

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Kinerja Pegawai

2.1.1 Definisi Kinerja

Secara etimologis, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Sebagaimana dikemukakan oleh Galton dan Simon (dalam Maurice Galton dan Brian Simon “*Progress and Performance in The Primary Classroom* (London: Routledge dan Kegan Paul, 1994), hlm. 15-17) memandang bahwa kinerja atau “*performance*” merupakan hasil interaksi atau berfungsinya unsur-unsur motivasi (m), kemampuan (k), dan persepsi (p) pada diri seseorang.

Menurut Bernardin (dalam Sudarmanto, SIP, Msi “Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM” 2001:143) kinerja merupakan catatan *hasil* yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu. Dari definisi tersebut, Bernardin menekankan pengertian Kinerja sebagai hasil, bukan karakter sifat (*trait*) dan perilaku.

Berbeda halnya menurut Harsuko (dalam Donni Juni Priansa, S.Pd., S.E., M.M., QWP 2017:49) menyatakan bahwa “kinerja adalah sejauh mana seseorang telah melaksanakan strategi perusahaan, baik dalam mencapai sasaran khusus yang berkaitan dengan peran perseorangan dan/atau dengan memperlihatkan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi perusahaan. Kinerja adalah konsep multidimensional yang mencakup tiga aspek, yaitu sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*), dan prestasi (*accomplishment*)”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan perwujudan atas pekerjaan yang telah dihasilkan atau diemban pegawai. Hasil tersebut tercatat dengan baik sehingga tingkat ketercapaian kinerja yang seharusnya dan hal-hal yang terjadi dapat dievaluasi dengan baik.

2.1.2 Pengukuran Kinerja

MENPAN (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara) pada 2003 merumuskan ukuran kinerja dalam konteks prinsip-prinsip pelayanan yang dikembangkan menjadi 14 unsur minimal yang harus ada untuk pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu dengan mengukur :

- a. Prosedur pelayanan: kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan: persyaratan teknis administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan: keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan: kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan: kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

- f. Kemampuan petugas pelayanan: tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan: target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan: pelaksanaan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas: sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan: keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan: kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan: pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan: kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur, sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan: terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.1.3 Manajemen Kinerja

Secara mendasar, Manajemen kinerja merupakan rangkaian kegiatan yang dimulai dari perencanaan kinerja, pemantauan / peninjauan kinerja, penilaian kinerja dan tindak lanjut berupa pemberian penghargaan dan hukuman. Rangkaian kegiatan tersebut haruslah dijalankan secara berkelanjutan. Trinanto (dalam Robert Bacaal) (2001:28) Manajemen kinerja merupakan sebuah proses yang berkesinambungan dan dilakukan dengan kemitraan antara seorang karyawan dengan atasan langsungnya. Javed Iqbal dalam Fryer et al. (2009) menyatakan :

“performance management is action, based on performance measures and reporting, which results in improvements in behaviour, motivation and processes and promotes innovation”.

“Manajemen kinerja manajemen kinerja adalah tindakan, berdasarkan pada ukuran kinerja dan pelaporan, yang menghasilkan peningkatan perilaku, motivasi dan proses dan menghasilkan inovasi.”

Sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen kinerja adalah suatu proses strategis dan terpadu yang menunjang keberhasilan organisasi melalui pengembangan performansi SDM.

Dalam manajemen kinerja kemampuan SDM sebagai kontributor individu dan bagian dari kelompok dikembangkan melalui proses bersama antara manajer dan individu yang lebih berdasarkan kesepakatan daripada instruksi. Kesepakatan ini meliputi tujuan (*objectives*), persyaratan pengetahuan,

keterampilan dan kemampuan, serta pengembangan kinerja dan perencanaan pengembangan pribadi. Manajemen kinerja bertujuan untuk dapat memperkuat budaya yang berorientasi pada kinerja melalui pengembangan keterampilan, kemampuan dan potensi-potensi yang dimiliki oleh SDM. Sifatnya yang interaktif ini akan meningkatkan motivasi dan memberdayakan SDM dan membentuk suatu kerangka kerja dalam pengembangan kinerja. Manajemen kinerja juga dapat menggalang partisipasi aktif setiap anggota organisasi untuk mencapai sasaran organisasi melalui penjabaran sasaran individu maupun kelompok sekaligus mengembangkan potensinya agar dapat mencapai sasarannya itu. Berdasarkan tugasnya ini, manajemen kinerja dapat dijadikan landasan bagi promosi, mutasi dan evaluasi, sekaligus penentuan kompensasi dan penyusunan program pelatihan.

