

Andi Rahmi Azis | Imran Ismail | Uddin B. Sore

*Penggerak*

**PEMBERDAYAAN DAN  
KESEJAHTERAAN KELUARGA**  
dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat

**PENGERAK PEMBERDAYAAN DAN KESEJAHTERAAN  
KELUARGA DALAM MENINGKATKAN  
KESEJAHTERAAN MASYARAKAT**

Penulis:  
**Andi Rahmi Azis**  
**Imran Ismail**  
**Uddin B. Sore**

Editor:  
**Juharni**  
**Annisa**

Tata Letak & Sampul:  
**Mutmainnah**

vi + 98 halaman  
15,5 x 23 cm  
Cetakan: 2023  
Dicetak Oleh: CV. Berkah Utami

**ISBN: 978-623-8300-22-8**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Dilarang memperbanyak seluruh atau sebagian isi buku ini  
tanpa izin tertulis penerbit



Penerbit: Chakti Pustaka Indonesia  
Jl. Ir. Sutami Ruko Villa Mutiara Indah  
Kelurahan Bulurokeng, Kec. Biringkanaya  
Makassar - 9024

## **KATA PENGANTAR**

Dengan penuh sukacita, penulis memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa sebagai sumber hikmat dan pengetahuan, atas kasih setia-Nya sehingga penyusunan buku ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Melalui penulisan karya yang sederhana ini, banyak pengetahuan baru yang penulis dapatkan. belajar bersabar, belajar menghargai bahkan belajar ilmu yang berkenaan dengan buku yang penulis ajukan adalah suatu pencapaian yang sangat berharga untuk ukuran hidup penulis.

Tetapi dibalik semua itu, tentu tidak terlepas dari bimbingan dan arahan orang-orang yang menyayangi dan juga penulis sayangi yang telah memberi suport kepada penulis sebelum bahkan sesudah karya tulis ini berhasil diselesaikan. Oleh karena itu, sepatutnyalah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dari hati yang paling dalam.

**Penulis**



# DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>iii</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>BAB II KINERJA DAN PERANAN TP PKK</b> .....	<b>7</b>
A. Pengertian PKK.....	7
B. Konsep Kinerja .....	10
C. Peranan TP PKK .....	38
<b>BAB III PEMBERDAYAAN MASYARAKAT</b> .....	<b>43</b>
A. Pengertian Pemberdayaan Masyarakat.....	43
B. Tujuan Pemberdayaan Masyarakat.....	47
C. Keberhasilan Pemberdayaan Masyarakat	48
D. Tujuan, Sasaran Pemberdayaan .....	50
E. Kesejahteraan Keluarga.....	53
<b>BAB IV KONSEP PELAYANAN PUBLIK</b> .....	<b>57</b>
A. Pengertian Pelayanan .....	57
B. Pengertian Publik.....	58
C. Pengertian Pelayanan Publik.....	59
D. Kualitas Pelayanan Publik.....	72
<b>BAB V PKK SEBAGAI MOTIVASI PEREMPUAN</b> .....	<b>83</b>
A. Kegiatan Pangan.....	83
B. Program Kesehatan.....	84
C. Program Pendidikan dan Keterampilan....	85
<b>BAB VI PEMBERDAYAAN SDM TP PKK TERHADAP POTENSI ALAM</b> .....	<b>87</b>

<b>BAB VII PENUTUP .....</b>	<b>93</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

Pada hakikatnya pembangunan Nasional adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan masyarakat Indonesia seluruhnya, dengan Pancasila sebagai dasar, tujuan, dan pedoman pembangunan Nasional tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 yaitu melindungi segenap Bangsa dan seluruh tumpah darah, mencerdaskan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Keberhasilan pencapaian pembangunan Nasional, tidak hanya diukur dari ekonomi semata, tetapi juga dilihat dari sumber daya manusia.

Gerakan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK) sebagai mitra pemerintah menjalankan perannya dengan memadukan kebijakan pemerintah didasari Undang-Undang yang terkait. Untuk itulah seiring dengan berjalannya pembangunan perlu ditingkatkannya kualitas sumber daya manusia, salah satunya dengan dukungan dan partisipasi gerakan PKK melalui kegiatan-kegiatan yang bermanfaat.

Tim Penggerak PKK sebagai salah satu wadah atau organisasi yang bekerja sama dengan pihak pemerintah memberikan peluang yang sebesar-besarnya pada masyarakat untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta memberikan pelatihan dan keterampilan dalam berorganisasi. Menurut Saparuddin I, Juharni dan Nurkaidah (2022:80) dalam bukunya mengenai *Implementasi Kebijakan pengelolaan persampahan tentang organisasi*, menyatakan bahwa setiap organisasi mempunyai tujuan, untuk mencapai tujuan tersebut

orang atau bagian-bagian yang bergabung dalam organisasi tersebut dan juga pihak lain yang berkaitan akan melakukan hubungan kerja. Dalam era globalisasi sekarang ini tidak satupun unit atau organisasi yang dapat mencapai tujuan tanpa hubungan kerja. Tim Penggerak PKK bukan hanya suatu fasilitator yang memberikan kegiatan tambahan untuk masyarakat, namun kegiatan ini dibuat untuk menunjang pembangunan dan juga keahlian dalam berorganisasi.

Pembangunan yang dilaksanakan di Indonesia sampai pada saat ini pembangunan hanya pada perkotaan saja, namun seiring berjalannya waktu pemikiran telah berkembang sangat pesat. Pembangunan tersebut meliputi berbagai aspek, baik di bidang sosial, politik, ekonomi, maupun pendidikan. Pelaksanaan pembangunan dilakukan di berbagai daerah di Indonesia, baik di daerah perkotaan maupun di daerah pedesaan. Pembangunan yang dilakukan di daerah pedesaan tidak kalah berkembangnya dengan pembangunan yang dilakukan di daerah perkotaan. Seperti yang kita lihat sekarang ini, pemerintah kebanyakan lebih memfokuskan seperti itu lambat laun mulai berubah, dikarenakan pembangunan di pedesaan pun sangat menunjang perekonomian di negara ini.

Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK) adalah sebuah organisasi kemasyarakatan desa yang mampu menggerakkan partisipasi masyarakat desa dalam pembangunan, juga berperan dalam kegiatan pertumbuhan desa. PKK sebagai gerakan yang tumbuh dari bawah dengan perempuan sebagai penggerak dalam membangun, membina, dan membentuk keluarga guna mewujudkan kesejahteraan keluarga sebagai unit kelompok terkecil dalam masyarakat.

Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga, disingkat PKK, adalah organisasi kemasyarakatan yang memberdayakan wanita untuk turut berpartisipasi dalam pembangunan Indonesia. Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK)

sebagai gerakan pembangunan masyarakat bermula dari seminar *Home Economic* di Bogor tahun 1957. Sebagai tindak lanjut dari seminar tersebut, pada tahun 1961 panitia penyusunan tata susunan pelajaran pada Pendidikan Kesejahteraan Keluarga (PKK), Kementerian Pendidikan bersama kementerian-kementerian lainnya menyusun 10 segi kehidupan keluarga. Gerakan PKK dimasyarakatkan berawal dari kepedulian istri gubernur Jawa Tengah pada tahun 1967 (Ibu Isriati Moenadi) setelah melihat keadaan masyarakat yang menderita busung lapar.

Upaya untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga melalui 10 segi pokok keluarga dengan membentuk Tim Penggerak PKK di semua tingkatan, yang keanggotaan timnya secara relawan dan terdiri dari tokoh/pemuka masyarakat, para isteri kepala dinas/jawatan dan isteri kepala daerah s.d tingkat desa dan kelurahan yang kegiatannya didukung dengan anggaran pendapatan dan belanja daerah. Pada tanggal 27 Desember 1972 mendagri mengeluarkan surat kawat no. Sus 3/6/12 kepada seluruh gubernur kdh tk. I Jawa Tengah dengan tembusan gubernur kdh seluruh Indonesia, agar mengubah nama pendidikan kesejahteraan keluarga menjadi pembinaan kesejahteraan keluarga. Sejak itu gerakan PKK dilaksanakan di seluruh Indonesia dengan nama Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK), dan tanggal 27 Desember ditetapkan sebagai "hari kesatuan gerak PKK" yang diperingati pada setiap tahun.

Dalam era reformasi dan ditetapkannya TAP MPR no. IV/MPR/1999 tentang GBHN 1999-2004, serta pelaksanaan otonomi daerah berdasarkan undang-undang no.22 tahun 1999 dan undang-undang no.25 tahun 1999, tetapi PKK pusat tanggap dengan mengadakan penyesuaian-penyesuaian yang disepakati dalam rakernaslub PKK tanggal 31 Oktober s.d 2 November 2000 di Bandung dan hasilnya merupakan dasar

dalam perumusan keputusan menteri dalam negeri dan otonomi daerah no. 53 tahun 2000, yang selanjutnya dijabarkan dalam pedoman umum gerakan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK) ini.

Hal yang mendasar antara lain adalah perubahan nama gerakan PKK dari gerakan Pembinaan Kesejahteraan Keluarga menjadi gerakan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga. Sehingga membawa kaum perempuan sebagai agen yang sangat penting bagi kesejahteraan keluarga dan masyarakat. Gerakan PKK adalah Gerakan Nasional dalam pembangunan masyarakat yang tumbuh dari bawah, pengelolaannya dari, oleh dan untuk masyarakat menuju terwujudnya keluarga yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia dan berbudi luhur, sehat sejahtera, lahir dan batin.

Prinsip Gerakan PKK adalah pemberdayaan dan partisipasi masyarakat. Sifat Gerakan PKK adalah universal dan independen, maka penyelenggaraannya perlu dilandasi dengan peraturan perundang-undangan. Dasar Hukum Gerakan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga adalah:

1. Undang-Undang Dasar 1945.
2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah.
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2005 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.
4. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan Dan Pembangunan Keluarga.
5. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penataan Lembaga Kemasyarakatan.
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Pemberdayaan Masyarakat Melalui Gerakan Pemberdayaan Dan Kesejahteraan Keluarga.
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 36 Tahun 2020 Tentang Peraturan Presiden Nomor 99 Tahun 2017 tentang Gerakan Pemberdayaan Dan Kesejahteraan Keluarga.

Visi Tim Penggerak PKK yaitu terwujudnya keluarga yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia dan berbudi luhur, sehat sejahtera lahir dan batin. Sedangkan Misi Tim Penggerak PKK yaitu Meningkatkan pembentukan karakter keluarga melalui penghayatan, pengamalan pancasila, kegotong royongan serta kesetaraan dan keadilan gender; Meningkatkan pendidikan dan ekonomi keluarga melalui berbagai upaya keterampilan dan pengembangan koperasi; Meningkatkan Ketahanan Keluarga melalui pemenuhan pangan, sandang dan perumahan tinggal layak huni; Meningkatkan derajat kesehatan keluarga, kelestarian lingkungan hidup serta perencanaan sehat; Meningkatkan pengelolaan Gerakan PKK meliputi kegiatan pengorganisasian dan peningkatan Sumberdaya Manusia.

