

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Peneliti telah menjelaskan dan telah juga ditulis dalam penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti mengambil kajian teori yang relevan sehingga dapat menjadi bahan acuan untuk berdialog dan berdiskusi mengenai hasil pembahasan yang penulis telah lakukan. Lain daripada itu, tinjauan pustaka ini akan menjelaskan penelitian atau literatur terdahulu daripada hasil penelitian yang mempunyai persamaan dan perbandingan yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan seperti Kios e-Pak Ladi.

2.1 Penelitian Terdahulu

Sebagai salah satu pedoman dalam menyusun skripsi ini, penelitian terdahulu sangat bermanfaat dalam membentuk konsep dan membuat peta permasalahan yang ada sehingga teori yang dapat digunakan oleh peneliti cukup banyak sebagai bahan menganalisis penelitian yang berkaitan. Bagi penulis, adanya sebuah analisis dari penelitian terdahulu memiliki nilai yang dapat memudahkan peneliti dalam mencari perbandingan dan sebagai bahan pengembangan untuk penelitian di masa depan. Penelitian terdahulu juga amat membantu penulis untuk memberikan nilai posisi penelitian yang membuktikan tentang keaslian atau orisinalitas penelitian.

Pada jurnal berkaitan dengan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan secara daring dengan judul “Efektivitas Permendagri No 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring oleh Disdukcapil Kota Magelang”. Dalam jurnal tersebut mengangkat perbandingan efisiensi tentang pelayanan publik secara manual dan daring, hal ini penting untuk diperhatikan mengingat belum semua instansi pemerintahan memiliki sumberdaya yang mendukung untuk beralih kepada sistem daring. Pemerintah dalam hal ini bagaimanapun tidak dapat mengesampingkan adanya teknologi informasi yang ada, hal ini dikarenakan teknologi informasi merupakan sarana yang cukup efektif dalam menyampaikan atau mensosialisasikan kebijakan-kebijakan pemerintah.

Terdapat beberapa faktor berdasarkan teori efektivitas hukum yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto seperti faktor undang-undang, faktor penegak hukum, faktor sarana dan fasilitas pendukung, kemudian faktor masyarakat serta kebudayaan, hal itu juga dipengaruhi oleh prinsip good governance yaitu profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan yang prima, terutama tentang efektivitas dan efisiensi. Pada hakikatnya pelaksanaan pelayanan di Dispendukcapil Kota Magelang perlu adanya evaluasi agar bisa mengukur bagaimana tingkat efektivitasnya.

Pada jurnal lain dengan judul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jembrana”. Pelayanan administrasi kependudukan memiliki beberapa permasalahan diantaranya penantaaan arsip atau dokumen yang ada masih tidak memiliki tata yang rapi dan lengkap dalam dokumen kearsipan. Bersangkutan dengan kearsipan yang belum tepat dengan prosedur mengakibatkan sulitnya pegawai untuk dapat memberikan pelayanan, hal ini dikarenakan proses pencarian membutuhkan waktu yang cukup lama dikarenakan tidak tertata dengan baik. Mengakibatkan dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat menjadi lamban karena terkendala dengan waktu pencarian dokumen yang sudah lama.

Sementara pengertian kinerja adalah kemampuan seseorang atau kelompok di dalam pelaksanaan tugas dan kegiatan yang terdapat di suatu organisasi sebagai bentuk upaya mencapai visi, misi, tujuan, serta sasaran organisasi. Kinerja dalam suatu efektivitas pelayanan administrasi haruslah memiliki dan ditunjang oleh beberapa faktor guna terciptanya pelaksanaan layanan yang efektif dan efisien.

Kemudian dalam jurnal yang berjudul “Efektivitas Implementasi e-government dalam Pelayanan Kependudukan di Dispendukcapil Kota Padang”. Di dalam pengelolaan suatu administrasi kependudukan pentingnya profesionalisme agar dapat menjamin legalitas penduduk, perlindungan bagi penduduk, hal terpenting lainnya adalah terjaminnya keakuratan dan keamanan data penduduk, sehingga diharapkan peristiwa kependudukan akan tercatat dan terkelola secara pasti dari kelahiran hingga kematian.