Manajemen kinerja juga dapat dijadikan umpan balik untuk pengembangan karier dan pengembangan pribadi SDM. Adapun fungsi manajemen kinerja adalah mencoba memberikan suatu pencerahan dan jawaban dari berbagai permasalahan yang terjadi di suatu organisasi baik yang disebabkan oleh faktor internal dan eksternal, sehingga apa yang dialami pada saat ini tidak membawa pengaruh yang negative bagi aktifitas organisasi pada saat ini dan yang akan datang. Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi agar berfungsi dan berperannya manajemen kinerja dengan baik, yaitu :

- ✓ Pihak manajemen organisasi harus mengedepankan konsep komunikasi yang bersifat multi komunikasi. Multi komunikasi artinya pihak manajemen organisasi tidak menutup diri dengan berbagai informasi yang masuk dan

mengkomunikasi berbagai informasi tersebut namun tetap mengedepankan konsep *filter information*.

- ✓ Perolehan berbagai informasi yang diterima dari proses *filter information* di jadikan sebagai bahan kajian pada forum berbagai pertemuan dalam pengembangan manajemen kinerja terhadap pencapaian hasil kerja dan sebagainya.
- ✓ Pihak manajemen suatu organisasi menerapkan system standar prosedur yang bersertifikasi dan diakui oleh lembaga yang berkompeten dalam bidangnya.
- ✓ Pihak manajemen organisasi menyediakan anggaran khusus untuk pengembangan manajemen kinerja yang diharapkan.
- ✓ Pembuatan *time schedule* kerja yang realistis dan layak. Pembuatan *time schedule* kerja bertujuan agar tercapainya pekerjaan sesuai yang ditargetkan, manfaat dari *time schedule* kerja ini yaitu : pihak organisasi dapat menjadikan *time schedule* kerja sebagai salah satu acuan dalam melihat prestasi kerja pegawai, para pegawai dapat bekerja secara lebih fokus dan bisa mengantisipasi berbagai permasalahan yang akan timbul bahkan mereka bisa melaksanakan serta menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari waktu yang ditentukan.

Konsep *the right man and the right place* atau menempatkan seseorang sesuai dengan tempatnya adalah salah satu kunci utama dalam menerapkan manajemen kinerja yang jauh dari konflik. Karena salah satu faktor munculnya konflik adalah menempatka seorang pegawai pada posisi yang tidak sesuai

dengan bakat dan keahlian yang dimiliki, sehingga membuat pegawai tersebut bekerja dengan motivasi yang rendah, dan ini lebih jauh mampu mempengaruhi pada menurunnya kualitas kinerja yang akan diperoleh. Bakat dan keahlian merupakan dua sisi mata uang yang saling berkaitan, dalam artian bisa dikaji secara terpisah namun harus dilihat sebagai satu kesatuan yang utuh.

2.1.4 Penilaian Kinerja

Penilaian prestasi kerja merupakan usaha yang dilakukan pimpinan untuk menilai hasil kerja bawahannya. Penilaian kinerja adalah suatu sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seseorang pegawai telah melaksanakan pekerjaannya dalam suatu organisasi melalui instrumen penilaian kinerja. Pada hakikatnya, penilaian kinerja merupakan suatu evaluasi terhadap penampilan kerja individu (personel) dengan membandingkan dengan standard baku penampilan.

Menurut Nelly (dalam Donni Juni Priansa, S.Pd., S.E., M.M.,QWP) (2003:62) menjelaskan definisi penilaian kinerja adalah :

“Performance measurement can be defined as the process of quantifying the efficiency and effectiveness of action.” “A performance measure can be defined as a metric used to quantify the efficiency and/or effectiveness of action.” “A performance measurement system can be defined as the set of metrics used to quantify both the efficiency and effectiveness of actions.”