Program atau kegiatan PKK di Kelurahan Cambayya Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassa sendiri sejauh ini sudah berjalan dan untuk program kesejahteraan keluarga juga telah berjalan, akan tetapi di dalam pelaksanaannya tersebut belum berjalan maksimal. Selain itu pemahaman ibu-ibu dan ataupun warga terhadap pentingnya program PKK yang sebenarnya dapat lebih mensejahterakan hidupnya itu masih perlu untuk ditingkatkan. Kemudian pemahaman warga terhadap

pentingnya hidup bermasyarakat dan berorganisasi yang belum maksimal juga merupakan salah satu penghambat masyarakat untuk aktif kedalam lembaga PKK.

## **BAB II**

### **KINERJA DAN PERANAN TP PKK**

#### **A. Pengertian PKK**

Pengertian PKK Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga yang disingkat PKK adalah gerakan pembangunan yang tumbuh dari bawah, dikelola oleh, dari, dan untuk masyarakat menuju terwujudnya keluarga yang sejahtera. PKK merupakan lembaga sosial kemasyarakatan independen non profit yang tidak berafiliasi kepada suatu partai politik tertentu dan menjalankan program PKK.

Peranan TP. PKK Provinsi Sulawesi Selatan dalam menggerakkan pembangunan memberikan pendidikan dan penyadaran kepada Ibu-ibu dan sebagai perencana, pelaksana, pengendali, dan penggerak yang dilaksanakan dengan baik berdasarkan tugas dan fungsi dari Pokja masing-masing melalui 10 (sepuluh) program Pokok PKK. mampu berjalan dan tepat sesuai arah dan tujuan pemerintah. Terdapat Sepuluh Program Pokok PKK: Penghayatan dan Pengamalan Pancasila, Gotong Royong, Pangan, Sandang, Perumahan dan Tata Laksana Rumah Tangga, Pendidikan dan Keterampilan, Kesehatan, Pengembangan Kehidupan Berkoperasi, Kelestarian Lingkungan Hidup, Perencanaan Sehat

Melalui pendidikan, kesadaran masyarakat akan terus berkembang. Perlu ditekankan bahwa setiap orang dalam masyarakat harus mendapatkan pendidikan, termasuk orang tua dan kaum wanita. *Pelatih PKK* adalah anggota Tim Penggerak PKK atau Kader yang telah mengikuti pelatihan PKK dan Metodologi pelatihan, serta mendapatkan surat keputusan

sebagai Pelatih dan ketua Umum/Ketua Tim Penggerak PKK Daerah yang bersangkutan.

Dalam operasional kegiatannya PKK juga mengedepankan pengorganisasian kadernya. Organisasi berarti bahwa segala hal dikerjakan dengan cara yang teratur, ada pembagian tugas diantara individu-individu yang akan bertanggungjawab terhadap pelaksanaan tugas masing-masing dan ada kepemimpinan yang tidak hanya terdiri dari beberapa gelintir orang tapi kepemimpinan di berbagai tingkatan telah diorganisir dengan baik dan begitu juga kinerja TP. PKK Kelurahan Cambayya Kelurahan Ujung Tanah Kota Makassar. Tim Penggerak Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (TP. PKK) adalah mitra kerja pemerintah dan organisasi kemasyarakatan, yang berfungsi sebagai fasilitator, perencana, pelaksana, pengendali dan penggerak pada masing-masing jenjang untuk terlaksananya program PKK.

Anggota Tim Penggerak PKK adalah warga masyarakat baik laki-laki maupun perempuan, perorangan, bersifat sukarela, tidak mewakili organisasi, golongan, partai politik, lembaga atau instansi, dan berfungsi sebagai perencana, pelaksana, pengendali Gerakan PKK. Kelompok PKK adalah kelompok-kelompok yang berada di bawah Tim Penggerak PKK Desa/Kelurahan yang dapat dibentuk berdasarkan kewilayahan atau kegiatan.

Gerakan PKK juga membangun dinamika masyarakat yang berarti bahwa masyarakat itu sendiri yang memutuskan dan melaksanakan program-programnya sesuai dengan 10 Program Pokok PKK. Sesuai rencana yang sudah digariskan dan diputuskan sendiri. Dalam konteks ini keputusan-keputusan sedapat mungkin harus diambil di dalam masyarakat sendiri, bukan diluar masyarakat tersebut.

Lebih jauh lagi, keputusan-keputusan harus diambil dari dalam masyarakat sendiri. Semakin berkurangnya kontrol

dari masyarakat terhadap keputusan-keputusan itu, semakin besarlah bahaya bahwa orang-orang tidak mengetahui keputusan-keputusan tersebut atau bahkan keputusan-keputusan itu keliru. Hal prinsip bahwa keputusan harus diambil sedekat mungkin dengan tempat pelaksanaan atau sasaran.

Secara garis besar pendamping masyarakat memiliki 3 peran yaitu: pembimbing, *enabler*, dan ahli. Sebagai pembimbing, pendamping memiliki tugas utama yaitu membantu masyarakat untuk memutuskan/menetapkan tindakan. Disini pendamping perlu memberikan banyak informasi kepada masyarakat, agar masyarakat memiliki pengetahuan yang memadai untuk dapat memilih dan menetapkan tindakan yang dapat menyelesaikan masalah mereka.

Sebagai *enabler*, dengan kemampuan fasilitasnya pendamping mendorong masyarakat untuk mengenali masalah atau kebutuhannya berikut potensinya. Mendorong masyarakat untuk mengenali kondisinya, menjadi begitu penting karena hal ini adalah langkah awal untuk memulai kegiatan yang berorientasi pada peningkatan kemampuan masyarakat. Keterampilan fasilitasi dan komunikasi sangat dibutuhkan untuk menjalankan peran ini. Sebagai ahli, pendamping dengan keterampilan khusus yang diperoleh dari lingkup pendidikannya atau dari pengalamannya dapat memberikan keterangan-keterangan teknis yang dibutuhkan oleh masyarakat saat mereka melaksanakan kegiatannya.

Keterangan-keterangan yang diberikan oleh pendamping bukan bersifat mendikte masyarakat melainkan berupa penyampaian fakta-fakta saja. Biarkan masyarakat yang memutuskan tindakan yang akan diambil. Untuk itu pendamping perlu memberikan banyak fakta atau contoh-contoh agar masyarakat lebih mudah untuk mengambil

sikap atau keputusan dengan benar. Pendamping dalam ruang lingkup pemberdayaan masyarakat perlu menyadari, bahwa peran utamanya melakukan pembelajaran kepada masyarakat.

Berdasarkan peran pendamping sebagaimana telah dijelaskan diatas, maka dapat diidentifikasi persyaratan pendamping adalah sebagai berikut:

1. Mampu membangun kepercayaan bersama masyarakat.
2. Mampu mengenali potensi masyarakat
3. Mampu berkomunikasi dengan masyarakat.
4. Profesional dalam pendekatan kepada masyarakat.
5. Memahami kondisi masyarakat.
6. Punya keterampilan dasar untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Mengetahui keterbatasan diri sehingga tahu:

- a. Kapan meminta nasehat
- b. Dimana mendapatkan nasehat tenaga ahli
- c. Siapa yang harus didekati
- d. Ruang lingkup tugas dari berbagai dinas
- e. Sumber-sumber bantuan tambahan.

## **B. Konsep Kinerja**

Konsep kinerja pada dasarnya merupakan perubahan atau pergeseran paradigma dari konsep produktivitas untuk menyatakan kemampuanseseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran tertentu. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baron, 1998:15). Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana

cara mengerjakannya. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67) :

“Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Istilah kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang sering diartikan sebagai penampilan, unjuk kerja atau prestasi. Dalam kamus *Illustrated Oxford Dictionary*, istilah ini menunjukkan “*the execution or fulfilment of a duty*” (pelaksanaan atau pencapaian dari suatu tugas). Sementara itu pengertian *performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2001:34) mengemukakan bahwa :

“Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”.

Kinerja individu menggambarkan sampai seberapa jauh seseorang telah melaksanakan tugas-tugasnya sehingga dapat memberikan hasil yang ditetapkan oleh kelompok atau institusinya.

Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai

dengan wewenang dan tanggungjawab masing - masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi serta organisasi. Pada dasarnya pengertian kinerja berkaitan dengan tanggung jawab individu atau organisasi dalam menjalankan apa yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dalam kerangka organisasi terdapat hubungan antara kinerja perorangan (*individual Performance*) dengan kinerja organisasi (*Organization Performance*). Suatu organisasi pemerintah maupun swasta besar maupun kecil dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan harus melalui kegiatan-kegiatan yang digerakkan oleh orang atau sekelompok orang yang aktif berperan sebagai pelaku, dengan kata lain tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena adanya upaya yang dilakukan oleh orang dalam organisasi tersebut.

Kinerja organisasi akan sangat ditentukan oleh unsur pegawainya karena itu dalam mengukur kinerja suatu organisasi sebaiknya diukur dalam tampilan kerja dari pegawainya. terdapat beberapa pengertian dari kinerja yang diungkapkan oleh beberapa pakar berikut ini. Adapun pengertian kinerja, yang dikemukakan oleh Dharma (Pasolong, 2007: 57) yaitu sebagai berikut: "Kinerja pegawai adalah sesuatu yang dicapai oleh pegawai, prestasi kerja yang diperhatikan oleh pegawai, kemampuan kerja berkaitan dengan penggunaan peralatan kantor".

Ada beberapa faktor-faktor (Pasolong, 2007: 175) yang memengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu:

- a. Kemampuan mereka,
- b. Motivasi,
- c. Dukungan yang diterima,

- d. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan
- e. Hubungan mereka dengan organisasi.

Dalam tinjauan lembaga kepegawaian juga dikemukakan oleh Arif (2001: 72) bahwa kinerja merupakan suatu proses pemberian Kinerja yang cepat, mudah dan terjamin, sebagai bentuk dari suatu tugas pokok yang harus diemban dan dipertanggungjawabkan sebagai wujud kemampuan kerja yang dimiliki. Hal ini nampak jelas bahwa kinerja memberi cakupan batasan sehingga kegiatan kerja tetap berada dalam manajemen yang disejalankan dengan target yang telah ditentukan.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan sikap mengambil inisiatif dan sikap mengambil keputusan dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

Menurut Mangkunegara (2001: 123) menyatakan bahwa faktor yang memengaruhi kinerja antara lain:

a. Faktor kemampuan

Secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

b. Faktor motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal. David C. Mc Clelland (Mangkunegara, 2001: 68), berpendapat bahwa: "Ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kerja".

Motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji. Selanjutnya Mc. Clelland, mengemukakan 6 (enam) karakteristik dari seseorang yang memiliki motif yang tinggi (Mangkunegara, 2001: 69) yaitu:

- 1) Memiliki tanggung jawab yang tinggi
- 2) Berani mengambil risiko
- 3) Memiliki tujuan yang realistis
- 4) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuan.
- 5) Memanfaatkan umpan balik yang kongkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan.
- 6) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan

Ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap (Mangkunegara, 2001: 70) kinerja:

- a. Faktor individu: kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
- b. Faktor psikologis: persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja
- c. Faktor organisasi: struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*).

Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat ditafsirkan bahwa kinerja pegawai erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut sikap mengambil inisiatif, sikap mengambil keputusan, dan ketepatan waktu. Kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan dan keahlian dalam bekerja, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh semangat kerjanya.

