu dilakukan untuk mengungkap beberapa aspek yang berkaitan dengan karakteristik utama pengukuran kinerja organisasi di organisasi publik lokal Rumania dan menyoroti gambaran eksplorasi sistem pengukuran kinerja (PMS) untuk lembaga ini. Penelitian kedua belas ini sama-sama membahas fokus tentang evaluasi kinerja dalam suatu instansi. Namun dalam penelitian kedua belas ini tidak membahas tentang faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam mengevaluasi kinerja.

Penelitian ketiga belas yang berjudul "*A SBM-DEA Based Performance Evaluation And Optimization For Social Organizations Participating In Community And Home-Based Elderly Care Service*" dilakukan untuk mengevaluasi kinerja dan pusat layanan perawatan lansia berbasis rumah (CECSCs). Penelitian ketiga belas ini sama-sama membahas dan memiliki fokus yang sama yaitu tentang evaluasi kinerja. Namun dalam penelitian ketiga belas ini tidak membahas faktor-faktor yang menjadi pendukung dan faktor yang menjadi penghambat dalam evaluasi kinerja.

Penelitian keempat belas yang berjudul “*Performance Evaluation of Multi-Organization E-Government Based on Hyperledger Fabric Blockchain Platform*” dilakukan untuk memberikan evaluasi kinerja yang komprehensif dari sistem tersebut untuk menilai kinerja dan kelayakan skalabilitas. Penelitian keempat belas memiliki persamaan dengan penelitian yang akan diteliti, yaitu sama-sama meneliti evaluasi kinerja. Namun penelitian ini keempat belas ini tidak meneliti tentang faktor yang mempengaruhi dan faktor pendukung. Penelitian keempat belas ini juga tidak memberikan saran untuk mengevaluasi kinerja.

Penelitian kelima belas yang berjudul “*Performance Evaluation of Public-Private Partnerships in Health Sector of Pakistan*” membahas tentang evaluasi kinerja rumah sakit yang berada di bawah kemitraan publik-swasta (PPP). Penelitian kelima belas memiliki persamaan pada penelitian yang akan diteliti ini. Persamaannya, yaitu sama-sama membahas tentang evaluasi kinerja. Namun penelitian ini tidak membahas bagaimana evaluasi kinerja tersebut berjalan, penelitian ini juga tidak membahas tentang faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung. Selain itu penelitian kelima belas ini juga tidak memberikan saran.

1.6.2 Administrasi Publik

Administrasi publik dianalogikan seperti tubuh manusia yang hidup dalam suatu lingkungan, karena memiliki hubungan internal yang saling berhubungan antara satu unsur dengan unsur lain. Administrasi publik adalah cabang dari ilmu sosial dan ilmu politik di Indonesia yang bertujuan untuk memecahkan berbagai masalah yang ada di publik. Menurut Chandler dan Plano (Keban 2014:3), administrasi publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik

diorganisir dan di koordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Kemudian Chandler dan Plano (Keban 2014:3) mengatakan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan.

McCurdy (1986) dalam studi literturnya mengatakan bahwa administrasi publik dapat dilihat sebagai bagian dari suatu proses politik, yaitu sebagai salah satu metode yang dijalankan pemerintah suatu negara dan dapat dianggap sebagai cara yang prinsipil untuk melakukan berbagai fungsi negara. Dengan kata lain administrasi publik tidak hanya tentang persoalan manajerial tetapi juga persoalan politik. Menurut George J. Gordon (Inu Kencana 2006:25) administrasi publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses yang dilakukan oleh organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan pemerintah atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan eksekutif serta pengadilan.

Ilmu administrasi publik memiliki cakupan yang luas sehingga para ahli seperti Robert Presthus mengungkapkan bahwa studi administrasi lebih luas dibandingkan dengan cakupan ilmu sosial lainnya. Dari banyaknya pendapat para ahli tentang apa itu administrasi publik, apabila ditelaah lebih dalam sebenarnya administrasi publik diangkat dari dua pola pemikira yang berbeda. Pola pertama memandang administrasi publik sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, yakni lembaga eksekutif. Misalnya, M. E. Dimock yang mencatat bahwa W. F. Willoughby menyatakan, "*Administrative function is the function of actually administering the law as declared by the legislative and interpreted by the judicial*

branches of government.” Dari pernyataan Willoughby tersebut menunjukkan bahwa administrasi publik itu hanya berkaitan dengan fungsi untuk melaksanakan hukum yang telah ditetapkan oleh DPR dan telah diartikan juga bahwa “*Public administration as field is mainly concerned with the means for implementing political values*” (administrasi publik sebagai satu bidang studi yang berkaitan, terutama dengan sarana-sarana untuk melaksanakan nilai-nilai atau keputusan politik)

Pola kedua, melihat administrasi publik lebih luas dibanding pembahasan mengenai aktivitas-aktivitas lembaga eksekutif. Namun sebaliknya, administrasi publik mencakup seluruh aktivitas dari ketiga cabang pemerintahan, yakni legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Semuanya itu berujung pada fungsi untuk memberikan pelayanan publik. Dengan pola kedua ini, J. M. Piffner berpendapat bahwa “*Public asministration is the coordination of collective efforts to implement public policy*” (administrasi publik adalah koordinasi dari usaha-usaha kolektif yang dimaksudkan untuk melaksanakan kebijakan pemerintah),” (Dimock, 1964). Dari pola pemikiran kedua disimpulkan oleh Felix A. Nigro bahwa administrasi publik adalah:

- a. Usaha kelompok bersifat kooperatif yang dilaksanakan dalam satu lingkungan publik.
- b. Meliputi seluruh tiga cabang pemerintahan, yaitu eksekutif, yudikatif, legislatif, dan pertalian di antara ketiganya,
- c. Mempunyai peranan penting dalam formulasi kebijakan publik (*public policy*) dan merupakan bagian proses politik;

- d. Amat berbeda dengan administrasi *private*;
- e. Berhubungan erat dengan kelompok-kelompok privat dan individual dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma adalah suatu cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar, atau cara memecahkan sesuatu masalah, yang dianut oleh masyarakat ilmiah pada suatu masa tertentu (Kuhn, 1970). Perkembangan ilmu administrasi publik terus bergeser seiring berjalannya waktu. Nicholas Henry (1995:21-49) mengungkapkan bahwa suatu standard disiplin ilmu, seperti yang dikemukakan oleh Robert T. Golembiewski, mencakup fokus dan locus. Fokus mempersoalkan *what of the field* atau metode dasar yang dipakai maupun cara-cara ilmiah yang bisa digunakan untuk memecahkan atau menyelesaikan masalah yang ada. Sedangkan lokus adalah mencakup *where of the field* atau tempat dimana metode tersebut diterapkan. Dari dua kategori disiplin tersebut, Henry mengungkapkan bahwa sudah ada lima paradigma dalam administrasi publik.

Paradigma pertama, yaitu pada tahun 1900-1926 dikenal sebagai paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi. Tokoh-tokoh dalam paradigma ini adalah Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Goodnow menyatakan politik harus memusatkan perhatiannya pada kebijakan atau ekspresi dari kehendak rakyat, dan administrasi memberikan perhatian pada pelaksanaan maupun implementasi dari kebijakan atau kehendak tersebut. Pendapat Goodnow ini dituangkan dalam tulisannya pada tahun 1900 yang berjudul "*Politics and Administration.*" Pada paradigma pertama ini hanya menekankan pada aspek "locus" saja yaitu,

government bureaucracy, namun fokus atau metode apa yang harus dikembangkan dalam administrasi publik kurang dibahas secara jelas dan *detail*.

Paradigma kedua pada tahun 1927-1937, paradigma ini disebut sebagai paradigma prinsip-prinsip administrasi. Willoghby, Gullick dan Urwick serta tokoh-tokoh manajemen klasik yaitu Fayol dan Taylor memperkenalkan bahwa prinsip-prinsip administrasi menjadi fokus utama administrasi publik. Prinsip-prinsip tersebut adalah PODSCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*). Prinsip-prinsip tersebut bersifat universal dan dapat diterapkan dimana saja tanpa ada batasan ruang dan waktu. Oleh karena itu pada paradigma ini lebih menekankan pada fokus bukan lokus.

Paradigma ketiga pada tahun 1950-1970. Pada paradigma ini administrasi negara disebut juga sebagai ilmu politik. Dalam konsep paradigma ketiga ini Herber Simon mengungkapkan bahwa administrasi negara bukan lah *value free* atau bisa diterapkan dimana saja. Herbert Simon juga mengungkapkan kritiknya terhadap prinsip administrasi yang tidak konsisten dan menilai bahwa prinsip-prinsip tersebut tidak bersifat universal. Kemudian John Gaus mengatakan bahwa teori administrasi publik adalah teori politik. Oleh karena itu muncul paradigma baru yang menganggap administrasi publik sebagai ilmu politik dimana lokusnya merupakan birokrasi pemerintahan namun fokusnya masih tidak jelas karena prinsip-prinsip administrasi publik mengandung banyak kelemahan. Masa paradigma ketiga ini administrasi publik mengalami krisis identitas. Hal tersebut disebabkan karena ilmu politik dianggap paling menonjol dalam dunia administrasi publik.

Paradigma Keempat pada tahun 1956-1970. Paradigma keempat menjelaskan administrasi publik sebagai ilmu administrasi. Paradigma ini prinsip-prinsip manajemen yang pernah digunakan yaitu pada paradigma kedua kemudian dikembangkan secara ilmiah. Fokus dari paradigma ini adalah perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern, seperti metode kualitatif, analisis sistem, riset operasi dan masih banyak lagi. Dalam paradigma ini terjadi dua perkembangan yaitu pertama berorientasi kepada perkembangan ilmu administrasi murni yang didorong oleh disiplin psikologi sosial dan kedua yang berorientasi pada kebijakan publik. Kedua perkembangan tersebut dianggap dapat diterapkan tidak hanya ke dalam dunia bisnis tetapi bisa juga ke dalam administrasi publik. Maka dari itu lokus dalam paradigma ini menjadi tidak jelas.

Paradigma kelima pada tahun 1970-sekarang. paradigma ini menjelaskan bahwa administrasi publik sebagai administrasi publik. Fokus dan lokus pada paradigma ini terlihat jelas. Fokus administrasi publik dalam paradigma ini, yaitu teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik. Lokus dalam paradigma ini adalah masalah-masalah serta kepentingan-kepentingan publik.