“Pengukuran kinerja dapat didefinisikan sebagai proses mengukur efisiensi dan efektivitas tindakan”. “Tolak ukur kinerja dapat didefinisikan sebagai metrik yang digunakan untuk mengukur efisiensi dan / atau efektivitas tindakan”. “Sebuah sistem pengukuran kinerja dapat didefinisikan sebagai seperangkat metrik yang digunakan untuk mengukur baik efisiensi dan efektivitas tindakan.”

Selanjutnya Anwar Prabu Mangkunegara, (2005:10) mengemukakan bahwa penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun sesuatu barang. Menurut T. Hani Handoko (2005:96), penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan- keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka.

Pengertian penilaian kinerja pegawai berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2011 Tentang Penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil . Penilaian prestasi kerja PNS adalah suatu proses penilaian secara sistematis yang dilakukan oleh pejabat penilai terhadap sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja PNS.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut, dan juga Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2011 dapat disimpulkan bahwa penilaian prestasi kerja (kinerja) adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Disamping itu, juga untuk menentukan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggapan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan dan penentuan imbalan. Tujuan dari penilaian prestasi kerja (kinerja) adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi dari SDM organisasi.

2.2 Tinjauan Tentang Pegawai

2.2.1 Definisi Pegawai

Menurut Soedaryono (dalam Tata Laksana Kantor, 2000:6) pegawai adalah seseorang yang melakukan penghidupan dengan bekerja dalam kesatuan organisasi baik kesatuan pemerintah maupun kesatuan kerja swasta.

Sedangkan definisi pegawai menurut Robbins (dalam Perilaku Organisasi, edisi 10:2006) pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pegawai adalah seseorang yang bekerja pada kesatuan organisasi, badan usaha baik pemerintah maupun swasta, baik sebagai pegawai tetap ataupun tidak, yang diberikan imbalan kerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan yang ditetapkan oleh pemberi kerja dan semua dilakukan untuk memenuhi kebutuhan.

2.2.2 Pengadaan Pegawai

Pengadaan pegawai adalah proses kegiatan untuk mengisi formasi yang lowong (Sedarmayanti 2016:393). Proses pengadaan meliputi kegiatan :

- a. Mengidentifikasi kebutuhan untuk melakukan pengadaan.
- b. Mengidentifikasi dan menetapkan persyaratan kerja.
- c. Menetapkan sumber kandidat (calon).
- d. Menseleksi kandidat.
- e. Memberitahukan hasilnya kepada para kandidat.
- f. Menunjuk kandidat yang lulus seleksi.

Langkah penyeleksian :

- a. Syarat pelamar.
- b. Penyaringan.
- c. Proses pengangkatan.

2.2.3 Kedudukan Pegawai Negeri Sipil

Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur negara khususnya pegawai negeri. Karena itu, dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, makmur, adil dan bermoral tinggi, diperlukan pegawai negeri yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan, dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Disamping itu dalam pelaksanaan desentralisasi kewenangan pemerintahan kepada daerah, pegawai negeri berkewajiban untuk tetap menjaga persatuan dan kesatuan

bangsa dan harus melaksanakan tugasnya secara profesional dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan, serta bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Berdasarkan Pasal 3 ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dijelaskan pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan.

2.3 Tinjauan Tentang Kinerja Pegawai

2.3.1 Definisi Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

Kinerja Pegawai adalah sebagai hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang dalam menjalankan tugas-tugasnya berdasarkan kecerdasannya, usaha serta kesempatan yang dilakukannya. (Hasibuan 2002:160).

Kinerja Pegawai yaitu suatu kinerja pegawai sebagai hasil dari proses pekerjaan yang terencana sesuai dengan waktu serta tempat berdasarkan pegawai dan organisasi yang bersangkutan. (Mangkuprawira dan Hubeis 2007:153).

Kinerja Pegawai adalah ahasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang duberikan kepadanya. (Sedarmayanti 2011:273).

Berdasarkan beberapa definisi kinerja pegawai di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan pencapaian atau efektivitas pada tingkat pegawai atau pekerjaan, yang dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan, dan manajemen kerja pegawai.

2.3.2 Dimensi Kinerja Pegawai

Dimensi atau indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja. Ukuran-ukuran dijadikan tolok ukur dalam menilai kinerja. Dimensi ataupun ukuran kinerja sangat diperlukan karena akan bermanfaat baik bagi banyak pihak. Adapun survei literatur mengenai dimensi atau indikator yang menjadi ukuran kinerja adalah sebagai berikut.