Aspek penting dari suatu sistem penilaian kinerja adalah standar yang jelas. Sasaran utama dari adanya standar tersebut ialah teridentifikasinya unsur-unsur kritikal suatu pekerjaan. Standar itulah yang merupakan tolok ukur seseorang melaksanakan pekerjaannya. Standar yang telah ditetapkan tersebut harus mempunyai nilai komparatif yang dalam penerapannya harus dapat berfungsi sebagai alat pembandingan antara prestasi kerja seorang Pegawai dengan Pegawai lain yang melakukan pekerjaan sejenis.

Metode penilaian prestasi kinerja pada umumnya dikelompokkan menjadi 3 macam, yakni: (1) *Result-based performance evaluation*, (2) *Behavior-based performance evaluation*, (3) *Judgment-based performance evaluation*, sebagai berikut (Robbins, 2003):

- a. Penilaian performance berdasarkan hasil (*Result-based performance evaluation*). Tipe kriteria performansi ini merumuskan performansi pekerjaan berdasarkan pencapaian tujuan organisasi, atau mengukur hasil-hasil akhir (*end results*). Sasaran performansi bisa ditetapkan oleh manajemen atau oleh kelompok kerja, tetapi jika menginginkan agar para pekerja meningkatkan produktivitas mereka, maka penetapan sasaran secara partisipatif, dengan melibatkan para pekerja, akan jauh berdampak positif terhadap peningkatan produktivitas organisasi. Praktek penetapan tujuan secara partisipatif, yang biasanya dikenal dengan istilah *Management By Objective* (MBO), dianggap sebagai sarana motivasi yang sangat strategis karena para pekerja langsung terlibat dalam keputusan-keputusan perihal tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Para pekerja akan cenderung menerima tujuan-tujuan itu sebagai tujuan mereka sendiri, dan merasa lebih bertanggung jawab untuk dan selama pelaksanaan pencapaian tujuan-tujuan itu.

- b. Penilaian performansi berdasarkan perilaku (*Behavior Based Performance Evaluation*). Tipe kriteria performansi ini mengukur sarana (*means*) pencapaian sasaran (*goals*) dan bukannya hasil akhir (*end result*). Dalam praktek, kebanyakan pekerjaan tidak memungkinkan diberlakukannya ukuran-ukuran performansi yang berdasarkan pada obyektivitas, karena melibatkan aspek-aspek kualitatif. Jenis kriteria ini biasanya dikenal dengan BARS (*behaviorally anchored rating scales*) dibuat dari *critical incidents* yang terkait dengan berbagai dimensi performansi. BARS menganggap bahwa para pekerja bisa memberikan uraian yang tepat mengenai perilaku atau performansi yang efektif dan yang tidak efektif. Standar-standar dimunculkan dari diskusi-diskusi kelompok mengenai kejadian-kejadian kritis di tempat kerja. Sesudah serangkaian session diskusi, skala dibangun bagi setiap dimensi pekerjaan. Jika tercapai tingkat persetujuan yang tinggi diantara para penilai maka BARS diharapkan mampu mengukur secara tepat mengenai apa yang akan diukur. BARS merupakan instrumen yang paling bagus untuk pelatihan dan produksi dari berbagai departemen. Sifatnya kolaboratif memakan waktu yang banyak dan biasa pada jenis pekerjaan tertentu, adalah *job specific*, tidak dapat dipindahkan dari satu organisasi ke organisasi lain.
- c. Penilaian performansi berdasarkan judgement (*Judgement-Based Performance Evaluation*) Tipe kriteria performansi yang menilai dan/atau mengevaluasi performansi kerja pekerja berdasarkan deskripsi perilaku yang spesifik, *quantity of work, quality of work, job knowledge, cooperation, initiative, dependability, personal*

*qualities* dan yang sejenis lainnya. Dimensi- dimensi ini biasanya menjadi perhatian dari tipe yang satu ini.

- 1) *Quantity of work*, jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan;
- 2) *Quality of work*, Sikap Mengambil inisiatif kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya;
- 3) *Job knowledge*, luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya;
- 4) *Cooperation*, kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain (sesama anggota organisasi).
- 5) *Initiative*, semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya;
- 6) *Personal qualities*, menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah- tamahan dan integritas pribadi.

Menurut Moehariono (2012:95), kinerja atau performance merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi. Sedangkan pendapat lain, kinerja merupakan hasil dari fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu yang di dalamnya terdiri dari tiga aspek yaitu : kejelasan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya; kejelasan hasil yang diharapkan dari suatu pekerjaan atau fungsi; kejelasan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan agar hasil yang diharapkan dapat terwujud. Kinerja (performance) dapat diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap dan motivasi dalam menghasilkan suatu pekerjaan.

Definisi ini menjelaskan bahwa kinerja (performance) merupakan catatan hasil kerja atau kegiatan selama periode tertentu. Hasil kerja ini merupakan hasil pengukuran baik secara kuantitas dan kualitas atas kemampuan ilmiah, keahlian, dan keinginan kepala sekolah atau kelompok kerja dalam suatu organisasi. Mangkunegara (2000:67) mengemukakan kinerja (prestasi kerja) adalah sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pendapat ini menunjukkan bahwa kinerja itu merupakan hasil dari pekerjaan. Hasil pekerjaan itu dapat dilihat dari aspek mutu. Aspek ini tentu menanyakan seberapa baik, seberapa bagus. Berikutnya hasil kerja itu juga ditinjau dari aspek jumlah atau banyaknya yang diperoleh.

Prawirosentono (1999:2) merumuskan pengertian *performance* adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Merujuk dari pendapat tersebut, maka kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing yang didasari oleh pengetahuan, sikap, ketrampilan dan motivasi serta disiplin dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Sementara itu Rivai dan Basri (2005:14) mendefinisikan kinerja sebagai kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Selanjutnya Fattah (2003:46) mengemukakan “kinerja (performance) adalah penampilan atau unjuk kerja, atau cara

menghasilkan sesuatu (prestasi). Kinerja organisasi berkaitan dengan daya unjuk kerja mencapai tujuan dan hasil yang digunakan". Mulyasa (2005:136) mengemukakan "kinerja atau performansi dapat diartikan sebagai prestasi kerja atau unjuk kerja". Smith dalam Mulyasa menyatakan "...output drive from process, human or otherwise". Dua pendapat ahli tersebut mengungkapkan bahwa kinerja itu merupakan hasil output. Namun Smith menjelaskan bahwa hasil itu diperoleh dari berbagai proses yang ditempuh.

Hasil yang didapat itu karena adanya kuat atau motivasi sebagai pelaku kerja. Kinerja adalah pelaksanaan tugas pekerjaan pada waktu tertentu. Simamora (1995:321) menyatakan bahwa "...kinerja karyawan (employee performance) adalah tingkat terhadap mana karyawan mencapai persyaratan-persyaratan". Sementara Schuller & Jackson (1987:213) menyatakan:

*"employee job performance (or simply performance) describes how well an employee perform his or her job". Lebih lanjut Schuller mengemukakan bahwa kinerja dapat dinilai dan diukur: Performance appraisal is defined here as formal, structured system of measuring, evaluating, and influencing an employe's job related attributes, behaviors, and outcomes, as well as level of absenteeism, to discover how productive the employe is and whether he or she can perform as or more effectively in the future so that the employee, the organization, and society all benefit.*

Dengan demikian, menurut Schuller, penilaian kinerja diartikan sebagai sistem formal dan terstruktur dari suatu pengukuran, evaluasi dan pengaruh kerja pegawai berkaitan dengan sumbangsih, tingkah laku dan dampak, seperti angka ketidakhadiran, untuk menemukan seberapa produktif seorang pegawai dan apakah dia mampu bekerja lebih efektif dimasa

depan sehingga pegawai, organisasi dan masyarakat umumnya diuntungkan. Pendapat ini sejalan dengan Castetter (1996:270) yang mengemukakan bahwa "Performance appraisal may be defined as a process of arriving at judgements about an individual's past or present performance against the background of his or her work environment and about his or her future potential for an organization".

Penilaian kinerja diartikan sebagai suatu proses mendapatkan pertimbangan tentang kinerja individu masa lampau dan sekarang dihadapkan dengan latar belakang lingkungan kerjanya dan potensi masa depannya bagi organisasi. Craig (1987:226-227) mengemukakan pendekatan dalam penilaian kinerja meliputi: pertama, pendekatan performance analysis yang merujuk pada penilaian proses output dari pekerjaan. Kedua, task analysis, yaitu penilaian mengenai kemampuan- kemampuan apa yang berdampak terhadap keberhasilan dalam melaksanakan pekerjaan. Ketiga, competency study, yaitu penilaian yang berdasarkan kompetensi yang ditetapkan.

Berdasarkan pengertian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah penampilan kerja atau performance seseorang yang didasari oleh pengetahuan, sikap, ketrampilan dan motivasi didalam menjalankan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Aspek-Aspek Standar Kinerja Di dalam mengkaji kinerja memerlukan standar kinerja. Standar kinerja dirumuskan untuk dijadikan tolak ukur dalam melaksanakan perbandingan antara apa yang telah dilakukan dengan apa yang diharapkan, dalam kaitannya dengan pekerjaan atau jabatan yang telah dipercayakan kepada pegawai.

Standar tersebut dapat juga dijadikan ukuran dalam mengadakan pertanggungjawaban terhadap apa yang telah dilakukan. Kinerja memiliki banyak aspek yang masing-

masing mempunyai arti penting. Aspek yang satu tidak lebih penting dari dimensi lainnya. Oleh sebab itu, dalam proses pengukuran kinerja semua aspek diukur. Schuller (1987:213) mengatakan bahwa “kinerja pegawai dapat dilihat dari aspek- aspek produktivitas berupa tingkat kualitas dan kuantitas yang dilakukan pekerja, dan ketidakhadiran”. T.R Mitchell (1978:327) menyatakan bahwa kinerja meliputi beberapa aspek yaitu: *quality of work, promptness, initiative, capability, dan communication*. Kelima aspek tersebut dimaknai menjadi kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi.

Aspek-aspek tersebut dapat dijadikan ukuran dalam mengkaji tingkat kinerja pegawai. Disamping itu, dikatakan pula bahwa untuk mengadakan pengukuran terhadap kinerja ditetapkan: “Performance = Ability x Motivation” Hasibuan (2001:95) mengemukakan ”unsur-unsur kinerja yang dinilai yaitu: kesetiaan, prestasi kerja, kejujuran, kedisiplinan, kreativitas, kerja sama, kepemimpinan, kepribadian, prakarsa, kecakapan, dan tanggung jawab”. Selain aspek tersebut, kinerja seseorang dapat diukur dan dilihat dari berbagai faktor, yaitu seseorang sebagai educator, fasilitator, motivator, mediator, organisator, dan mitra bagi rekan-rekan kerja dan pimpinannya. A.A. Anwar Prabu mangkunegara (2005:18) membagi dua kategori aspek standar kinerja, yaitu aspek kuantitatif dan aspek kualitatif. Aspek kuantitatif meliputi:

- a. Proses kerja dan kondisi pekerjaan
- b. Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan
- c. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan
- d. Jumlah dan jenis pelayanan dalam bekerja

Sedangkan aspek kualitatif meliputi:

- a. Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan
- b. Tingkat kemampuan dalam bekerja

1. c. Kemampuan menganalisis data/informasi,
- e. kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan
- f. Kemampuan mengevaluasi (keluhan/keberatan konsumen)

Memperhatikan pendapat para ahli diatas, dapat penulis simpulkan aspek-aspek kinerja terdiri atas aspek kualitas yang meliputi ketepatan dan kemampuan kerja yang mengarah kepada pencapaian tujuan; dan aspek kuantitas yang meliputi ketepatan waktu, proses pelaksanaan kerja yang efisien. 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Seperti disinggung pada awal pembahasan kinerja, faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja individu adalah faktor kemampuan dan faktor motivasi. A.A.Anwar 17 Prabu Mangkunegara (2000: 67) juga merumuskan faktor penentu pencapaian kinerja bahwa:  $\text{Human Performance} = \text{Ability} \times \text{Motivation}$   $\text{Motivation} = \text{Attitude} \times \text{Situation}$   $\text{Ability} = \text{Knowledge} \times \text{Skill}$  Secara psikologis, kemampuan terdiri kemampuan potensi intelektual dan kemampuan nyata, yakni pengetahuan dan ketrampilan.