Paradigma terakhir, yaitu *governance*. Paradigma *governance* merupakan suatu sistem nilai, kebijakan, dan kelembagaan dimana urusan-urusan ekonomi, sosial, dan politik dikelola melalui interaksi antara masyarakat, pemerintah, dan sektor swasta. Paradigma *governance* memprioritaskan mekanisme dan proses dimana para warga masyarakat dan kelompok dapat mengartikulasikan kepentingannya, memediasi berbagai perbedaan-perbedaannya, serta menjalankan hak dan kewajibannya.

Dari beberapa paradigma tersebut, paradigma kelima mempunyai keterkaitan dalam penelitian ini. Karena paradigma kelima memiliki fokus yang jelas yaitu fokus pada teori organisasi, manajemen dan juga kebijakan publik. Salah satu dari fokus tersebut yaitu fokus pada teori organisasi sangat berhubungan dengan penelitian ini, dan lokus pada paradigma kelima juga memiliki korelasi dengan penelitian yang saya lakukan. Lokus dari penelitian yang saya lakukan adalah tentang evaluasi kinerja organisasi Suku Dinas Sosial Jakarta Barat dalam pelaksanaan program rehabilitasi sosial yang berkaitan dengan masalah kesejahteraan sosial dalam lingkup publik seperti yang tertera dalam paradigma kelima.

1.6.4 Manajemen Publik

Secara etimologi, *management* (di Indonesia diterjemahkan sebagai "manajemen") berasal dari kata manusia (tangan), *agere* (melakukan), yang berarti mengurus atau *managiere* (bahasa latin) yang berarti melatih. Menurut Frederick W. Taylor (Pasolong: 2014) "*The art of management, is definted knowing exacily what you want to do, and then seeing that they do it in the past and cheapest way*". Ilmu manajemen itu dapat diterjemahkan sebagai ilmu pengetahuan yang mandiri yang sebenarnya akan ada kerjakan, selanjutnya mengkaji apakah sesuatu itu dikerjakan dengan cara terbaik serta termudah atau tidak. Menurut Oliver Sheldon "*management proper is the function in industry concerned in the execution of policy, within the limits set by administration, in the employment of the organization for the particular objects set before it.*" Maksudnya kegunaan manajemen sebagai fungsi kajian industri dalam pelaksanaan kebijakan, dipandang dalam batas-batas

kumpulan penyelenggaraan dalam pekerjaan organisasi untuk tujuan khusus yang akan datang. Menurut George Terry, "*management is a distinct process consisting in planning, organizing, actuating and controlling performed to determine and accomplish state objective by the use of human being and other resources.*" Maksudnya, manajemen adalah proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya. Menurut Overman dalam Keban (2004:85) mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah "*scientific manajement*", meskipun sangat dipengaruhi oleh "*scientific management*". Manajemen publik bukanlah "*policy analysis*", bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi politik kebijakan di pihak lain. Menurut Ricki W. Griffin (Ladzi Safroni, 2012:44), fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan dan Pengambilan Keputusan (*planning and decision making*), pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*leading*) serta pengendalian (*controlling*). Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning, organizing* dan *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.

Dari beberapa pendapat menurut para ahli, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu yang di dalamnya terdapat fungsi *planning, organizing, actuating, controlling*. Pembeda antara manajemen secara umum dan manajemen publik

adalah bahwa dalam manajemen publik, dalam proses pelaksanaannya terdapat kepentingan publik di dalamnya. Namun manajemen secara umum juga tidak menutup kemungkinan di dalamnya terdapat kepentingan publik hanya saja kuantitinya berbeda dengan manajemen publik (Syafitri: 2006). Manajemen memiliki enam unsur (6M): 1) *Men*, manusia yang menentukan tujuan dan dia pulalah yang menjadi pelaku dalam proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan; 2) *Money*, dalam dunia modern, uang sebagai alat tukar dan alat pengukur nilai, amat diperlukan untuk mencapai sesuatu tujuan, disamping unsur manusianya; 3) *Method*, cara melaksanakan sesuatu pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan; 4) *Materials*, unsur material ini sangat penting, karena manusia tidak dapat berbuat tanpa bahan dan perlengkapan; 5) *Machines*, peranan mesin dalam zaman modern ini tidak diragukan lagi. Mesin membawa kemudahan dalam pekerjaan, menyingkat waktu bekerja untuk menghasilkan sesuatu sehingga keuntungan lebih banyak; 6) *Market*, pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi keberhasilan suatu organisasi, karena keberhasilan organisasi bergantung pada bagaimana manusia dalam melayani dan menyalurkan produk atau kebijakan pada masyarakat sehingga menghasilkan *feedback* (umpan balik) yang baik.