Dalam layanan administrasi kependudukan, pemerintah mengimplementasikan e-government yang merupakan penggunaan alat teknologi informasi dengan tujuan untuk memudahkan pekerjaan dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga efektivitas tercapai dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Efektivitas merupakan

salah satu ukuran yang ditetapkan agar dapat mencapai tujuan. Maka dari itu, sistem e-government diharapkan memudahkan dalam pelayanan kependudukan sehingga memudahkan masyarakat dan terutama pegawai pemberi pelayanan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Dalam realitas, ternyata terdapat beberapa masalah yang terjadi seperti tidaksesuainya data penduduk pemilik NIK, hal ini dikarenakan data yang didaftarkan adalah data pemilik lain bukan pemilik asli atau sering terjadinya tertukar antara NIK dengan nama penduduk yang lain.

Pada kenyataannya, ditemukan NIK dan Nomor KK penduduk di Kota Padang yang belum ter update. Dengan bukti terdapat 20 sampai 40 penduduk per hari yang melapor dengan masalah terkait NIK dan Nomor KK menjadikan penduduk tidak dapat mengurus administrasi atau urusan pribadi seperti penerbitan sertifikat hak atas tanah, izin usaha, jaminan kesehatan, paspor, pelayanan wajib pajak, jaminan sosial tenaga kerja, hingga pendaftaran bagi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) dan Surat Izin Mengemudi (SIM), dan sebagainya.

Hal lain yang perlu diperhatikan adalah penduduk telah berulang-kali melaporkan terkait NIK dan Nomor KK yang belum update/online, padahal laporan sudah dibuat oleh penduduk. Salah satu contoh yaitu seorang penduduk sudah melaporkan untuk pengurusan BPJS Kesehatan namun NIK dan Nomor KK tersebut tidak update/online, sehingga penduduk tersebut kesal dan berkonflik dengan oknum pegawai karena pelayanan yang tidak sabar.

Dalam jurnal yang berjudul “Efektivitas Penerapan Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile Dalam Upaya Mendukung Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government)”. Ditemukan dari pengamatan peneliti di beberapa nagari Kabuapten Padang Pariaman telah menemukan fakta bahwa masih didapati masyarakat yang belum mendapat sosialisasi terkait aplikasi Dukcapil Ceria Mobile. Masyarakat baru mengetahui bahwa layanan tersebut pada saat datang ke operator administrasi di Dukcapil.

Hal ini mengakibatkan ketidaktahuan masyarakat lebih banyak mengambil jasa calo untuk mengurus berbagai keperluan administrasi dikarenakan tidak adanya waktu akibat kesibukan masing-masing masyarakat. Cukup ironis mengingat tujuan dari Dukcapil Ceria Mobile adalah mendekatkan antara kepentingan administrasi umum dengan

masyarakat sehingga terjangkau dan tidak membebani masyarakat dalam pengurusannya.

Tujuan daripada Dukcapil Ceria Mobile ini memberikan kemudahan layanan di Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman. Masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan aplikasi ini dalam hal kepengurusan administrasi kependudukan sehingga tidak merepotkan masyarakat dan membuang waktu untuk mengantre yang cukup lama. Tanpa mendatangi kantor Dukcapil dan dengan smartphone saja sudah dapat mendapatkan akses kepada Dukcapil Ceria Mobile. Perlu diketahui juga bahwasanya Dukcapil Ceria Mobile ini adalah suatu bentuk pengejawantahan dari program yang sebelumnya ada yaitu Program Nagari Go Digital dengan guna memastikan layanan masyarakat dapat meningkat kualitasnya. Lebih khusus maksud dari program ini adalah penyederhanaan dan memangkas program birokrasi, sehingga cepatnya birokrasi memudahkan pelayanan publik yang ada.