Bernardin (2001:12) dalam Sudarmanto, SIP, Msi menyampaikan ada 6 kriteria dasar atau dimensi untuk mengukur kinerja, yaitu :

- a. *Quality* terkait dengan proses atau hasil mendekati sempurna/ideal dalam memenuhi maksud atau tujuan.
- b. *Quantity* terkait dengan satuan jumlah atau kuantitas yang dihasilkan.
- c. *Timeliness* terkait dengan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan aktivitas atau menghasilkan produk.

- d. *Cost-effectiveness* terkait dengan tingkat penguunaan sumber-sumber organisasi (orang, uang, material, teknologi) dalam mendapatkan atau memperoleh hasil atau pengurangan pemborosan dalam penggunaan sumber-sumber organisasi.
- e. *Need for supervision* terkait dengan kemampuan individu dapat menyelesaikan pekerjaan atau fungsi-fungsi pekerjaan tanpa asistensi pimpinan atau intervensi pengawasan pimpinan.
- f. *Interpersonal impact* terkait dengan kemampuan individu dalam meningkatkan perasaan harga diri, keinginan baik, dan kerja sama di antara sesama pekerja dan anak buah.

Sedangkan Dwiyanto (2002:16) dalam Sudarmanto, SIP, Msi mengemukakan terdapat 5 indikator untuk mengukur kinerja, yaitu :

- a. Produktivitas: dengan mengukur tingkat efisiensi, efektivitas pelayanan, dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan.
- b. Kualitas layanan: dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
- c. Responsitas: dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- d. Responsibilitas: menjelaskan/mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

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

Dari berbagai pendapat para ahli tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi pengukuran kinerja sangat beragam dari aspek tertentu yang di ukur (atribut atau kompetensi individunya (kinerja individu), kualitas dan kuantitas produk barang atau jasa yang dihasilkan (kinerja hasil), kinerja organisasi, ataupun kinerja proses) dan cara pengukurannya. Karakteristik organisasi (bergerak di bidang produksi (barang), ataupun pelayanan jasa, lembaga bisnis ataupun lembaga publik (birokrasi pemerintah) juga akan menentukan dimensi pengukuran kinerja yang digunakan.

2.3.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja Pegawai

Gibson, Ivancevich, dan Donnely (2010) menyatakan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai adalah variabel individu, variabel psikologis, dan variabel organisasional. Variabel individu meliputi kemampuan dan keterampilan fisik ataupun mental; latar belakang, seperti keluarga, tingkat sosial dan pengalaman; demografi, menyangkut umur, asal-usul, dan jenis kelamin. Variabel psikologis meliputi persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi. Variabel organisasional meliputi sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur, dan desain pekerjaan.

Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai menurut Mathis dan Jackson (2012:50) (dalam Donni Juni Priansa, S.Pd., SE., M.M., QWP) adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan individual

Mencakup bakat, minat, dan faktor kepribadian. Tingkat keterampilan merupakan bahan mentah yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan, pemahaman, kemampuan, kecakapan interpersonal, dan kecakapan teknis. Dengan demikian, kemungkinan seorang pegawai mempunyai kinerja yang baik, jika kinerja pegawai tersebut memiliki tingkat keterampilan baik, pegawai tersebut akan menghasilkan yang baik pula.

2. Usaha yang dicurahkan

Usaha yang dicurahkan bagi pegawai adalah ketika kerja, kehadiran, dan motivasinya. Tingkat usahanya merupakan gambaran motivasi yang diperlihatkan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Oleh karena itu, jika pegawai memiliki tingkat keterampilan untuk mengerjakan pekerjaan, ia tidak akan bekerja dengan baik jika hanya sedikit upaya. Hal ini berkaitan dengan perbedaan antara tingkat keterampilan dan tingkat upaya. Tingkat keterampilan merupakan cerminan dari kemampuan yang dilakukan, sedangkan tingkat upaya merupakan cermin dari sesuatu yang dilakukan.

3. Lingkungan organisasional

Di lingkungan organisasional, perusahaan menyediakan fasilitas bagi pegawai yang meliputi pelatihan dan pengembangan, peralatan, teknologi, dan manajemen.