1.6.5 Organisasi

Organisasi merupakan bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara bersamaan dengan peraturan yang ada. Organisasi adalah suatu tempat ataupun wadah untuk melakukan kegiatan bersama. Menurut James D. Mooney, organisasi adalah sebagai bentuk

setiap perserikatan orang-orang untuk mencapai suatu tujuan bersama (*Organization is the form of every human association for the attainment of common purpose*). Menurut Chester L. Barnard Organisasi adalah sebagai sebuah sistem tentang aktivitas kerjasama dua orang atau lebih dari sesuatu yang tidak berwujud dan tidak pandang bulu, yang sebagian besar tentang persoalansilaturahmi (*Organization is a system of cooperative activities of two or more person something intangible and impersonal. Largely a matter of relationship*). Menurut Luther Gulick Organisasi adalah sebagai suatu alat saling hubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur kewenangan; dus dengan demikian pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh perintah para atasan kepada para bawahan yang menjangkau dari puncak sampai ke dasar dari seluruh badan usaha (*Organization is the means of interrelating the subdivisions of work by allotting them to men who are placed in a structure of authority, so that the work may be coordinated by orders of superiors to sub ordinates, reaching from the top to the bottom of the entire enterprise*).

Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu wadah atau tempat untuk menyelenggarakan administrasi. Dalam organisasi ada hubungan antar individu maupun kelompok untuk terjalin suatu hubungan agar kerjasama dan pembagian tugas dapat berjalan lancar. Dalam organisasi terjadi proses aktivitas berdasarkan kinerja masing-masing.

Dalam penelitian ini organisasi yang akan dibahas adalah organisasi publik. Organisasi publik merupakan organisasi yang besar yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup negara. Organisasi publik memiliki kewenangan

yang absah (terlegitimasi) di bidang politik, administrasi pemerintahan, dan hukum secara terlembaga, dan memiliki kewajiban melindungi warga negaranya, dan melayani keperluannya.

1.6.6 Kinerja Organisasi

Konsep kinerja dapat dijelaskan sebagai tingkat pencapaian hasil. Kinerja adalah rangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh suatu organisasi. Menurut Keban (2004) kinerja merupakan terjemahan dari “performance” yang sering diartikan sebagai penampilan, unjuk rasa atau prestasi. Kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi secara berkesinambungan, sedangkan menurut Mahsun (2006) kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program, kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Menurut Miftah Thoha (2017) kinerja adalah resultan dari interaksi antara berbagai variabel yang kompleks baik di dalam maupun di luar birokrasi. Sedangkan menurut Widodo (2005: 78) kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Sementara itu, kinerja sebagai kata benda mengandung arti "thing done" (suatu hasil yang telah dikerjakan). Dari beberapa pendapat tentang kinerja yang dikemukakan oleh beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa konsep suatu kinerja adalah gambaran mengenai pencapaian oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi dalam pelaksanaan kegiatan, program, serta kebijaksanaan guna mewujudkan visi, misi, dan tujuan organisasi yang ditetapkan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Mahsun (Sembiring, 2012: 81), bahwa kinerja (performance) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang tertuang dalam strategic planning. Sementara pendapat Richard (Sudarmanto, 2009: 9) tentang pengertian kinerja adalah sebagai hasil yang terkait dengan produktivitas dan efektivitas. Produktivitas merupakan hubungan antara jumlah barang dan jasa yang dihasilkan dengan jumlah tenaga, kerja, modal, dan sumber daya yang digunakan dalam produksi. Kemudian kinerja menurut Murphy (Sudarmanto, 2009: 9) memberikan pandangannya mengenai kinerja yang lebih merujuk pada perilaku bahwa kinerja merupakan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja.

Dari beberapa ahli yang menjelaskan tentang kinerja tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja sebagai sebuah proses bagaimana cara bekerja terkait produktivitas dan efektivitas dalam menghasilkan barang atau jasa dengan penggunaan sumberdaya yang relevan dengan tujuan organisasi. Terkait dengan konsep kinerja, Rummler dan Brache (Sudarmanto, 2009: 7-8) mengemukakan ada 3 (tiga) level kinerja, yaitu:

- a. Kinerja organisasi, merupakan pencapaian hasil (outcome) pada level atau unit analisis organisasi. Kinerja pada level ini terkait dengan tujuan organisasi, rancangan organisasi, dan manajemen organisasi.
- b. Kinerja proses, merupakan kinerja pada proses tahapan dalam menghasilkan produk atau pelayanan. Kinerja pada level proses ini dipengaruhi oleh tujuan proses, rancangan proses, dan manajemen proses

- c. Kinerja individu/pekerjaan, merupakan pencapaian atau efektivitas pada tingkat pegawai atau pekerjaan. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerja, rancangan pekerjaan, dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu.

Berdasarkan level kinerja tersebut di atas maka penelitian ini termasuk dalam level kinerja organisasi, karena penelitian ini membahas tentang evaluasi kinerja dari Suku Dinas Sosial Jakarta Barat terhadap program rehabilitasi sosial. Hal tersebut memiliki keterkaitan karena penelitian ini melihat pencapaian hasil dari kinerja yang dijalankan oleh Suku Dinas Sosial Jakarta Barat. Menurut Chaizi Nasucha (Fahmi, 2016: 129) kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif. Sedangkan menurut Keban (2004: 183) kinerja organisasi adalah sesuatu yang menggambarkan sudah sampai sejauh manakah sebuah kelompok telah melaksanakan seluruh kegiatan pokok sehingga bisa mencapai visi dan misi dari institusi tersebut. Sementara Atmosudirjo (Pasolong, 2014) 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.