Landasan daripada fungsi bidang administrasi yang termuat dalam PerBup Padang Pariaman Nomor 53 Tahun 2019. Fungsi Pertama, pangkas jarak dan permudah pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Fungsi Kedua, pendekatan kepada masyarakat terlebih pada bidang penataan sipil dan administrasi kependudukan. Motto daripada Dukcapil Ceria Mobile adalah “Siap melayani dengan Ceria”. Dimana CERIA sendiri merupakan akronim dari Cepat, Efisien, Responsif, Inovatif, dan Akuntabel.

Dalam jurnal lain “Efektivitas Penerapan E-Government Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sragen Dalam Program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Terdapat 20 kecamatan pada Kabupaten Sragen yang mana masing-masing mendapatkan 2 orang operator program SIAK yang telah mengikuti pelatihan. Sehingga total terdapat 40 operator SIAK di Kabupaten Sragen. Program SIAK diharapkan mampu memberikan bukti kepada masyarakat tentang perbaikan pelayanan kependudukan. Dengan sistem yang terintegrasi online, program SIAK mampu memberikan pelayanan yang cepat karena apabila sebelumnya pelayanan database tidak bisa terhubung langsung dengan server. Sedangkan dengan program SIAK database dapat langsung terhubung dengan server sehingga mempercepat pelayanan. Untuk itu dalam pelayanan menggunakan SIAK, pada pelayanan KK dan

KTP menjadi lebih cepat. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh beberapa informan, bahwa dalam pelayanan menggunakan SIAK waktu yang dibutuhkan lebih cepat.

Dalam Jurnal Administrasi Negara dengan judul “Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (SIMPELIN) Di Masa Pandemi”. Menurut Gibson Ivancevich Donnelly (2003), efisiensi disebut efisiensi jika perbandingan antara output (yang dikeluarkan program) dengan input (masukan dari program). Sedangkan menurut Eriyanti dalam Aprilianti DKK (2022), apabila output lebih besar dari input yang ditimbulkan maka bisa dikatakan efektif.

Peluncurn aplikasi SIMPEIN yang kebetulan terdapat kondisi pandemi Covid-19 yang mewajibkan masyarakat untuk mengurangi akses keluar rumah dan menjaga jarak. Sehingga penggunaan SIMPEIN sudah sangat tepat karena sangat mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan dan pembuatan Akta Kelahiran, Surat Pindah, atau Kartu Keluarga tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Seperti beberapa kasus yang sudah terjadi, yaitu kendal jaringan internet yang menghambat konektivitas pada pengguna SIMPEIN. Terdapat dua jaringan yang sudah digunakan oleh Disdukcapil yang berasal dari Kementerian Dalam Negeri dan INDIHOME dari stakeholder yang bekerjasama dengan Disdukcapil Kabupaten Sukabumi. Dari jaringan stakeholder tidak terlalu banyak kendala yang terjadi, sebaliknya dari jaringan Kementerian Dalam Negeri sering terjadinya gangguan yang sangat menghambat cukup lama karena proses pengiriman produk terdapat beberapa tahap. Jaringan dari Kemendagri yang juga digunakan oleh berbagai kantor dinas di seluruh Indonesia tidak memiliki kualitas jaringan yang sepadan seperti INDIHOME sehingga kendala ini yang mengganggu pelayanan.

Bidang pendaftaran pada SIMPEIN, secara tatap muka atau pelayanan menggunakan mobil keliling. Hal ini dimungkinkan agar pelayanan cukup optima dan berusaha menjangkau secara efisien. Disdukcapil Kabupaten Sukabumi secara teratur melakukan *briefing* kepada pegawai pelayanan terdepan administrasi. Bentuknya seperti bimbingan teknologi dan evaluasi secara berkala setiap enam bulan sekali. Tujuan daripada ini dimungkinkan untuk menyerap inovasi dan pembaharuan yang ada guna menyempurnakan program SIMPEIN. Dalam satu tahun ada evaluasi secara menyeluruh, hal ini sangat berguna mengingat kinerja sangat berpengaruh terhadap organisasi yang implikasinya pada kualitas pelayanan, seperti yang diungkapkan oleh

Dwijowidjoto (2004), yang menyatakan suatu kinerja pada organisasi publik sangat berpengaruh pada tingkat kualitas pelayanan yang dihadirkan.