2.3.4 Pengukuran Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai pada dasarnya diukur sesuai dengan kepentingan perusahaan dan mempertimbangkan pegawai yang dinilainya. Mondy Noe, Premeaux (1999:55) (dalam Donni Juni Priansa, S.Pd., SE., M.M., QWP) menyatakan bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi berikut :

1. Kuantitas pekerjaan (*quantity of work*); berkaitan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu.
2. Kualitas pekerjaan (*quality of work*); berkaitan dengan pertimbangan ketelitian, presisi, kerapian, dan kelengkapan dalam menangani tugas-tugas yang ada di perusahaan.
3. Kemandirian (*dependability*); berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan pegawai untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisasi bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki oleh pegawai.
4. Inisiatif (*initiative*); berkenaan dengan pertimbangan kemandirian, fleksibilitas berpikir, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab.

5. Adaptabilitas (*adaptability*); berkenaan dengan kemampuan untuk beradaptasi, mempertimbangkan kemampuan untuk bereaksi terhadap mengubah kebutuhan dan kondisi-kondisi.
6. Kerja sama (*cooperation*); berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk bekerja sama, dan dengan, orang lain. Apakah *assignments*, mencakup lembur dengan sepenuh hati.

Sedangkan Bernaddin dan Rusel (2011:55) menyatakan enam kriteria utama kinerja yang dapat dinilai dari pegawai, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas, yaitu tingkat proses atau hasil dari suatu kegiatan yang sempurna, dengan kata lain melaksanakan kegiatan dengan cara ideal atau sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, atau dengan cara yang paling berkualitas.
2. Kuantitas, yaitu besaran yang dihasilkan dalam bentuk nilai uang, sejumlah unit atau kegiatan yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu, yaitu tingkat kegiatan diselesaikan, atau hasil yang diselesaikan dengan waktu yang lebih cepat dari yang ditetapkan dan menggunakan waktu yang disediakan untuk kegiatan lain.
4. Efektivitas biaya, yaitu tingkat penggunaan berbagai sumber daya yang dimiliki perusahaan, baik sumber daya manusia, sumber daya teknologi, sumber daya bahan baku, serta peralatan dan perlengkapan digunakan secara optimal untuk menghasilkan kinerja terbaik.

5. Kebutuhan pengawasan, yaitu keadaan yang menunjukkan seberapa jauh pegawai membutuhkan pengawasan untuk dapat memperoleh hasil yang diinginkan tanpa melakukan kesalahan.
6. Pengaruh interpersonal, yaitu tingkat pegawai menunjukkan perasaan *selfesteem*, *goodwill*, dan kerja sama diantara sesama rekan kerja ataupun dengan pegawai yang lebih rendah.

2.4 Tinjauan Tentang Sampah

2.4.1 Definisi Sampah

Masalah pengelolaan sampah padat menjadi suatu hal yang sangat penting untuk diselesaikan. Di Indonesia dewasa ini, sedang diupayakan pengelolaan sampah padat dalam rangka menanggulangi pencemaran, mengendalikan penyakit, maupun menciptakan kota bersih dan nyaman. Namun diperlukan usaha yang lebih optimal mengingat hasilnya hingga saat ini belum cukup memuaskan.

Menurut *American Public Health Association* (dalam Prof. Dr. H. Arif Sumantri, S.K.M., M.KES 2017:60) sampah (*waste*) diartikan sebagai sesuatu yang tidak digunakan, tidak terpakai, tidak disenangi, atau sesuatu yang dibuang, yang berasal dari kegiatan manusia dan tidak terjadi dengan sendirinya.

Undang-Undang Pengelolaan Sampah Nomor 18 Tahun 2008 menyatakan sampah adalah sisa kegiatan sehari-hari manusia atau proses alam yang berbentuk padat atau semi padat berupa zat organik atau anorganik bersifat

dapat terurai atau tidak dapat terurai yang dianggap sudah tidak berguna lagi dan dibuang ke lingkungan.