Seseorang yang mempunyai kemampuan intelektual tinggi dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal. Faktor selanjutnya adalah motivasi yang diartikan suatu sikap yang ditunjukkan seorang pegawai terhadap suatu situasi kerja di lingkungan kerjanya. Pegawai yang bersikap positif terhadap situasi kerja biasanya akan menunjukkan motivasi tinggi begitu juga sebaliknya jika pegawai yang bersikap negatif terhadap situasi kerja akan menunjukkan motivasi rendah. Situasi kerja yang dimaksud antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja. Menurut

Henry Simamora (1995:500), kinerja (performance) dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

a. Faktor individual yang terdiri dari:

- 1) Kemampuan dan keahlian
- 2) Latar belakang
- 3) Demografi

b. Faktor psikologis yang terdiri dari:

- 1) Persepsi
- 2) Attitude
- 3) Personality
- 4) Pembelajaran
- 5) Motivasi

c. Faktor organisasi yang terdiri dari:

- 1) Sumber daya
- 2) Kepemimpinan
- 3) Penghargaan
- 4) Struktur
- 5) Job design

Timple (dalam Sastrohadiwiryo, 2003:231)

mengemukakan faktor-faktor kinerja terdiri dari:

- a. Faktor internal Faktor internal (dispositional) yaitu faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

- b. Faktor eksternal Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi. Faktor internal dan eksternal ini merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang.

Jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Jenis- jenis atribusi yang dibuat para karyawan memiliki sejumlah akibat psikologis dan berdasarkan kepada tindakan. Seorang karyawan yang menganggap kinerjanya baik berasal dari faktor-faktor internal seperti kemampuan atau upaya, diduga orang tersebut akan mengalami lebih banyak perasaan positif tentang kinerjanya dibandingkan dengan jika ia menghubungkan kinerjanya yang baik dengan faktor eksternal. Seperti nasib baik, suatu tugas yang mudah atau ekonomi baik. Jenis atribusi yang dibuat seorang pimpinan tentang kinerja seseorang bawahan mempengaruhi sikap dan perilaku terhadap bawahan tersebut.

Sustermeister (dalam Djatmiko, 2000:58) mengemukakan bahwa "kinerja dihasilkan dari pengetahuan dan ketrampilan." Ability is deemed to result for knowledge and skill knowledge is effected by educational, experience, training, and interest, skill is effected by aptitude, and personality, as well as by education, experience, training and interest".

Konsep yang dikemukakan oleh Sustermeister diatas dapat digambar berikut ini dengan beberapa modifikasi. 19 Gambar 2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Menurut Sustermeister Sumber: Sustermeister (dalam Djatmiko, 2000:58) Disamping faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut diatas, terdapat pula beberapa

faktor yang menyebabkan tidak efektifnya kinerja. Menurut William B. Castetter (1996:289) sebagai berikut:

- a. Yang bersumber dari individu itu sendiri:
  - 1) Kelemahan intelektual
  - 2) Kelemahan psikologis
  - 3) Kelemahan fisiologis
  - 4) Demotivasi
  - 5) Faktor personalitas
  - 6) Keusangan dan ketuaan
  - 7) Preparasi posisi
  - 8) Orientasi nilai Pendidikan pengalaman kerja Pelatihan sikap kepribadian Pengetahuan Ketrampilan Kemampuan Cahaya Temperatur Ventilasi Waktu Istirahat Keselamatan Kerja Musik Tata Ruang Kondisi fisik tempat kerja Motivasi Kondisi Sosial Penampilan kerja Organisasi formal Serikat pekerja Organisasi informal Kepemimpinan.
- b. Yang bersumber dari dalam organisasi:
  - 1) Sistem organisasi
  - 2) Peranan organisasi
  - 3) Kelompok-kelompok dalam organisasi
  - 4) Perilaku yang berhubungan dengan pengawasan
  - 5) Iklim organisasi
- c. Yang bersumber dari lingkungan eksternal organisasi:
  - 1) Keluarga
  - 2) Kondisi ekonomi
  - 3) Kondisi hokum
  - 4) Nilai-nilai social
  - 5) Peranan kerja
  - 6) Perubahan teknologi
  - 7) Perkumpulan-perkumpulan Kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari kualitas maupun

kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan.

Kinerja individu ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu, upaya kerja (work effort) dan dukungan organisasi. Dengan kata lain kinerja individu di dalam organisasi adalah hasil:

- a. Atribut individu, yang menentukan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu. Atribut individu meliputi faktor individu seperti kemampuan dan keahlian; latar belakang serta demografi; dan faktor psikologis meliputi persepsi, perilaku, kepribadian, pembelajaran dan motivasi.
- b. Upaya kerja, yang membentuk keinginan untuk mencapai sesuatu.
- c. Dukungan organisasi, yang memberikan kesempatan untuk berbuat sesuatu. Dukungan organisasi meliputi sumber daya, kepemimpinan, lingkungan kerja, struktur organisasi dan desain pekerjaan.

Perhatian terhadap masalah kerja berkaitan dengan:

- 1) Keahlian dan ketrampilan yang dimiliki seseorang;
- 2) Sumber-sumber yang dibutuhkan seseorang untuk melaksanakan pekerjaan;
- 3) Kesadaran seseorang akan masalah prestasi;
- 4) Kapan masalah prestasi akan terjadi;
- 5) Reaksi seseorang atas masalah prestasi;
- 6) Tindakan yang diperlukan untuk menanggulangi masalah prestasi.

Jika masalah kinerja tersebut dapat diidentifikasi, maka diperlukan bentuk-bentuk tindakan manajerial untuk menghasilkan kinerja yang efektif. Keberhasilan dalam melaksanakan suatu pekerjaan tidak selalu sama antara suatu

individu dengan individu lainnya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan karakteristik individu juga faktor lain yang dapat mempengaruhi hasil kerja diluar individu atau dapat dikatakan faktor situasi kerjanya.

Berdasarkan pendapat para ahli yang telah dipaparkan diatas, jelaslah bahwa hal yang paling dominan yang mempengaruhi kinerja individu adalah kemampuan dan motivasi. Kemampuan merupakan hasil pengetahuan dan ketrampilan. Kemampuan merupakan human resource yang perlu dikembangkan. Unsur motivasi diperoleh dari internal seperti: hubungan dengan para TP PKK Kelurahan Cambayya, iklim kerja, dan kerja sama.

Sedangkan yang berasal dari eksternal: lingkungan dengan masyarakatnya. Penilaian Kinerja seseorang mempunyai peranan sangat penting dalam suatu organisasi. Penilaian diperlukan untuk mengetahui sejauh mana suatu tujuan telah tercapai, untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan yang terjadi, untuk mengetahui sejauh mana tugas yang telah dilaksanakan dan bagaimana hasil yang dicapai oleh karyawan tersebut. Selain itu juga agar seseorang dapat diawasi dan dapat dibina secara berkelanjutan, sehingga kinerja mereka dapat diperbaiki dan ditingkatkan. Penilaian juga berfungsi mengetahui kuantitas dan kualitas pekerjaan yang sudah dilaksanakan dalam upaya membuat keputusan dan laporan.

Shuler dan Jackson (1999:3) menjelaskan bahwa penilaian kinerja mengacu kepada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, dan hasil termasuk tingkat ketidakhadiran. Dalam proses penilaian kinerja ada tiga langkah yang ditempuh, yaitu:

- 1) Mendefinisikan pekerjaan;
- 2) Menilai kinerja; dan memberikan umpan balik.

Selanjutnya untuk melakukan penilaian kinerja, Schuller dan Jackson (1999:20) mengemukakan bahwa penilaian kinerja ini dapat dilakukan melalui berbagai format sebagai berikut: Penilaian yang Mengacu pada Norma. Format kerja yang mengacu pada norma dapat dilakukan melalui: Rangking langsung, Rangking alternatif, Perbandingan berpasangan, Metode distribusi paksaan.

Format Standar Absolut. Format ini memungkinkan penilai mengevaluasi kinerja dalam kaitannya dengan kriteria tertentu, konsekuensi format ini dapat memberi rating yang sama persis kepada dua orang atau dua unit. Format standar absolut terdiri dari: Skala rating grafik, Skala rating bobot menurut perilaku, Skala standar campuran dan Skala pengamatan perilaku.

Format Berdasarkan Output. Format ini berpusat pada hasil pekerjaan sebagai kriteria utama, yang terdiri dari empat jenis yaitu: Manajemen berdasarkan sasaran, Pendekatan standar kinerja, Pendekatan indeks langsung dan Catatan prestasi.

Format Penilaian Kinerja Baru. Format penilaian ini disesuaikan dengan keperluan suatu organisasi dan merupakan hasil usaha identifikasi persoalan dan karakteristik dalam suatu organisasi. Walaupun demikian, pelaksanaan penilaian kinerja yang objektif bukanlah tugas yang sederhana. Penilaian harus dihindarkan adanya "like and dislike" dari penilai, agar obyektifitas penilaian dapat terjaga. Kegiatan penilaian ini sangat penting, karena dapat digunakan untuk memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada karyawan tentang kinerja mereka. Menurut Sedarmayanti (2017: 143) Penilaian Prestasi Kerja adalah proses melalui organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja pegawai .

Pendapat yang tidak jauh beda mengatakan bahwa penilaian prestasi kerja adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengavaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan, kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka (Handoko, 1994:135). 5. Kinerja sebagai Aktualisasi Kompetensi Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (WJS Purwadarminta) kompetensi artinya (kewenangan) kekuasaan untuk menentukan atau memutuskan sesuatu. Menurut Mulyasa (2002:37-38) bahwa kompetensi merupakan sejumlah kecakapan yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan tugas dalam fungsinya sehingga menggambarkan hakekat kualitatif dari perilaku pegawai yang tampak sangat berarti, sedangkan menurut Mc Ashan (dalam Mulyasa 2003:38) bahwa kompetensi merupakan kemampuan seseorang pegawai dalam melaksanakan kewajiban-kewajiban secara bertanggung jawab dan layak.