Jurnal lain yang berjudul “Pengaruh Penggunaan Aplikasi SIMADE, Terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Tegal”. SIMADE adalah suatu transformasi birokrasi daripada bentuk e-government. SIMADE juga merupakan salah satu refleksi daripada yang terjadi di kantor Kelurahan/Desa yang selama ini kurang performatif dalam melaksanakan tugasnya terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu yang menjadi kebiasaan adalah waktu tunggu yang cukup lama dalam pengurusan nya, sehingga tidak efektif dalam pelayanan. Dimulai dari cara pegawai yang mencari dokumen, kemudian pindah kepegawai lain untuk mengurus dokumen selanjutnya. Sehingga masyarakat cukup lama menunggu. Dari kejadian sederhana ini, terdapat inovasi SIMADE (Sistem Informasi Manajemen Desa).

Program ini memiliki proyeksi dari tahap rancangan, observasi, dan diwujudkan dalam waktu yang tidak singkat. Program ini dijalankan di pemerintahan Desa dan Kelurahan, seperti yang diketahui bahwa pemerintahan Desa dan Kelurahan merupakan ujung tombak dari pemerintahan pusat untuk dapat menjangkau keperluan masyarakat luas. Memiliki design interface yang sederhana sehingga mudah untuk dijalankan dan dipahami oleh operator yang ada di kantor Desa dan Kelurahan. Sudah menjadi rahasia umum bahwa pelayanan yang ada di kantor Desa dan Kelurahan terkesan cukup lama, sehingga membuang waktu hanya untuk menunggu bagi masyarakat. Permasalahan inilah yang memang seharusnya segera dipangkas.

Proram ini telah diobservasi, dirancang, dan diwujudkan dengan memerlukan waktu yang tidak singkat. Tujuan dari program ini tentu pemerintah Kelurahan dan Desa yang merupakan ujung tombak dari pemerintahan secara nasional untuk melayani segenap rakyat Indonesia. Dengan design yang sederhana namun mampu memberikan kemanfaatan yang banyak dalam mempermudah urusan masyarakat. Operator yang bekerja juga tidak perlu mendapatkan kursus khusus karena memiliki interface yang sangat mudah untuk dipahami. Cara kerja aplikasi SIMADE dengan mengolah satu database kependudukan menjadi lebih dari 35 kebutuhan administrasi Kelurahan dan Desa. Semua pekerjaan layanan kepada masyarakat hingga urusan dengan kantor kecamatan bahkan keperluan penyusunan daftar hak pilih pemilu dapat dikerjakan

dalam waktu singkat dan akurat, hal ini menunjukkan keseriusan pemerintah dalam reformasi birokrasi.

Dengan diterapkannya aplikasi ini, pemerintah mengharapkan layanan yang mudah ini tidak membuang waktu bagi masyarakat. Dalam artian seperti petani segera bisa bertani kembali hingga ibu rumah tangga segera bisa pulang menyelesaikan pekerjaan rumah. Sementara perangkat Desa memiliki waktu lebih banyak untuk melayani pekerjaan lain yang lebih penting dan berkomunikasi bersama masyarakat dan pada gilirannya diharapkan terjalinnya kualitas hubungan yang baik antara pejabat pemerintah dan masyarakat.

Seperti pada tujuannya, aplikasi SIMADE sangat berperan dalam era teknologi informasi, menghadapi globalisasi yang telah lama bergulir sehingga tuntutan masyarakat dalam aktivitas sehari-hari menjadi cukup kompleks. Kesibukan dengan efisiensi waktu dan efektivitas pada kinerja menjadi rutinitas yang harus dimaksimalkan. Waktu sangat berharga dan harus produktif untuk menciptakan keseimbangan personal dan masyarakat. Semua banyak menuntut untuk dapat bekerja dengan cepat dan akurat.