Dari beberapa pengertian kinerja organisasi menurut para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi merupakan kemampuan organisasi untuk

melakukan tugas-tugas yang telah dibebankan dengan sebaik mungkin agar dapat mencapai sasaran yang telah ditentukan.

1.6.6.1 Pengukuran Kinerja Organisasi

Menurut Mahmudi (2010: 12) pengukuran kinerja merupakan alat untuk menilai kesuksesan organisasi. Di dalam konteks organisasi sektor publik, kesuksesan organisasi itu akan digunakan untuk mendapatkan legitimasi dan dukungan publik. Masyarakat akan menilai kesuksesan organisasi sektor publik melalui kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang relatif murah dan berkualitas. Kemudian Sembiring (2012: 83) menjelaskan bahwa hasil akhir pengukuran kinerja adalah informasi tentang kinerja, apakah kinerja individu, kinerja kelompok atau unit dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Kejelasan informasi tentang hal-hal yang diukur baik bagi individu, kelompok maupun organisasi secara keseluruhan, haruslah menjadi kesepakatan bersama, maka dengan demikian hal itu berpengaruh pada motivasi, sikap dan perilaku setiap anggota organisasi, selanjutnya hal tersebut akan berdampak pada kinerja organisasi. Mocheriono (2012: 60) menyampaikan bahwa penilaian kinerja organisasi publik dapat dilakukan melalui tiga konsep dasar, yaitu:

1. Responsivitas (*responsiveness*), yaitu menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
2. Responsibilitas (*responsibility*), yaitu pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai

dengan kebijakan secara implisit maupun eksplisit.

3. Akuntabilitas (accountability), yaitu merujuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik yang diharapkan dari masyarakat, bisa berupa penilaian dari wakil rakyat, pejabat, dan masyarakat.

Dwiyanto, (2017) menggunakan beberapa kriteria yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi pelayanan publik:

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Pada umumnya produktivitas dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2. Kualitas Layanan

Sumber data utama dari kualitas layanan didapat dari pengguna jasa atau masyarakat dalam melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan. Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi. Banyak pandangan 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. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara mudan dan murah. Kepuasan masyarakat bisa juga dijadikan parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat untuk menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta pengembangan program- program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan menjadi salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak dimana kinerja sebaiknya harus dinilai dari norma yang berlaku dalam masyarakat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan

kehendak masyarakat banyak.

1.6.6.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi

Roger (Mahmudi, 2010) 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 organisasi adalah faktor kepemimpinan yang meliputi kemampuan dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan kepada bawahan.

- a. Faktor team yang meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
- b. Faktor sistem yang meliputi sistem kerja, fasilitas kerja yang diberikan organisasi, proses organisasi (pengambilan keputusan, proses sosialisasi) dan kultur kerja dalam organisasi.
- c. Faktor kontekstual/situasional yang meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

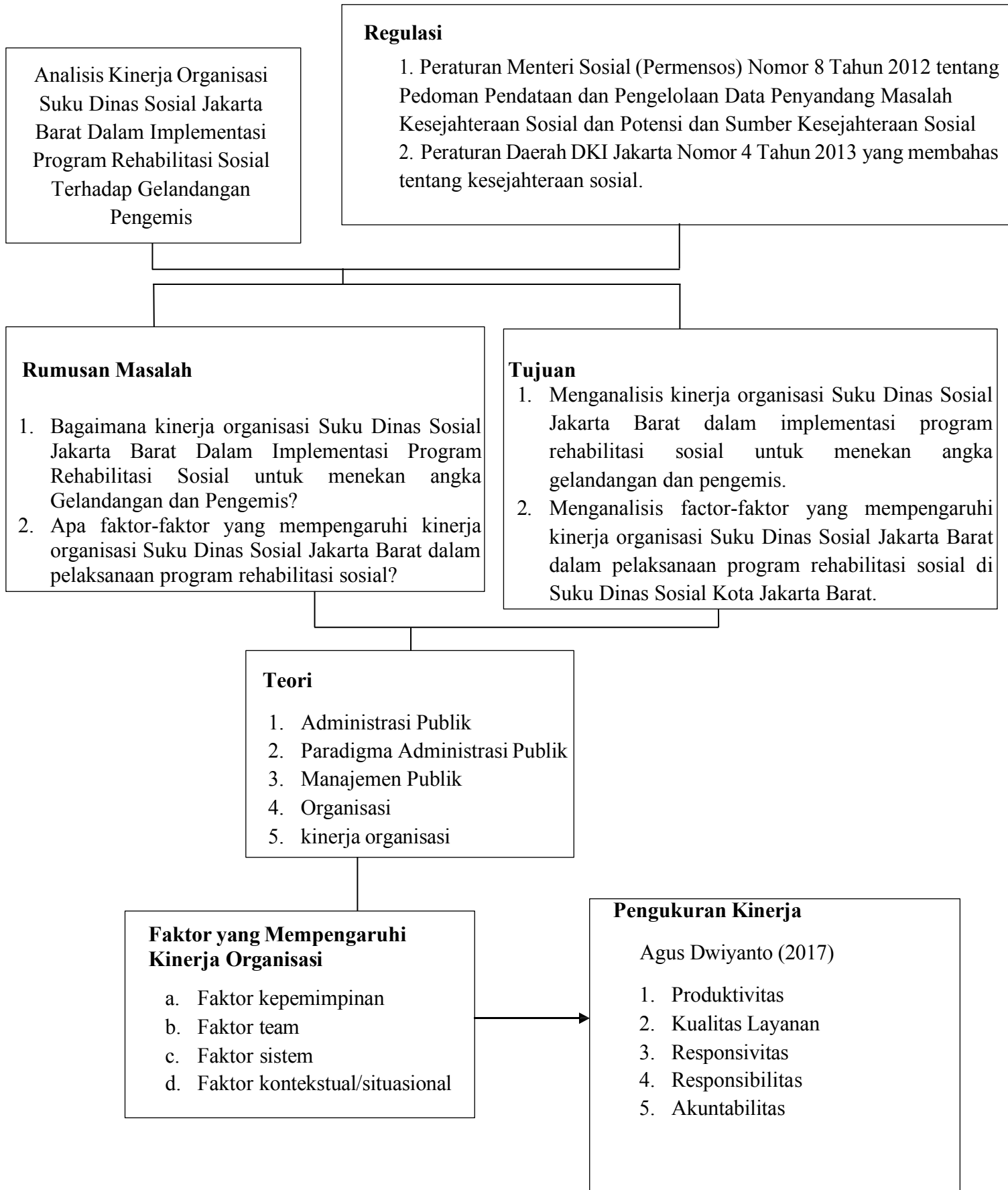
Menurut Lusthaus (Mahmudi, 2010) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi adalah:

- a. Lingkungan eksternal, dimensi kunci yang dapat mempengaruhi lingkungan adalah lingkungan eksternal yang terdiri dari lingkungan administrasi, aturan, kebijakan, budaya sosial, ekonomi, teknologi.
- b. Motivasi organisasi, hal yang memotivasi organisasi adalah sejarah, misi,

budaya insentif atau imbalan.

- c. Kapasitas organisasi, terdiri dari: strategi kepemimpinan, sumber daya manusia, manajemen keuangan, proses organisasi, program manajemen, infrastruktur, rantai institusional

1.7 KERANGKA BERPIKIR



1.8 OPERASIONALISASI KONSEP

Operasionalisasi konsep adalah konsep-konsep yang akan digunakan peneliti dalam memecahkan permasalahan yang ada, untuk menggambarkan realita yang sebenarnya dengan permasalahan yang diteliti.

Konsep yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah tentang analisis kinerja organisasi Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat dalam implementasi program rehabilitasi sosial. Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis melalui suatu organisasi. Keberhasilan kinerja dapat diketahui dan diukur apabila organisasi memiliki standar keberhasilan yang telah ditetapkan.

Dalam hal ini Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat memiliki target seperti pemenuhan kebutuhan dasar para gelandangan dan pengemis yang ada di panti sosial, efisiensi dan efektivitas dari para pegawai Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat, sarana dan prasarana, serta tenaga penyuluh yang bertugas di panti sosial. Dari target yang sudah dijabarkan, tidak sedikit target yang mendapatkan nilai sempurna. Namun meskipun sudah banyak target yang mendapatkan nilai sempurna, Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat masih tetap mengalami permasalahan yang sama yaitu peningkatan angka gelandangan dan pengemis di setiap tahunnya. Oleh karena itu melalui permasalahan tersebut Dinas Sosial Kota Jakarta barat harus menganalisis kinerja para pegawainya. Analisis kinerja dalam penelitian ini menggunakan model Agus Dwiyanto (2017), yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

1.8.1 PENGUKURAN KINERJA ORGANISASI

1. Produktivitas

- Realisasi program dan kegiatan rehabilitasi sosial sesuai dengan target dan sasaran yang ada di dalam LKIP dan rencana kerja
- Pemberian pelayanan sosial dasar sesuai dengan SPM (Standar Pelayanan Minimal) kepada PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial)

2. Kualitas Layanan

- Adanya survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat.

3. Responsivitas

- Adanya upaya mengenali kebutuhan masyarakat dan gelandangan pengemis untuk menyusun agenda dan prioritas pelayanan.
- Adanya upaya pengembangan program rehabilitasi sosial.

4. Responsibilitas

- Pelaksanaan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan organisasi.

5. Akuntabilitas

- Konsistensi dengan peraturan pelaksanaan

1.8.2 FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA ORGANISASI

1. Faktor Team

- Adanya dukungan dan semangat oleh rekan satu team.

- Adanya kepercayaan, kekompakan dan keeratan terhadap sesama pegawai Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat.

2. Faktor Sistem

- Adanya sistem kerja bagi pegawai Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat.
- Adanya fasilitas kerja yang diberikan oleh Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat dalam pelaksanaan program rehabilitasi sosial gelandangan dan pengemis
- Adanya proses pengambilan keputusan dalam organisasi.
- Adanya kultur kerja dalam Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat dalam pelaksanaan kegiatan.