Kompetensi merupakan perilaku rasional untuk mencapai tujuan yang dipersyaratkan sesuai dengan kondisi yang diharapkan. Keadaan berwenang atau memenuhi syarat menurut ketentuan hukum. Kompetensi dipandang sebagai pilar atau tata kerja dari suatu profesi. Hal ini mengandung implikasi bahwa seorang profesional yang kompeten harus dapat menunjukkan karakter yang utama, yaitu:

- a. Mampu mengerjakan sesuatu secara rasional
- b. Menguasai perangkat pengetahuan (teori, konsep, prinsip, dan kaidah, hipotesis, dan generalisasi, data dan informasi) tentang seluk beluk apa yang menjadi tugas dan pekerjaannya
- c. Menguasai perangkat keterampilan (strategi, dan taktik, metoda, dan teknik, prosedur dan mekanisme, sarana dan instrumen) tentang cara bagaimana dan dengan apa harus melakukan tugas pekerjaannya

- d. Memahami perangkat persyaratan mabang (basic standard) tentang ketentuan kelayakan normatif minimal kondisi dari proses yang dapat ditoleransi dan kriteria keberhasilan yang dapat diterima dari apa yang dilakukan (the minimal acceptable performance)
- e. Memiliki daya (motivasi) dan citra (aspirasi) unggul dalam melakukan tugas pekerjaannya
- f. Memiliki kewenangan (otoritas) yang memancar atas penguasaan perangkat kompetensinya yang dalam batas tertentu dapat didemonstrasikan (observable) dan teruji (measurement) sehingga memungkinkan memperoleh pengakuan pihak yang berwenang (certifiable).

Salah satu faktor penentu keberhasilan seseorang dalam memimpin sebuah organisasi adalah faktor kompetensi. Dalam undang- undang telah disebutkan secara langsung berkaitan erat dengan pelaksanaan peningkatan Kesejahteraan Keluarga melalui TP.PKK Kelurahan Cambayya Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar yaitu: Kepala Kelurahan bersama stake holder yang terkait. Secara organisatoris mereka adalah para pemimpin yang bertanggung jawab dalam melaksanakan proses peningkatan kesejahteraan masyarakat berdasarkan arah dan kebijakan pemerintah. Dengan demikian mereka dituntut untuk memiliki kompetensi tertentu dalam menjalankan fungsi dan tugasnya.

Kompetensi menurut Marwansyah (2016:36) adalah perpaduan pengetahuan, keterampilan, sikap dan karakteristik pribadi lainnya yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah pekerjaan, yang bisa diukur dengan menggunakan standar yang telah disepakati, dan yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan. Selanjutnya dijelaskan bahwa ada lima karakteristik pembentukan kompetensi yaitu watak, motif, konsep diri, pengetahuan dan

kecakapan. Pengetahuan dan kecakapan cenderung kelihatan karena ada di permukaan, sedangkan tiga kompetensi lainnya lebih tersembunyi dan relatif sulit dikembangkan meskipun berperan sebagai sumber kepribadian.

Motif, merupakan gambaran diri seseorang mengenai sesuatu yang dipikirkan atau diinginkannya dan memberikan dorongan untuk mewujudkan cita-citanya atau memenuhi ambisinya ketika ia menduduki jabatan atau posisi baru. Watak, merupakan karakteristik mental seseorang dan konsistensi respon terhadap rangsangan situasi dan informasi. Konsep diri merupakan gambaran mengenai nilai luhur yang dijunjung seseorang serta bayangan diri atau sikap terhadap masa depan ideal yang dicita-citakan dan diharapkan terwujud melalui kerja dan usahanya. Pengetahuan dan kecakapan merupakan kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan fisik atau mental. Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan sekumpulan karakter yang dimiliki seseorang yang mendorong atau membentuk dalam memperlihatkan kecapakannya.

Kanter (1995) mengisyaratkan begitu pentingnya kompetensi dalam era global sebagaimana yang dimiliki oleh para aktor, kunci dalam ekonomi global yaitu concept, competence, dan connection atau networking. Selanjutnya Kanter dalam kajiannya mengungkapkan unsur- unsur kompetensi manusia yaitu: Pertama, kemampuan intelektual. unsur ini berhubungan dengan kemampuan profesional seseorang yang diwujudkan dalam bentuk pengetahuan (cermin intelegensia) yang dibangun melalui pendidikan dan kecakapan yang biasanya dikaitkan dengan talenta dan dikembangkan melalui pelatihan; ability (kemampuan) yg biasanya dikaitkan dengan kemampuan fisik dan daya tahan seseorang dalam kegiatan kerja; pengalaman yang diperoleh

dari pengalaman kerja yang relevan. Kedua, kompetensi jejaring kerjasama.

Unsur ini terbentuk dari hubungan kerjasama diantara anggota organisasi, mitra kerja, dan pihak lain yang berkepentingan, bersedia memberikan komitmen untuk kemajuan bersama. Ketiga, kompetensi kredibilitas. Unsur ini perlu dikembangkan secara berkelanjutan mengingat organisasi bereksistensi di lingkungan yang terus berubah. Berkaitan dengan kompetensi, Seng (1994) mengemukakan pengembangan kompetensi dengan lima disiplin untuk mempertahankan kelangsungan hidup organisasi dan pengembangan organisasi belajar. Disiplin tersebut adalah:

- a. System thinking, yaitu kemampuan berfikir secara sistematik,
- b. Personal mastery, yaitu derajat kemampuan atau keahlian kerja setiap anggota,
- c. Shared vision, yaitu kemampuan dan kemauan setiap anggota tim untuk menumbuhkan komitmen dalam melaksanakan fungsi dan tugas,
- d. Mental model, yaitu kemampuan dan kemauan untuk bekerja sama dalam satu tim, dan 5) team learning, kelima disiplin ini harus dimiliki oleh para anggota organisasi baik yg bersifat publik atau organisasi bisnis.

Menurut pandangan Byars (dalam Huseno:2016) bahwa kinerja merupakan hasil dari hubungan antara usaha, kemampuan serta pengelompokan tugas. Pada sisi lain, dikemukakan pula oleh Robbins (dalam Huseno:2016) bahwa kinerja adalah fungsi dari interaksi kemampuan atau *ability*, motivasi atau *motivation*, dan kesempatan atau *opportunity*. Artinya kinerja merupakan fungsi kemampuan, motivasi dan kesempatan. Dengan kata lain, kinerja adalah tingkat-tingkat kinerja yang tinggi sebagian merupakan fungsi dari tiadanya rintangan-rintangan pengendali. (Huseno, 2016).

Bintoro & Daryanto (2017) memiliki pandangan bahwa prinsip dasar dalam manajemen kinerja terbagi atas beberapa bagian, yaitu:

a. Kejujuran

Kejujuran dapat menampilkan kualitas diri seseorang dalam komunikasi untuk memperoleh umpan balik diantara manajer, pekerja dan rekan kerja. Proses penilaian kejujuran akan memperluas wawasan bawahan dengan cara secara langsung mengikutsertakan mereka untuk jujur dalam menyatakan apa yang dapat memotivasi mereka, apa yang mereka suka dan apa yang mereka tidak suka yang berkaitan erat dengan pekerjaannya, apa yang mereka inginkan dan apa yang mereka tidak inginkan serta bagaimana mereka dapat dibantu.

b. Pelayanan

Pelayanan yang dimaksudkan dalam hal ini ialah bagaimana atasan mampu memberikan pelayanan kepada para bawahannya. Pelayanan yang dimaksud seperti jika bawahan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya, maka atasan dapat membantu memberikan solusi bagaimana agar pekerjaan tersebut dapat terselesaikan.

c. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan hal utama dalam mengembangkan hasil kinerja setiap individu. Setiap bawahan diharapkan agar mampu untuk menerima dan memahami pekerjaan yang diberikan kepadanya. Dengan demikian, bawahan akan lebih bertanggung jawab atas pekerjaan yang mereka kerjakan dan yang tidak mereka selesaikan.

d. Bermain

Prinsip dalam manajemen kinerja ialah kerjasama dengan diiringi bermain. Dengan menggunkan prinsip bekerjasama sambil bermain maka pekerjaan yang dikerjakan tidak akan menjadi suatu beban bagi setiap individu tetapi itu akan menyenangkan dan menjadi sumber semangat saat menjalankan pekerjaan tersebut.

e. Rasa Kasihan

Makna lain dari rasa kasihan ialah seorang atasan memiliki sikap untuk memahami dan rasa empati terhadap bawahannya. Rasa kasihan atasan akan mengenyampingkan kesalahan bawahan dan akan memulai dengan sesuatu yang baru.

f. Perumusan Tujuan

Dalam manajemen kinerja, perumusan tujuan dalam suatu instansi ataupun organisasi merupakan langkah awal yang perlu untuk ditempuh. Hal ini dikarenakan segala sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaan tidak akan berjalan dengan efektif jika tidak ada tujuan yang ingin dicapai pada hasil kinerja.

g. Konsensus dan Kerjasama

Dalam manajemen kinerja, kerjasama yang baik antara atasan dan bawahan merupakan suatu kesatuan. Ketika kerjasama terjalin dengan baik, maka hasil akhir yang akan diperoleh kemungkinan besar akan menuai hasil yang memuaskan karena dalam proses pelaksanaan pekerjaan tidak dilaksanakan dengan unsur paksaan dan tidak ada tekanan.

h. Berkelanjutan

Dalam manajemen kinerja, proses kerjasama yang dilakukan secara spesifik berlangsung secara terus menerus atau berkelanjutan. Hal ini dikarenakan pekerjaan tersebut saling berkaitan satu sama lain.

i. Komunikasi dua arah

Dalam manajemen kinerja, gaya manajemen yang bersifat terbuka dan jujur serta mendorong terjadinya komunikasi dua arah sangat diperlukan. Dengan komunikasi dua arah, bawahan akan dengan mudah memahami apa yang perlu untuk dikerjakan. Sebaliknya, atasan akan lebih memahami benar atau tidaknya apa yang dikerjakan bawahan.

j. Umpan Balik

Dalam hal ini, umpan balik memiliki arti dari bagaimana atasan mampu memberikan respon atau memberitahukan kepada bawahan terkait hasil dari kinerja bawahan.

Jenis-Jenis Kinerja yaitu: Terdapat beragam jenis pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai tentunya membutuhkan kriteria yang jelas, karena masing-masing pekerjaan tentunya mempunyai standar yang berbeda-beda tentang pencapaian hasilnya. Kasmir (2016:182) menyatakan kinerja dibagi ke dalam dua jenis yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu merupakan kinerja yang dihasilkan oleh seseorang, sedangkan kinerja organisasi merupakan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Selanjutnya Rozarie (2017:65) mengemukakan penilaian kinerja terdiri dari pendekatan sikap, pendekatan perilaku, pendekatan hasil, pendekatan kontingensi. Adapun penjelasan mengenai jenis penilaian tersebut adalah:

- a. Pendekatan sikap, pendekatan ini menyangkut penilaian terhadap sifat atau karakteristik individu.
- b. Pendekatan perilaku, melihat bagaimana orang berperilaku. Kemampuan orang untuk bertahan meningkat apabila penilaian kinerja didukung oleh tingkat perilaku kerja.