2.2 Kajian Teori

Tahapan selanjutnya adalah kajian teori yang merupakan salah satu rangkaian dalam proses penelitian yang harus dilakukan. Penyusunan dan rancangan harus diperimbangkan dengan matang, agar meminimalisir kesalahan dalam langkah penelitian. Peneliti harus jeli dalam menggunakan teori yang dianggap relevan untuk peneliti dapat menjelaskan variabel yang ditemukan. Adanya kajian teori dapat menjawab rumusan masalah yang sudah ada. Berikut ini adalah teori yang relevan digunakan oleh peneliti :

1. Pengertian Pelayanan Publik

Publik diartikan bukan sebagai bentuk perseorangan, melainkan meliputi banyak orang dan berkaitan dengan atau suatu negara, bangsa, dan masyarakat. Masyarakat umum yang selayaknya diurus, diatur, dan dilayani oleh pemerintah sebagai pemegang kekuasaan dalam hukum tata kelola negara. Jadi, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan untuk masyarakat umum, tidak memihak pada perseorangan atau golongan tertentu. Pemberian layanan publik dilakukan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan harus dilakukan sesuai dengan

aturan yang berlaku baik dalam tingkat nasional hingga kelurahan atau desa. Memperhatikan kualitas yang diberikan juga merupakan hak dari masyarakat yang mendapatkan layanan itu sendiri.

Dijelaskan juga pada kamus KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) bahwa pelayanan sebagai cara atau hasil pekerjaan yang melayani. Melayani adalah menyugahi atau menyediakan keperluan orang, menerima dan menggunakan. Ketika kita mengacu pada Undang-undang No 25 Tahun 2009 yang menerangkan tentang pelayanan publik yaitu sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan juga penduduk atas barang, jasa, pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kemudian menurut pada Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa suatu pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh pelayanan publik.

Terdapat juga pandangan teori dari Agung Kurniawan (2005:6) yang mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada orang lain yang berkaitan dengan keperluan atau urusan pada organisasi itu yang sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam artian lain juga dapat dikatakan jika pelayanan umum sebagai pemberian jasa baik oleh pemerintah atau swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum.

Sementara mengacu kepada pandangan Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7) menjelaskan bahwa terhadap lima indikator publik yaitu :

- 1) Reliability merupakan pengertian dari pemberian layanan yang tepat dan benar.
- 2) Tangibles merupakan pengertian dari penyediaan terhadap sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- 3) Responsiviness merupakan pengertian dari tanggapnya dalam melayani masyarakat.
- 4) Assurance merupakan pengertian dari fokus kepada etika dan moral dalam melayani.

- 5) Empaty merupakan pengertian kemauan untuk mengetahui keperluan dan kebutuhan.

2. Pengertian Efektivitas

Secara umum pengertian dari efektivitas adalah tingkat pencapaian dengan tujuan operatif dan operasional. Dalam pandangan yang lain efektivitas juga dapat diartikan sebagai tingkat pencapaian pada tugas yang tepat sasaran organisasi. Kualitas pengerjaan keluaran yang dapat dihasilkan sesuai dengan harapan dan tujuan. Pada pandangan yang diutarakan oleh Sondang P Siagian (2001:24) yang mengemukakan bahwa efektivitas adalah bagaimana memanfaatkan sumberdaya, sarana, prasarana dalam jumlah tertentu dengan kebijakan kesadaran penuh guna menghasilkan barang atau jasa.

Pada hakikatnya suatu organisasi harus melibatkan hubungan beberapa orang yang berinteraksi secara intensif. Interaksi yang dapat efektif disusun dalam suatu struktur untuk mencapai tujuan. Namun, sering beberapa orang dalam organisasi memiliki tujuan individu atau golongan dalam keikutsertaan di dalam organisasi, yang mengaharap tujuan kolektif atau kelompok dapat dicapai sembari melaksanaka tugas dengan baik.