3. Faktor Kontekstual

- Adanya tekanan dan perubahan lingkungan internal
- Adanya tekanan dan perubahan lingkungan eksternal

1.9 METODE PENELITIAN

1.9.1 DESAIN PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Tipe penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang difokuskan pada permasalahan atas dasar fakta yang dilakukan dengan cara pengamatan/observasi, wawancara, dan mempelajari dokumen-dokumen. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena peneliti ingin menganalisis permasalahan yang terjadi secara terperinci, agar mendapatkan informasi mengenai kinerja Organisasi Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat dalam mengatasi peningkatan angka gelandangan

dan pengemis di Kota Jakarta Barat. Melalui penelitian kualitatif deskriptif maka peneliti akan menghasilkan data yang digambarkan melalui susunan kata atau secara lisan berdasarkan pengamatan akan subjek ataupun tingkah laku subjek penelitian.

1.9.2 SITUS PENELITIAN

Situs penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan untuk dapat mengumpulkan informasi dan data yang sesungguhnya dari objek yang diteliti. Situs penelitian ini bertempat di Kota Jakarta Barat, khususnya di Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat yang beralamat di **Jln. Kembangan Raya no.2 Blok B Lt.4 Jakarta Barat. Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat dipilih sebagai tempat/wilayah penelitian karena merupakan organisasi publik yang mempunyai kedudukan, peras dan program dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat termasuk gelandangan dan pengemis, namun berdasarkan data, peran Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat belum sepenuhnya maksimal karena masih ditemui beberapa permasalahan.**

1.9.3 SUBJEK PENELITIAN

Subjek penelitian atau yang dikenal dengan istilah informan penelitian adalah seseorang atau sekelompok orang yang dapat memberikan informasi terkait dengan apa yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini Teknik yang digunakan untuk menentukan informan adalah teknik purposive sampling yaitu teknik penentuan informan berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu. Berdasarkan hal tersebut, peneliti menentukan orang yang berpotensi dalam

memberikan informasi mengenai kinerja Organisasi Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat dalam program rehabilitasi sosial terhadap gelandangan dan pengemis, yaitu :

Informan	Alasan Pemilihan Informan
Kepala Seksi Perlindungan, Jaminan dan Rehabilitasi Sosial Kota Jakarta Barat	Mengkoordinasikan setiap pelaksanaan tugas dan fungsi yang berkaitan dengan kegiatan sosial, seperti salah satunya program rehabilitasi sosial.
Staff Perlindungan Jaminan dan Rehabilitasi Sosial Kota Jakarta Barat	Membantu dalam mengkoordinasikan terkait pelaksanaan program rehabilitasi sosial.
Kepala Satuan Pelaksana Sosial Kota Jakarta Barat	Mengkoordinasikan kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan sosial di berbagai kecamatan yang ada di kota Jakarta Barat.
Kepala Panti Sosial Bina Insan Bangun Daya (PSBI) 1	Memimpin, melaksanakan, mengkoordinasikan, mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan tugas maupun fungsi serta tata kerja UPT Panti Sosial Bina Insan Bangun Daya 1 dalam pelayanan dan rehabilitasi sosial bagi para gelandangan dan pengemis.
Eks Gelandangan dan Pengemis WBS (Warga Binaan Sosial) di Panti Sosial Bina Insan Bangun Daya (PSBI) 1	Mengetahui bagaimana pelaksanaan rehabilitasi sosial di Panti dan apa saja kegiatan yang dilakukan oleh WBS (Warga Binaan Sosial)

1.9.4 JENIS DATA

Jenis data berupa hasil wawancara dengan informan di bidang rehabilitasi sosial Dinas Sosial DKI Jakarta, foto pendukung terkait pelaksanaan rehabilitasi sosial, dan studi dokumen berasal dari LKIP Dinas Sosial DKI Jakarta, Renstra Kota Jakarta Barat, situs web Dinas Sosial DKI Jakarta, situs web Jakarta open data, dan situs web badan pusat statistik.

1. Saat melakukan wawancara maupun observasi peneliti akan mencatat data yang didapatkan. Dalam melakukan penelitian, peneliti melihat kondisi bagaimana Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat melaksanakan program rehabilitas sosial.
2. Foto, merupakan data yang diambil ketika peneliti melakukan observasi. Hal ini dilakukan untuk mendukung hasil dari wawancara dan pengamatan dengan informan.
3. Sumber tertulis dalam penelitian ini berupa buku, jurnal, artikel serta dokumen pendukung seperti LKIP Dinas Sosial, renstra Jakarta Barat, dan situs web Dinas Sosial DKI Jakarta, situs web jakarta open data, dan situs web badan pusat statistik.

1.9.5 SUMBER DATA

Dalam penelitian kualitatif, sumber data akan mengacu pada setiap pernyataan dan tindakan serta diperkuat dengan penelaahan referensi lain. Sehingga sumber data dibagi ke dalam dua hal, diantaranya:

1. Data Primer

Data primer ialah data pokok penelitian yang didapatkan secara langsung oleh peneliti, seperti pernyataan yang dikemukakan oleh para informan dari sesi wawancara ataupun data yang ditunjukkan dari sesi observasi. Berdasarkan hal tersebut yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah Kepala Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat, Kepala Bagian Rehabilitasi Sosial Dinas

Sosial DKI Jakarta, dan Kepala pntati Sosial Bina Insan Bangun Daya 1 Kota Jakarta Barat.

2. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang mendukung data primer yang cara mendapatkannya tidaklah secara langsung. Umumnya data sekunder ditemui dengan menelaah beberapa referensi catatan, dokumen dan sejenisnya. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui artikel, jurnal, buku, dan dokumen pendukung lainnya seperti LKIP Dinas Sosial DKI Jakarta, dan Rensta Kota Jakarta Barat

1.9.6 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, serta instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah.

Metode pengumpulan data menunjukkan cara-cara yang dapat ditempuh untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga cara (1) observasi, (2) wawancara dan (3) dokumentasi, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan proses pengamatan secara langsung yang akan melibatkan peneliti untuk dapat mengamati dan mencatat seluruh fenomena yang terjadi di lapangan yang kemudian disimpulkan berdasarkan hasil objek yang diamati oleh

peneliti. Peneliti mengobservasi Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat untuk mendapatkan sejumlah informasi terkait aktivitas yang dilaksanakan untuk mendorong kesejahteraan sosial pada gelandangan dan pengemis.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses mengumpulkan data dengan melakukan sesi tanya jawab antara peneliti dengan informan guna menggali sebanyak-banyaknya informasi untuk melangsungkan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teknik wawancara terbuka, yaitu wawancara dengan memberi tahu informan terkait tujuan dari kegiatan wawancara. Wawancara dilaksanakan dengan Kepala Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat, Kepala Bagian Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial DKI Jakarta, dan Kepala panti Sosial Bina Insan Bangun Daya 1 Kota Jakarta Barat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi sekaligus menambah keakuratan, kebenaran data atau informasi yang dikumpulkan dari bahan-bahan dokumentasi yang ada di lapangan serta dapat dijadikan bahan dalam pengecekan keabsahan data. Analisis dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari arsip dan dokumen yang berada di tempat penelitian atau yang berada di luar tempat penelitian yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen. Fungsinya sebagai pelengkap bagi data-data yang diperoleh melalui

observasi dan wawancara yang dilaksanakan dengan jajarannya Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat.

4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah metode dalam menghimpun seluruh informasi dengan menelaah referensi yang ada. Penelitian ini mengumpulkan informasi dengan menggunakan studi kepustakaan berdasarkan buku, artikel, literatur, dan catatan yang berkaitan dengan penelitian analisis kinerja.

1.9.7 ANALISIS DATA DAN INTERPRETASI DATA

Penelitian ini mengadopsi analisis model interaktif (interaktif model of analysis) dimana menurut (Sugiyono, 2003) (2010: 97) teknik ini memiliki tiga komponen, diantaranya :

a. Reduksi Data

Menguraikan data yang berhasil didapatkan berdasarkan olah lapangan dengan merincikan seluruh fenomena yang terjadi. Dalam menguraikan hanya dilakukan untuk setiap poin-poin penting saja dan dilakukan secara terus menerus selama durasi penelitian. Setelah menguraikan, seluruh data akan diringkas, ditelaah, dan dikategorikan ke dalam beberapa kategori.

b. Penyajian Data

Didefinisikan sebagai sekumpulan informasi dan menggambarkan seluruh fenomena secara rinci mengenai kinerja organisasi Suku Dinas Sosial, sehingga

peneliti mampu memberikan simpulan dan memutuskan untuk melakukan sebuah tindakan.

c. Menarik Kesimpulan

Dalam menyimpulkan sebuah data dari penelitian harus dilangsungkan dari awal hingga akhir penelitian. Kegiatan menyimpulkan ini dilakukan untuk menelaah pola, tema, serta ikatan yang terjalin antar variabel sehingga mampu menunjukkan kesimpulan akhir yang relevan. Sebuah kesimpulan memiliki sifat tentatif dikarenakan dalam melangsungkan penelitian besar kemungkinannya terjadi sebuah perubahan.

1.9.8 KUALITAS DATA

Sugiyono (2006:299) memaparkan standar dari kevalidan sebuah data didefinisikan sebagai keabsahan data, kevalidan data penelitian akan menunjukkan seberapa besar data akan menunjukkan nilai kebenaran. Dalam mengetahui kualitas data, maka dilakukan triangulasi data. Triangulasi merupakan metodologi yang digunakan untuk meningkatkan validitas dan realibilitas suatu penelitian dengan cara menggabungkan data dari berbagai sumber, metode, ataupun teori. Pada penelitian ini, penulis memilih validitas data dengan pendekatan triangulasi agar dapat menganalisis masalah yang terjadi dalam meneliti bagaimana kinerja Organisasi Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat dalam pelaksanaan program rehabilitasi sosial di Kota Jakarta barat.

Dalam menguji kredibilitas penelitian ini, peneliti mengumpulkan serta menguji

data yang diperoleh dari sumber-sumber yang ada. Kemudian data tersebut ditranskrip secara verbatim, dideskripsikan, dikelompokkan, dan dianalisis sesuai dengan sumber-sumber yang ada. Peneliti melakukan triangulasi sumber sebagai berikut:

- a. Peneliti membandingkan hasil dari wawancara dari Kepala Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat, Kepala Bagian Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial DKI Jakarta, dan Kepala Panti Sosial Bina Insan Bangun Daya 1.
- b. Peneliti melakukan perbandingan antara hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan dengan analisis kinerja Organisasi Sosial Suku Dinas Jakarta Barat dalam pelaksanaan program rehabilitasi sosial terhadap gelandangan dan pengemis.