- c. Pendekatan hasil, perilaku memfokuskan pada proses, pendekatan hasil memfokuskan pada produk atau hasil usaha seseorang atau yang diselesaikan individu.
- d. Pendekatan kontingensi, pendekatan ini selalu dicocokkan dengan situasi tertentu yang sedang berkembang. Pendekatan sikap cocok ketika harus membuat keputusan promosi untuk calon yang mempunyai pekerjaan tidak sama.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja dari suatu pegawai terdiri dari beberapa jenis yang memiliki tujuannya masing-masing. Adapun faktor-faktor

Robert L. Mathis dan John H. Jackson, (2001) menyatakan dalam bukunya bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu ialah sebagai berikut:

- a. Kemampuan Mereka, Dalam hal ini, kinerja individu dapat dilihat dari seberapa besar kemampuan yang dimiliki individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi atau instansi.
- b. Motivasi, Kinerja individu dapat berjalan secara efektif dan efisien jika ada dukungan dari dalam diri individu untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Semakin tinggi motivasi yang mendukung individu, maka akan semakin tinggi pula inisiatif individu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.
- c. Dukungan Yang Diterima, Dukungan yang datang dari lingkungan sekitar merupakan suatu faktor yang dapat meningkatkan kinerja individu. Dukungan yang dimaksudkan dalam hal ini ialah dorongan yang bersifat positif bagi individu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

- d. Keberadaan Pekerjaan Yang Mereka Lakukan, Berhasil atau tidaknya Pekerjaan yang dilakukan oleh individu tergantung dari keberadaan pekerjaan tersebut. jika keberadaan pekerjaan tersebut mampu meningkatkan kualitas dan kuantitas individu, maka pekerjaan tersebut dikatakan akan berjalan secara efektif dan efisien.
- e. Hubungan Mereka Dengan Organisasi, Individu yang tercakup dalam suatu organisasi atau instansi tentu saja berhubungan erat dengan kinerja dari suatu organisasi atau instansi. Individu merupakan penggerak utama dalam berhasilnya suatu pekerjaan. Jika individu merasa bahwa organisasi memenuhi kebutuhan serta ciri individualnya akan cenderung berperilaku positif. namun kebalikannya, Jika individu tidak merasa diperlakukan dengan adil, maka mereka cenderung buat tak tertarik melakukan hal yang terbaik. Oleh sebab itu, hubungan individu dengan organisasi atau instansi merupakan factor pendukung dalam berhasilnya suatu kinerja. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja yang telah diuraikan diatas, tentu saja ada terdapat indikator yang mengukur berhasil atau tidaknya kinerja suatu individu yang dikemukakan oleh (Robbins, 2006) yaitu sebagai berikut:
1. Kualitas, Kinerja suatu individu dapat dilihat dari bagaimana kualitas kinerjanya yang dapat diukur dari beberapa persepsi karyawan terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.
  2. Kuantitas, Kuantitas suatu individu dapat diukur dan dinyatakan dalam bentuk jumlah unit, jumlah siklus, serta aktivitas yang diselesaikan oleh individu dalam

mendukung tercapainya tujuan dari organisasi yang telah diterapkan sebelumnya.

3. Ketepatan Waktu, Setiap aktivitas yang dilakukan oleh individu dapat dikatakan berjalan secara efektif dan efisien jika diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah disepakati bersama yang dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output.
4. Efektivitas, Sumber daya merupakan suatu faktor yang dapat meningkatkan hasil dari kinerja individu yang mencakup tenaga individu, money, teknologi serta bahan baku.
5. Kemandirian, Komitmen kerja serta tanggung jawab individu terhadap tugas dan fungsinya terhadap organisasi atau instansi dapat dilihat dari bagaimana individu mampu menjalankannya dengan kemampun dan keahlian yang terdapat dalam dirinya tanpa melimpahkan kepada orang lain.

### **C. Peranan TP PKK**

Peranan Tim PKK Kel. Cambayya Kec. Ujung Tanah Kota Makassar adalah memberdayakan perempuan untuk turut berpartisipasi dan meningkatkan kesejahteraan demi terwujudnya keluarga beriman dan bertaqwa kepada tuhan yang maha esa, berakhlak mulia dan berbudi luhur, sehat sejahtera dan lahir batin. Dikutip dari buku *Peran Lurah Dalam Mendorong Pembangunan* (2022:13) oleh Hamdani Nur, Imran Ismail, Uddin B. Sore bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya. Peranan menjadi sangat penting karena mengatur perilaku seseorang. Peranan dapat membuat seseorang menyesuaikan perilaku sendiri dengan perilaku orang-orang dikelompoknya.

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa peran PKK dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat diantaranya membangun dan memberdayakan masyarakatnya dengan cara peningkatan keterampilan yang dengan otomatis meningkatkan pendapatan rumah tangganya. Dalam hal ini berimbas pula pada status kelurahan tempat mereka tinggal karena mereka di anggap berhasil dalam melaksanakan peran PKK sebagaimana mestinya.

TP PKK dibantu oleh Pemerintah Kota Makassar dengan gencarnya mempromosikan program dan gerakan PKK saat ini. Gerakan PKK yang ada di kelurahan Cambayya berpedoman pada sepuluh program pokok yang diterapkan dalam kegiatannya. Sepuluh program PKK ini sudah mencakup aspek-aspek kehidupan di dalam masyarakat. Seluruh anggota PKK terlihat terlibat dengan sukarela tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Sehingga ibu rumah tangga yang setiap dirumah hanya melakukan pekerjaan rumah, diberikan wadah dalam pengembangan dirinya. Tidak mengeherankan jika perkembangannya perempuan di kelurahan Cambayya menerima baik maksud dan tujuan dari gerakan PKK tersebut, karena PKK merupakan salah satu organisasi pemerintah yang tugasnya ialah membantu pemerintah dalam mensejahterakan keluarga khususnya perempuan.

Hasil yang diperoleh tersebut sejalan dengan teori Sulastri (1996:412) yang menyatakan bahwa PKK sendiri merupakan gerakan pembangunan masyarakat yang tumbuh dari kalangan perempuan sendiri. Gerakan ini bertujuan meningkatkan kesejahteraan keluarga dengan memberi berbagai penyuluhan kesehatan, pendidikan, sanitasi dan nutrisi untuk meningkatkan standar kehidupan. Gerakan PKK dalam melaksanakan program kerjanya melalui perempuan yang dipandang sebagai kunci dalam meningkatkan

kesejahteraan keluarga yang perlu dikembangkan kepribadian dan kemampuannya.

Dari penjelasan Ibu Madina tidak berbeda jauh dengan hasil wawancara Ibu Andi Rosniati, S.Sos (52 tahun) yang mengatakan bahwa PKK berperan dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat di kelurahan Cambayya ini dikarenakan TP PKK membina kelompok masyarakat yang terkena krisis sehingga menjadi suatu kebersamaan tujuan dan kegiatan yang berorientasi pada upaya perbaikan kehidupan dan keluarganya selain itu, TP PKK juga berperan sebagai fasilitator atau penghubung dan penggerak dalam pembentukan kelompok masyarakat dan pembimbing pengembangan kegiatan kelompok.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Winda menerangkan bahwa peran PKK sangat penting, bukan hanya dari segi ekonomi melainkan mereka juga diajarkan untuk bagaimana menjadi masyarakat yang kreatif, produktif dan inovatif. Sehingga dengan hal ini ibu-ibu yang tergabung dalam PKK sewaktu-waktu dapat ikut berkompetisi dalam menampilkan hasil karya kerajinan tangan mereka, dan akan menjadi kebanggaan tersendiri baik ibu-ibu maupun nama Kelurahan Cambayya.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Pemberdayaan *Life Skill* atau keterampilan yang diterapkan oleh (PKK) di kelurahan Cambayya selain dapat meningkatkan potensi yang dimiliki oleh perempuan, program PKK ini juga dapat membantu meringankan beban ekonomi masyarakat yang kurang mampu.

Sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Nurjannah dapat diketahui bahwa PKK berperan penting dalam peningkatan kesejahteraan anggota PKK maupun masyarakat kelurahan Cambayya. Sama seperti dengan apa yang dia rasakan diman dulunya tidak memiliki keahlian apa-apa tetapi

setelah bergabung di PKK kelurahan Cambayya sebagian besar sudah memiliki keahlian seperti membuat kerajinan tangan dan membuat berbagai macam kue yang bisa dijual.

Selain melakukan wawancara dengan anggota PKK peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat kelurahan Cambayya, agar informasi yang didapatkan lebih mendukung hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa narasumber terkait respon peran PKK itu sendiri.

Menurut ibu Saodah di sini PKK kelurahan Cambayya memang berperan dalam kesejahteraan masyarakat, karna di PKK setiap anggotanya selalu diajarkan untuk mampu memiliki keterampilan baik itu membuat kerajinan tangan atau skil menjahit, agar nantinya dapat membuat usaha kecil-kecilan di rumah, contohnya membuat usaha menjahit yang pastinya akan mendapatkan penghasilan sendiri tanpa harus memberatkan suami.

Dari pemaparan bapak H. Idrus di atas sudah sangat jelas bahwa PKK kelurahan Cambayya memiliki peran penting dalam peningkatan perekonomian masyarakat karna menurutnya banyak perempuan-perempuan atau ibu rumah tangga yang bergabung dalam PKK bisa menambah pengetahuan tentang bagaimana mengembangkan potensi diri wanita dan keluarganya.



## **BAB III**

### **PEMBERDAYAAN MASYARAKAT**

#### **A. Pengertian Pemberdayaan Masyarakat**

Pemberdayaan masyarakat, secara lugas dapat diartikan sebagai suatu proses yang membangun manusia atau masyarakat melalui pengembangan kemampuan masyarakat, perubahan perilaku masyarakat, dan pengorganisasian masyarakat. Dan mengutip buku *Pemberdayaan Masyarakat* tulisan Dedeh Maryani dan Ruth Roselin E. Nainggolan (2019: 8), pemberdayaan masyarakat adalah proses pembangunan yang membuat masyarakat berinisiatif untuk memulai kegiatan sosial dalam memperbaiki situasi dan kondisi diri sendiri. Dengan demikian, pemberdayaan masyarakat bersifat inklusif, dalam arti lain turut melibatkan masyarakat sasaran program. Keberhasilan program tidak hanya bergantung pada pihak yang melakukan pemberdayaan, tetapi juga oleh keaktifan pihak yang diberdayakan dalam pelaksanaannya, pemberdayaan masyarakat harus berlandaskan prinsip-prinsip tertentu.