Suatu keberhasilan yang dicapai organisasi pada umumnya diukur menggunakan konsep efektivitas, lalu apa yang dimaksud dengan efektivitas ? Terdapat perbedaan pendapat diantara yang mengguankannya, baik di kalangan akademisi maupun di kalangan praktisi. Dalam perusahaan, agar pelaksanaan kerja dapat menapai suatu prestasi, yang terlibat tidak hanya sekadar sekumpulan orang saja, melainkan melibatkan perlengkapan, termasuk mesin-mesin, metode kerja, waktu, dan material, yang pada umumnya disebut dengan sumber. Setiap organisasi pasti menginginkan agar pelaksanaan dalam kerja dan penggunaan sumber tersebut benar-benar dapat berdaya guna. Dengan demikian, perlu adanya pengatura, serta pengarahan, dan pendayagunaan. Usaha untuk mengatur dan mengarahkan sumber daya, baik manusia maupun peralatanya disebut dengan manajemen.

Alat ukur yang dapat digunakan dalam mengukur efektivitas pengorganisasian dalam hubungan suatu organisasi di lingkunganya. Dapat disampaikan bahwa bisa jadi efektif suatu organisasi (hubungan yang memiliki kelanggengan) tetapi juga tidak efisien (terjadi pemborosan). Dalam pandangan Richard, M. Steers (2004:05) ada 4 faktor yang menjadi pengaruh dalam efektivitas organisasi yaitu :

1. Pertama, karakteristik organisasi yang meliputi struktur dan teknologi adalah bagaimana organisasi untuk dapat suatu organisasi.

2. Kedua, karakteristik lingkungan yang meliputi dari dua aspek dan saling berhubungan adalah faktor eksternal dan internal. Eksternal merupakan kekuatan dari luar batasan organisasi. Sementara lingkungan internal adalah faktor yang mempengaruhi organisasi dari dalam, seperti iklim susana organisasi hingga faktor sumber daya yang dimiliki oleh organisasi.
3. Ketiga, karakteristik lingkungan dalam bekerja. Kondisi organisasi memiliki tujuan kebutuhan serta kemampuan individu-individu yang beragam, sangat berpengaruh terhadap kinerja dan keterlibatan hingga prestasi kerja.
4. Keempat, kebijakan dan praktek manajemen sangat dibutuhkan sebagai bentuk wujud mencapai keberhasilan, hal ini dilakukan melalui tahap perencanaan, koordinasi, sehingga dapat melancarkan segala urusan.

Ketika organisasi membutuhkan gambaran yang jelas mengenai keberhasilan organisasi untuk mencapai suatu sasaran yang dituju. Maka, efektivitas dirasa merupakan suatu konsep yang sangat penting di dalam teori organisasi, karena di dalam teori tersebut dapat memberikan gambaran keberhasilan organisasi dalam mencapai sasarannya. Mengingat pengukuran efektivitas organisasi bukan merupakan sesuatu yang sederhana, terdapat berbagai pengukuran efektivitas organisasi dari sudut pandang Matini & Lubis (1987:56) yaitu :

- 1) Pendekatan Sasaran (Goal Approach)

Pengukuran sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkat keberhasilan organisasi dalam menapai sasaran tersebut yang hendak diapainya.

- 2) Pendekatan Sumber (System Resource Approach)

Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan organisasi dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. Organisasi harus dapat memperoleh berbagai macam sumber yang dibutuhkannya dan juga untuk memelihara keandalan sistem organisasi agar bisa menjadi efektif.

- 3) Pendekatan Proses (Internal Process Approach)

Pada pendekatan proses kesehatan suatu organisasi tergantung kepada bagaimana tingkat efektivitas yang mencapai suatu efesiensi. Pada pendekatan ini cukup mengacuhkan bagaimana lingkungan organisasi, sehingga memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber yang dimiliki.