Ada beberapa batasan-batasan lain, tetapi pada umumnya mengandung prinsip-prinsip yang sama, yaitu:

1. Adanya sesuatu benda atau zat padat atau bahan.
2. Adanya hubungan langsung/tak langsung dengan aktivitas manusia.
3. Benda atau bahan tersebut tidak dipakai lagi, tak disenangi dan dibuang.
4. Dibuang dalam arti pembuangannya dengan cara-cara yang diterima oleh umum (perlu pengelolaan yang baik).

Sampah-sampah yang terjadi di sekitar kita di kota-kota besar atau pedesaan dimana ada kegiatan manusia termasuk dalam pengertian sampah yang dimaksud. Yang tidak termasuk atau bukan sampah misalnya kebakaran hutan, dimana abu sisa pembakaran tidak mengganggu hidup manusia. Contoh lain adalah bencana-bencana alam, misalnya meletusnya gunung berapi, banjir, gempa bumi, dan lain-lain. Tetapi bila bencana alam ini mempunyai hubungan dengan kehidupan manusia, maka benda-benda yang dikelola manusia ini sajalah yang termasuk sampah.

2.4.2 Penggolongan Sampah Menurut Sumbernya

Sampah yang ada di permukaan bumi ini dapat berasal dari beberapa sumber berikut :

1. Pemukiman penduduk.

Sampah di suatu pemukiman biasanya dihasilkan oleh satu atau beberapa keluarga yang tinggal dalam suatu bangunan atau asrama yang terdapat di desa atau di kota. Jenis sampah yang dihasilkan biasanya sisa makanan dan bahan sisa proses pengolahan makanan atau sampah basah (*garbage*), sampah kering (*rubbish*), abu, atau sampah sisa tumbuhan.

2. Tempat umum dan tempat perdagangan.

Tempat umum adalah tempat yang memungkinkan banyak orang berkumpul dan melakukan kegiatan, termasuk juga tempat perdagangan. Jenis sampah yang dihasilkan dari tempat semacam itu dapat berupa sisa-sisa makanan (*garbage*), sampah kering, abu, sisa-sisa bahan bangunan, sampah khusus, dan terkadang sampah khusus dan sampah kering.

3. Sarana layanan masyarakat milik pemerintah.

Sarana layanan masyarakat yang dimaksud di sini, antara lain, tempat hiburan dan umum, tempat parkir, tempat layanan kesehatan (misal, rumah sakit dan puskesmas), kompleks militer, gedung pertemuan, pantai tempat berlibur, dan sarana pemerintah yang lain. Tempat ini biasanya menghasilkan sampah khusus dan sampah kering.

4. Industri berat dan ringan.

Dalam pengertian ini termasuk industri makanan dan minuman, industri kayu, industri kimia, industri logam, tempat pengolahan air kotor dan air minum, dan kegiatan industri lainnya, baik yang sifatnya distributif atau memproses bahan mentah saja. Sampah yang dihasilkan dari tempat ini

biasanya sampah basah, sampah kering, sisa-sisa bangunan, sampah khusus, dan sampah berbahaya.

5. Pertanian.

Sampah dihasilkan dari tanaman atau binatang. Lokasi pertanian seperti kebun, ladang, ataupun sawah menghasilkan sampah berupa bahan-bahan makanan yang telah membusuk, sampah pertanian, pupuk, maupun bahan pembasmi serangga tanaman.

2.4.3 Jenis-jenis Sampah

Sampah dapat dibagi menjadi beberapa kategori, seperti berikut :

a. Berdasarkan *zat kimia* yang terkandung di dalamnya.

1. Organik, misal; sisa makanan, daun, sayur, dan buah.
2. Anorganik, misal; logam, pecah belah, abu, dan lain-lain.

b. Berdasarkan *dapat atau tidaknya dibakar*.

1. Mudah terbakar, misal; kertas plastik, daun kering, kayu.
2. Tidak mudah terbakar, misal; kaleng, besi, gelas, dan lain-lain.

c. Berdasarkan *dapat atau tidaknya membusuk*.

1. Mudah membusuk, misal; sisa makanan, potongan daging, dan sebagainya.
2. Sulit membusuk, misal; plastik, karet, kaleng, dan sebagainya.

d. Berdasarkan ciri atau *karakteristik sampah*.