Ada pihak lain yang menegaskan bahwa pemberdayaan adalah proses memfasilitasi warga masyarakat secara bersama-sama pada sebuah kepentingan bersama atau urusan yang secara kolektif dapat mengidentifikasi sasaran, mengumpulkan sumber daya, mengerahkan suatu kampanye aksi dan oleh karena itu membantu menyusun kembali kekuatan dalam komunitas. Ada juga yang memahami pemberdayaan secara makro sebagai upaya mengurangi ketidakmerataan dengan memperluas kemampuan manusia (melalui, misalnya, pendidikan dasar umum dan pemeliharaan kesehatan, bersama dengan perencanaan yang cukup memadai

bagi perlindungan masyarakat) dan memperbaiki distribusi modal-modal yang nyata (misal lahan dan akses terhadap modal). Berdasarkan hal itu maka inti dari pemberdayaan adalah:

1. Suatu upaya atau proses pembangunan yang berkesinambungan, yang berarti dilaksanakan secara terorganisir, dan bertahap dimulai dari tahap permulaan hingga tahap kegiatan tindak lanjut dan evaluasi (follow-up activity and evaluation).
2. Suatu upaya atau proses memperbaiki (to improve) kondisi ekonomi, sosial, dan kebudayaan masyarakat untuk mencapai kualitas hidup yang lebih baik.
3. Suatu upaya atau proses menggali dan memanfaatkan potensi-potensi yang dimiliki masyarakat untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka, sehingga prinsip to help the community to help themselves dapat menjadi kenyataan.
4. Suatu upaya atau proses memandirikan masyarakat, dengan cara menggalang partisipasi aktif dalam masyarakat berupa bentuk aksi bersama (group action) di dalam memecahkan masalah dan memenuhi kebutuhan-kebutuhannya.

Tahapan dalam proses pengembangan masyarakat, yaitu:

- a. Tahap persiapan (engagement)

Tahap persiapan dalam kegiatan pengembangan masyarakat terdiri dua hal, yaitu persiapan petugas dan persiapan lapangan. Persiapan petugas diperlukan untuk menyamakan persepsi antar anggota tim sebagai pelaku perubahan mengenai pendekatan apa yang akan dipilih dalam melakukan pengembangan masyarakat. Sedangkan persiapan lapangan dilakukan melalui studi kelayakan terhadap daerah yang akan dijadikan sasaran,

baik dilakukan secara formal maupun informal. Bila sudah ditemukan daerah yang ingin dikembangkan, petugas harus mencoba menerobos jalur formal untuk mendapat perizinan dari pihak terkait. Di samping itu, petugas juga harus menjalin kontak dengan tokoh-tokoh informal agar hubungan dengan masyarakat dapat terjalin dengan baik.

b. Tahap pengkajian (assessment)

Proses pengkajian yang dilakukan dengan mengidentifikasi masalah atau kebutuhan yang diekspresikan dan sumber daya yang dimiliki komunitas sasaran. Masyarakat dilibatkan secara aktif agar permasalahan yang keluar adalah dari pandangan mereka sendiri, dan petugas memfasilitasi warga untuk menyusun prioritas dari permasalahan yang mereka sampaikan. Hasil pengkajian ini akan ditindaklanjuti pada tahap berikutnya, yaitu tahap perencanaan.

c. Tahap perencanaan alternatif kegiatan (planning)

Pada tahap ini petugas secara partisipatif mencoba melibatkan warga untuk berpikir tentang masalah yang mereka hadapi, bagaimana cara mengatasinya serta memikirkan beberapa alternatif program dan kegiatan yang dapat dilakukan.

d. Tahap formulasi rencana aksi (formulation action plan)

Pada tahap ini petugas membantu masing-masing kelompok untuk merumuskan dan menentukan program dan kegiatan apa yang akan mereka lakukan guna mengadaptasi permasalahan yang ada. Pada tahap ini diharapkan petugas dan masyarakat sudah dapat membayangkan dan menuliskan tujuan jangka pendek tentang apa yang akan dicapai dan bagaimana mencapai tujuan tersebut.

- e. Tahap implementasi kegiatan (implementation)  
Tahap pelaksanaan ini merupakan salah satu tahap yang paling penting dalam proses pengembangan masyarakat, karena sesuatu yang sudah direncanakan dengan baik dapat melenceng dalam pelaksanaan di lapangan bila tidak ada kerjasama antara pelaku perubahan dan warga masyarakat, maupun kerjasama antarwarga.
- f. Tahap evaluasi (evaluation)  
Evaluasi sebagai proses pengawasan dari warga dan petugas terhadap program yang sedang berjalan. Pada tahap ini sebaiknya melibatkan warga untuk melakukan pengawasan secara internal agar dalam jangka panjang diharapkan membentuk suatu sistem dalam masyarakat yang lebih mandiri dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Evaluasi dimaksudkan untuk memberikan umpan balik bagi perbaikan kegiatan.
- g. Tahap terminasi (termination) Tahap ini merupakan tahap 'perpisahan' hubungan secara formal dengan komunitas sasaran. Terminasi dilakukan seringkali bukan karena masyarakat sudah dianggap mandiri, tetapi karena proyek sudah harus dihentikan karena sudah melebihi jangka waktu yang ditetapkan sebelumnya, atau karena anggaran sudah selesai dan tidak ada penyandang dana yang dapat dan mau meneruskan program tersebut.

Ketujuh tahapan intervensi di atas merupakan proses siklikal yang dapat berputar guna mencapai perubahan yang lebih baik, terutama setelah dilakukan evaluasi proses (monitoring) terhadap pelaksanaan kegiatan yang ada. Siklus juga dapat berbalik di beberapa tahapan yang lainnya, misalnya ketika akan memformulasikan rencana aksi, ternyata petugas

dan masyarakat merasakan ada keanehan atau perkembangan baru di masyarakat sehingga mereka memutuskan untuk melakukan pengkajian kembali (reassessment) terhadap apa yang sudah dilakukan sebelumnya.

## **B. Tujuan Pemberdayaan Masyarakat**

Tujuan Pemberdayaan Masyarakat menurut Mardikanto, dkk (2019: 8-10), tujuan dari pemberdayaan masyarakat yaitu:

- a. Perbaikan kelembagaan (Better institution), Dengan memperbaiki kegiatan yang dilakukan, diharapkan dapat memperbaiki kelembagaan. Kelembagaan yang baik akan mendorong masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan.
- b. Perbaikan Usaha (Better Business), Perbaikan kelembagaan diharap akan memperbaiki bisnis yang dilakukan sehingga mampu memberikan manfaat kepada anggota lembaga tersebut dan masyarakat yang ada di sekitarnya.
- c. Perbaikan Pendapatan (Better Income), Perbaikan bisnis diharap dapat memperbaiki pendapatan seluruh anggota lembaga, termasuk masyarakat.
- d. Perbaikan Lingkungan (Better Environment), Perbaikan pendapatan diharap dapat memperbaiki lingkungan fisik dan sosial karena kerusakan lingkungan kerap disebabkan oleh kemiskinan atau pendapatan yang terbatas.
- e. Perbaikan Kehidupan (Better Living), Pendapatan dan lingkungan yang baik akan memperbaiki standar kehidupan masyarakat. Ini dapat dilihat dari tingkat kesehatan, pendidikan, dan daya beli.

- f. Perbaiki Masyarakat (Better Community), Jika setiap keluarga mempunyai kehidupan yang baik, akan tercipta kehidupan masyarakat yang lebih baik pula.

### **C. Keberhasilan Pemberdayaan Masyarakat**

Dari beberapa dasar tersebut, berikut ini sejumlah indikator yang dapat dikaitkan dengan keberhasilan dari pemberdayaan. Kebebasan mobilitas: kemampuan individu untuk pergi ke luar rumah atau wilayah tempat tinggalnya, seperti ke pasar, fasilitas medis, bioskop, rumah ibadah, ke rumah tangga. Tingkat mobilitas ini dianggap tinggi jika individu mampu pergi sendirian.

Kemampuan membeli komoditas kecil: kemampuan individu untuk membeli barang-barang kebutuhan keluarga sehari-hari (beras, minyak goreng, bumbu); kebutuhan dirinya (minyak rambut, shampo, rokok, bedak). Individu dianggap mampu melakukan kegiatan ini terutama jika ia dapat membuat keputusan sendiri tanpa meminta ijin orang lain termasuk pasangannya, terlebih jika ia dapat membeli barang-barang dengan menggunakan uangnya sendiri.

Terlibat dalam membuat keputusan-keputusan rumah tangga: mampu membuat keputusan secara sendiri maupun bersama (suami/istri) mengenai keputusan keluarga, misalnya mengenai renovasi rumah, pembelian kambing untuk ternak, memperoleh kredit usaha.

Kebebasan relatif dari dominasi keluarga: responden ditanya mengenai apakah dalam satu tahun terakhir ada seseorang (suami, istri, anak, mertua) yang mengambil uang, tanah, perhiasan dari dia tanpa ijinnya, yang melarang mempunyai anak, atau melarang bekerja di luar rumah.

Kesadaran hukum dan politik: mengetahui nama salah seorang pegawai pemerintah desa/kelurahan, seorang

anggota DPRD setempat, nama presiden, mengetahui pentingnya memiliki surat nikah dan hukum-hukum waris.

Keterlibatan dalam kampanye dan protes-protes seseorang dianggap 'berdaya' jika ia pernah terlibat dalam kampanye atau bersama orang lain melakukan protes, misalnya terhadap suami yang memukul isteri; isteri yang mengabaikan suami dan keluarganya; gaji yang tidak adil; penyalahgunaan bantuan sosial; atau penyalahgunaan kekuasaan polisi dan pegawai pemerintah.

Jaminan ekonomi dan kontribusi terhadap keluarga: memiliki rumah, tanah, aset produktif, tabungan. Seseorang dianggap memiliki poin tinggi jika ia memiliki aspek-aspek tersebut secara sendiri atau terpisah dari pasangannya (Edi Suharto, 2005).

Dari definisi tersebut terlihat ada 3 tujuan utama dalam pemberdayaan masyarakat yaitu mengembangkan kemampuan masyarakat, mengubah perilaku masyarakat, dan mengorganisir diri masyarakat.

Kemampuan masyarakat yang dapat dikembangkan tentunya banyak sekali seperti kemampuan untuk berusaha, kemampuan untuk mencari informasi, kemampuan untuk mengelola kegiatan, kemampuan dalam pertanian dan masih banyak lagi sesuai dengan kebutuhan atau permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

Perilaku masyarakat yang perlu diubah tentunya perilaku yang merugikan masyarakat atau yang menghambat peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pengorganisasian masyarakat dapat dijelaskan sebagai suatu upaya masyarakat untuk saling mengatur dalam mengelola kegiatan atau program yang mereka kembangkan. Disini masyarakat dapat membentuk panitia kerja, melakukan pembagian tugas, saling mengawasi, merencanakan kegiatan, dan lain-lain.

Pemberdayaan masyarakat muncul karena adanya suatu kondisi- kondisi sosial ekonomi masyarakat yang rendah mengakibatkan mereka tidak mampu dan tidak tahu. Ketidakmampuan dan ketidaktahuan masyarakat mengakibatkan produktivitas mereka rendah. Pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui: Pengembangan masyarakat, Pengorganisasian masyarakat.

Apa yang dikembangkan dari masyarakat yaitu potensi atau kemampuannya dan sikap hidupnya. Kemampuan masyarakat dapat meliputi antara lain kemampuan untuk bertani, berternak, melakukan wirausaha, atau ketrampilan-ketrampilan membuat home industri; dan masih banyak lagi kemampuan dan keterampilan masyarakat yang dapat dikembangkan.