Sementara pada proses efektivitas merupakan pola model yang menekankan proses-proses utama yang memiliki hubungan terhadap efektivitas dan tidak memandang sebagai keadaan terakhir melainkan ada tujuan dan solusi terhadap masalah. Implikasi pada model ini menginisiasi peranan penting dari manajemen adalah memberikan pemahaman untuk saling berhubungan dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan organisasi. Tiga dimensi utama dari model ini seperti yang dijelaskan oleh Richards M. Steers (1980-1993) yaitu :

1. Optimisasi Tujuan

Penggunaan rancangan optimisasi tujuan terhadap efektivitas organisasi memungkinkan diakuinya secara eksplisit bahwa organisasi yang berbeda mengejar tujuan berbeda pula. Dengan demikian nilai keberhasilan atau kegagalan relatif dari organisasi tertentu harus ditentukan dengan membandingkan hasil-hasilnya dengan tujuan organisasi dan bukan dengan pertimbangan peneliti.

2. Perspektif Sistem

Aspek kedua dari rancangan multidimensi pada analisis efektivitas organisasi adalah penggunaan teori sistem terbuka. Penggunaan perspektif sistem menekankan pentingnya arti interaksi organisasi lingkungan. Perspektif ini memusatkan perhatian pada hubungan antara komponen-komponen baik yang terdapat di dalam maupun diluar organisasi, sementara komponen-komponen ini secara bersama-sama mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan organisasi.

3. Tekanan Tingkah Laku

Aspek terakhir dari rancangan yang disarankan disini adalah tekanan pada pengertian mengenai tekanan tingkah laku manusia dengan pengaruhnya pada prestasi organisasi.

Faktor-faktor pengaruh utama atas efektivitas yang dikemukakan oleh Richards M. Steers (1980:195) adalah :

1. Ciri organisasi

Struktur dan teknologi organisasi dapat mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektivitas dengan berbagai cara. Mengenai struktur yang ditemukan bahwa meningkatnya produktivitas dan efisiensi sering merupakan hasil dari meningkatnya spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan, dan formalisasi.

2. Ciri Lingkungan

Disamping ciri organisasi, lingkungan luar, dan dalam juga telah dinyatakan berpengaruh atas efektivitas. Keberhasilan hubungan organisasi-lingkungan tampaknya amat bergantung pada tiga variabel kunci : (1) tingkat keterdugaan keadaan lingkungan (2) ketepatan persepsi atas keadaan lingkungan, (3) tingkat rasionalitas organisasi. Ketiga faktor ini mempengaruhi ketepatan tanggapan organisasi terhadap perubahan lingkungan.

3. Ciri Pekerjaan

Faktor pengaruh penting yang ketiga atas efektivitas adalah para pekerja itu sendiri. Pada kenyataannya anggota-anggota organisasi mungkin merupakan faktor pengaruh yang paling penting atas efektivitas karena tingkah laku merekalah yang dalam rangka Panjang akan memperlancar atau merintangai tercapainya tujuan organisasi.

4. Kebijakan dan Praktik Manajemen

Mekanisme ini meliputi penetapan tujuan strategi, pencarian, dan pemanfaatan sumber daya secara efisien, menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan dan adaptasi dan inovasi organisasi.

5. Penetapan Tujuan Strategi

Jika efektivitas berkepentingan dengan kemampuan manajemen untuk mendapatkan dan mengatur sumber daya bagi pencapaian tujuan organisasi maka pemilihan tujuan-tujuan ini (baik yang operatif maupun operasional) menjadi faktor yang kritis.

6. Pencarian dan Sumber Daya

Berhubungan dengan usaha manajemen dan mengelola sumber daya, diidentifikasi menjadi tiga bidang yang berhubungan. Pertama, wajibnya mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai subsistem organisasi.

(Sub sistem produktif, pendukung, pemeliharaan, penyesuaian, dan manajemen) sehingga setiap sub sistem memiliki sumber daya yang dibutuhkan. Kedua, hubungan dengan penetapan, implementasi, dan pemeliharaan pedoman-pedoman kebijakan.