1. *Garbage*, terdiri atas zat-zat yang mudah membusuk dan dapat terurai dengan cepat, khususnya jika cuaca panas. Proses pembusukan sering kali menimbulkan bau busuk. Sampah jenis ini dapat ditemukan di tempat pemukiman, rumah makan, rumah sakit, pasar, dan sebagainya.
2. *Rubbish*, terbagi menjadi dua:
 - a. *Rubbish* mudah terbakar terdiri atas zat-zat organik, misal, kertas, kayu, karet, daun kering, dan sebagainya.
 - b. *Rubbish* tidak mudah terbakar terdiri atas zat-zat anorganik, misal, kaca, kaleng, dan sebagainya.
3. *Ashes*, semua sisa pembakaran dari industri.
4. *Street sweeping*, sampah dari jalan atau trotoar akibat aktivitas mesin atau manusia.
5. *Dead animal*, bangkai binatang besar (anjing, kucing, dan sebagainya) yang mati akibat kecelakaan atau secara alami.
6. *House hold refuse*, atau sampah campuran (misal, *garbage*, *ashes*, *rubbish*) yang berasal dari perumahan.
7. *Abandoned vehicle*, berasal dari bangkai kendaraan.
8. *Demolition waste*, berasal dari hasil sisa-sisa pembangunan gedung.
Contructions waste, berasal dari hasil sisa-sisa pembangunan gedung, seperti, tanah, batu, dan kayu.
9. *Sampah industri*, berasal dari pertanian, perkebunan, dan industri.
Santage solid, terdiri atas benda-benda solid atau kasar yang biasanya berupa zat organik, pada pintu masuk pusat pengolahan limbah cair.

10. *Sampah khusus*, atau sampah yang memerlukan penanganan khusus seperti kaleng dan zat radioaktif.

2.4.4 Faktor-faktor yang Memengaruhi Jumlah Sampah

Berikut beberapa faktor yang dapat memengaruhi jumlah sampah.

a. Jumlah penduduk

Jumlah penduduk bergantung pada aktivitas dan kepadatan penduduk. Semakin besar penduduk, sampah semakin menumpuk karena tempat atau ruang untuk menampung sampah kurang. Semakin meningkat aktivitas penduduk, sampah yang dihasilkan semakin banyak, misalnya pada aktivitas pembangunan, perdagangan, industri, dan sebagainya.

b. Sistem pengumpulan atau pembuangan sampah yang dipakai.

Pengumpulan sampah dengan menggunakan gerobak lebih lambat jika dibandingkan dengan truk.

c. Pengambilan bahan-bahan yang ada pada sampah untuk dipakai kembali.

Metode itu dilakukan karena bahan tersebut masih memiliki nilai ekonomi bagi golongan tertentu. Frekuensi pengambilan dipengaruhi oleh keadaan, jika harganya tinggi, sampah yang tertinggal sedikit.

d. Faktor geografis.

Lokasi tempat pembuangan apakah di daerah pegunungan, lembah, pantai, atau di dataran rendah.

e. Faktor waktu.

Bergantung pada faktor harian, mingguan, bulanan, atau tahunan. Jumlah sampah per hari bervariasi menurut waktu. Contoh, jumlah sampah pada siang hari lebih banyak daripada jumlah di pagi hari, sedangkan sampah di daerah pedesaan tidak begitu bergantung pada faktor waktu.

f. Faktor sosial ekonomi dan budaya.

Contoh, adat istiadat dan taraf hidup dan mental masyarakat.

g. Faktor Musim.

Pada musim hujan sampah mungkin akan tersangkut pada selokan pintu air, atau penyaringan air limbah.

h. Kebiasaan masyarakat.

Contoh, jika seseorang suka mengonsumsi satu jenis makanan atau tanaman sampah makanan itu akan meningkat.

i. Kemajuan teknologi.

Akibat kemajuan teknologi, jumlah sampah dapat meningkat. Contoh, plastik, kardus, rongsokan, AC, TV, kulkas, dan sebagainya.

j. Jenis sampah.

Makin maju tingkat kebudayaan suatu masyarakat, semakin kompleks pula macam dan jenis sampahnya.

2.4.5 Pengaruh Pengelolaan Sampah

Pengelolaan sampah di suatu daerah akan membawa pengaruh bagi masyarakat maupun lingkungan daerah itu sendiri. Pengaruhnya tentu saja ada yang positif dan ada juga yang negatif.

a. Pengaruh yang Baik.

Pengelolaan sampah yang baik akan memberikan pengaruh yang positif terhadap masyarakat dan lingkungannya, seperti berikut :

1. Sampah dapat dimanfaatkan untuk menimbun lahan semacam rawa-rawa dan dataran rendah.
2. Sampah dapat dimanfaatkan untuk pupuk.
3. Sampah dapat diberikan untuk makanan ternak setelah menjalani proses pengelolaan yang telah ditentukan lebih dahulu untuk mencegah pengaruh buruk sampah tersebut terhadap ternak.
4. Pengelolaan sampah menyebabkan berkurangnya tempat untuk berkembang biak serangga atau binatang pengerat.
5. Menurunkan insidensi kasus penyakit menular yang erat hubungannya dengan sampah.
6. Keadaan estetika lingkungan yang bersih menimbulkan kegairahan hidup masyarakat.
7. Keadaan lingkungan yang baik mencerminkan kemajuan budaya masyarakat.
8. Keadaan lingkungan yang baik akan menghemat pengeluaran dana kesehatan suatu negara sehingga dana itu dapat digunakan untuk keperluan lain.

b. Pengaruh Negatif.

Pengelolaan sampah yang kurang baik dapat memberikan pengaruh negatif bagi kesehatan, lingkungan, maupun bagi kehidupan sosial ekonomi dan budaya masyarakat, seperti berikut.

✓ Pengaruh terhadap kesehatan

- a. Pengelolaan sampah yang kurang baik akan menjadikan sampah sebagai tempat perkembangbiakan vektor penyakit, seperti lalat atau tikus.
- b. Insidensi penyakit demam berdarah *dengue* akan meningkat karena vektor penyakit hidup dan berkembang biak dalam sampah kaleng ataupun ban bekas yang berisi air hujan.
- c. Terjadinya kecelakaan akibat pembuangan sampah secara sembarangan, misalnya luka akibat benda tajam seperti besi, kaca, dan sebagainya.
- d. Gangguan psikosomatis, misalnya sesak napas, insomnia, stres, dan lain-lain.

✓ Pengaruh terhadap lingkungan

- a. Estetika lingkungan menjadi kurang sedap dipandang mata.
- b. Proses pembusukan sampah oleh mikroorganisme akan menghasilkan gas-gas tertentu yang menimbulkan bau busuk.
- c. Pembakaran sampah dapat menimbulkan pencemaran udara dan bahaya kebakaran yang lebih luas.

- d. Pembuangan sampah ke dalam saluran pembuangan air akan menyebabkan aliran air terganggu dan saluran air menjadi dangkal.
- e. Apabila musim hujan datang, sampah yang menumpuk dapat menyebabkan banjir dan mengakibatkan pencemaran pada sumber air permukaan atau sumur dangkal.
- f. Air banjir dapat mengakibatkan kerusakan pada fasilitas masyarakat, seperti jalan, jembatan, dan saluran air.

✓ Terhadap sosial ekonomi dan budaya masyarakat

- a. Pengelolaan sampah yang kurang baik mencerminkan keadaan sosial budaya masyarakat setempat.
- b. Keadaan lingkungan yang kurang baik dan jorok, akan menurunkan minat dan hasrat orang lain (turis) untuk datang berkunjung ke daerah tersebut.
- c. Dapat menyebabkan terjadinya perselisihan antara penduduk setempat dan pihak pengelola (misal, kasus TPA Bantargebang, Bekasi).
- d. Angka kasus kessakitan meningkat dan mengurangi hari kerja sehingga produktivitas masyarakat menurun.
- e. Kegiatan perbaikan lingkungan yang rusak memerlukan dana yang besar sehingga dana untuk sektor lain berkurang.

- f. Penurunan pemasukan daerah (devisa) akibat penurunan jumlah wisatawan yang diikuti dengan penurunan penghasilan masyarakat setempat.
- g. Penurunan mutu dari sumber daya alam sehingga mutu produksi menurun dan tidak memiliki nilai ekonomis.
- h. Penumpukan sampah di pinggirndalan menyebabkan kemacetan lalu lintas yang dapat menghambat kegiatan transportasi barang dan jasa.