#### **D. Tujuan, Sasaran Pemberdayaan**

##### **1. Tujuan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga**

Tujuan PKK “Pemberdayaan masyarakat melalui Gerakan PKK merupakan upaya memandirikan masyarakat dan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan menuju terwujudnya keluarga yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan yang Maha Esa, berakhlak mulia dan berbudi luhur, sehat sejahtera, maju dan mandiri, kesetaraan dan keadilan gender serta kesadaran hukum dan lingkungan. Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga bertujuan untuk memenuhi seluruh kebutuhan dasar manusia. Dalam hal ini, kebutuhan manusia dapat terwujud dalam perencanaan sehat. Perencanaan sehat yang dimaksudkan ialah perencanaan keuangan, keseimbangan dalam membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga, hingga berbagai pekerjaan dengan seluruh anggota keluarga berdasarkan kemampuan masing-masing individu. Perencanaan kesehatan juga berlaku untuk hal lainnya, yaitu dalam hal menjaga kesehatan. Masyarakat dianjurkan untuk

sedapat mungkin memenuhi hak tubuh. Dikutip dari Buku *Kebijakan Pemerintah dan Program Keluarga Harapan* Hasmini, Andi Rasyid Pananrangi, Syamsuddin Maldun (2021:11)“ Implimentasi kebujkan kebijakan tidak dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan . jadi Implimentasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil sesuai dengan tujuan-tujuan atau sasarn kebijakan itu sendiri”.

Kesepuluh program pokok PKK ini wajib di laksanakan oleh setiap kader PKK. Mereka yang termasuk kedalam kader PKK adalah perwakilan dari anggota masyarakat, bersifat perorangan, bukan perwakilan dari golongan manapun, baik organisasi maupun partai politik atau lembaga - lembaga lainnya. Selain itu, setiap kader penggerak dituntut mampu melakukan upaya pembinaan, bimbingan, dan pembinaan demi terciptanya Keluarga Indonesia yang sejahtera, mandiri dan maju. Untuk itu, diperlukan beberapa indikator untuk mengukur kinerja individu dalam menjalankan 10 (Sepuluh) program PKK.

Gerakan PKK bertujuan untuk menyatukan bangsa indonesia dalam keberagaman agama, setiap pemeluk agama saling bekerjasama untuk mensejahterakan masyarakat dan membangun negara. Saling menghormati satu sama lain, tidak saling memaksakan agama masing-masing terhadap satu sama lain, sikap peduli sosial terhadap sesama manusia, saling menyayangi satu sama lain merupakan apa yang diajarkan oleh agama.

Gerakan PKK juga bertujuan untuk mengangkat harkat dan martabat bangsa Indonesia setara satu sama lain, tanpa saling membeda - bedakan status sosial atau suku. Oleh karena itu, PKK hadir untuk menyatukan setiap individu masyarakat, saling bahu membahu membangun kelompok masyarakat

lainnya yang kesejahteraannya berada di bawah standar. Dengan demikian, diharapkan masyarakat menyadari akan arti pentingnya persatuan dalam membentuk ketahanan sosial.

Dalam rangka mengembangkan kemampuan dan keterampilan masyarakat, dapat dilakukan dengan berbagai cara. Contoh dengan mengadakan pelatihan atau mengikutkan masyarakat pada pelatihan-pelatihan pengembangan kemampuan dan keterampilan yang dibutuhkan. Dapat juga dengan mengajak masyarakat pengunjung kegiatan di tempat lain dengan maksud supaya masyarakat dapat melihat sekaligus belajar, kegiatan ini sering disebut dengan istilah studi banding/studi tiru.

Dapat juga dengan menyediakan buku-buku bacaan yang sekiranya sesuai dengan kebutuhan atau peminatan masyarakat. Masih banyak bentuk lainnya yang bisa diupayakan. Sikap hidup yang perlu diubah tentunya sikap hidup yang merugikan atau menghambat peningkatan kesejahteraan hidup. Merubah sikap bukan pekerjaan mudah. Mengapa? karena masyarakat sudah bertahun-tahun bahkan puluhan tahun sudah melakukan hal itu. Untuk itu memerlukan waktu yang cukup lama untuk melakukan perubahan sikap.

Caranya adalah dengan memberikan penyadaran bahwa apa yang mereka lakukan selama ini merugikan mereka. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan banyak informasi dengan menggunakan berbagai media, seperti buku-buku bacaan, mengajak untuk melihat tempat lain, menyetel film penerangan, dan masih banyak cara lain. Pada pengorganisasian masyarakat, kuncinya adalah menempatkan masyarakat sebagai pelakunya. Untuk itu masyarakat perlu diajak mulai dari perencanaan kegiatan, pelaksanaan, sampai pemeliharaan dan pelestarian.

Pelibatan masyarakat sejak awal kegiatan memungkinkan masyarakat memiliki kesempatan belajar lebih

banyak. Pada awal- awal kegiatan mungkin “pendamping” sebagai pendamping akan lebih banyak memberikan informasi atau penjelasan bahkan memberikan contoh langsung. Pada tahap ini masyarakat lebih banyak belajar namun pada tahap-tahap berikutnya “Pendamping” harus mulai memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mencoba melakukan sendiri hingga mampu atau bisa. Jika hal ini terjadi maka di kemudian hari pada saat “Pendamping” meninggalkan masyarakat tersebut, masyarakat sudah mampu untuk melakukannya sendiri atau mandiri.

Untuk dapat maju atau melakukan sesuatu, orang harus dibangun dari tidurnya. Demikian masyarakat juga harus dibangun dari “tidur” keterbelakangannya, dari kehidupannya sehari-hari yang tidak memikirkan masa depannya. Orang yang pikirannya tertidur merasa tidak mempunyai masalah, karena mereka tidak memiliki aspirasi dan tujuan-tujuan yang harus diperjuangkan.

Penyadaran berarti bahwa masyarakat secara keseluruhan Masyarakat yang sadar menjadi semakin tajam dalam mengetahui menjadi sadar bahwa mereka mempunyai tujuan-tujuan dan masalah- masalah. Masyarakat yang sadar juga mulai menemukan peluang- peluang dan memanfaatkannya, menemukan sumberdaya- sumberdaya yang ada di tempat itu yang barangkali sampai saat ini tak pernah dipikirkan orang.apa yang sedang terjadi baik di dalam maupun diluar masyarakatnya. Masyarakat menjadi mampu merumuskan kebutuhan-kebutuhan dan aspirasinya.

## **E. Kesejahteraan Keluarga**

### **1. Pengertian Kesejahteraan**

Bicara tentang kesejahteraan keluarga bicara juga mengenai kesejahteraan sosial yang dimana kesejahteraan dalam keluarga merupakan kesejahteraan yang termasuk

kedalam kesejahteraan sosial. Kesejahteraan berasal dari kata “sejahtera”. Sejahtera ini mengandung pengertian dari bahasa sansekreta “Catera” yang berarti (payung) adalah orang yang sejahtera yaitu orang yang dalam hidupnya bebas dari kemiskinan, kebodohan, ketakutan, atau kekhawatiran sehingga hidupnya aman tentram, baik lahir maupun batin, sedangkan sosial berasal dari kata “Socius” yang berarti kawan, teman, dan kerja sama.

Orang yang sosial adalah orang yang dapat berealisasi dengan orang lain dan lingkungannya dengan baik. UU No. 6 1974 Pasal 2 ayat 1, menerangkan bahwa kesejahteraan sosial ialah suatu tata kehidupan dan penghidupan sosial, materiil ataupun spiritual yang diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan, dan ketentraman lahir batin, yang memungkinkan bagi setiap warga negara untuk mengadakan usaha pemenuhan kebutuhan-kebutuhan jasmaniah, rohaniah, dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri, keluarga serta masyarakat dengan menjunjung tinggi hak-hak asasi serta kewajiban manusia sesuai dengan pancasila. Secara umum, istilah kesejahteraan sosial sering diartikan sebagai kondisi sejahtera (konsepsi pertama), yaitu suatu keadaan terpenuhinya segala bentuk kebutuhan hidup, khususnya yang bersifat mendasar seperti makanan, pakaian, perumahan, pendidikan dan perawatan kesehatan. Pengertian seperti ini menempatkan kesejahteraan sosial sebagai tujuan (*end*) dari satu kegiatan pembangunan. Pengertian kesejahteraan sosial juga menunjuk pada segenap aktivitas pengorganisasian dan pendistribusian pelayanan sosial bagi kelompok masyarakat, terutama kelompok yang kurang beruntung (*disadvantaged groups*).

## **2. Keluarga Sejahtera**

Keluarga Sejahtera adalah keluarga yang dibentuk berdasarkan atas perkawinan yang sah, mampu memenuhi

kebutuhan hidup spiritual dan materiil yang layak, bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, memiliki hubungan yang serasi, selaras dan seimbang antar anggota dan antar keluarga dengan masyarakat dan lingkungan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2009). Berdasarkan indikator yang telah ditetapkan oleh BKKBN dan sesuai dengan UU no.10 Tahun 1992 bahwa ada 5 kategori dari keluarga sejahtera, yaitu pra sejahtera, keluarga sejahtera I, keluarga sejahtera II, keluarga sejahtera III, keluarga sejahtera III-plus. Antara kategori satu dan lain ada indikator yang sama dan yang berbeda.

Berikut ini adalah indikator keluarga yang dapat dikategorikan sebagai keluarga sejahtera sesuai dengan tingkat kesejahteraan menurut BKKBN, yaitu:

1. Keluarga Prasejahtera Keluarga Pra Sejahtera adalah keluarga- keluarga yang belum dapat memenuhi kebutuhan dasarnya (basic needs) secara inimal seperti kebutuhan akan pangan, sandang, papan, kesehatan dan pendidikan dasar bagi anak usia sekolah.
2. Indikator Keluarga Sejahtera I (KS I): Keluarga-keluarga yang dapat memenuhi kebutuhan dasar (basic needs) secara minimal, tetapi belum dapat memenuhi keseluruhan kebutuhan psikologisnya (psychological needs) seperti kebutuhan ibadah, makan protein hewani, pakaian, ruang untuk interaksi keluarga, dalam keadaan sehat, mempunyai penghasilan, bisa baca dan tulis latin.
3. Indikator Keluarga Sejahtera II (KS II): Keluarga-keluarga yang telah memenuhi kebutuhan dasarnya (basic need), juga telah memenuhi seluruh kebutuhan psikologisnya (psychological needs), akan tetapi belum dapatmemenuhi keseluruhan kebutuhan pengembangannya (development needs) seperti kebutuhan untuk peningkatan agama, menabung,

berinteraksi dalam keluarga, ikut melaksanakan kegiatan dalam masyarakat dan mampu memperoleh informasi.

4. Indikator Keluarga Sejahtera III (KS III) : Keluarga-keluarga yang telah memenuhi kebutuhan dasar (*basic need*), psikologis (*psychological needs*) dan kebutuhan pengembangannya, namun belum dapat memenuhi indikator aktualisasi diri (*self esteem*), seperti secara teratur memberikan sumbangan dalam bentuk material dan keuangan untuk kepentingan sosial serta berperan aktif dengan menjadi pengurus lembaga kemasyarakatan atau yayasan-yayasan sosial, keagamaan, kesenian, olahraga, pendidikan dan sebagainya.
5. Indikator Keluarga Sejahtera III Plus (KS III Plus): Keluarga- keluarga yang telah mampu memenuhi semua kebutuhannya baik yang bersifat dasar, psikologis maupun yang bersifat pengembangan, serta telah dapat pula memberikan sumbangan yang nyata dan berkelanjutan bagi masyarakat.

## **BAB IV**

### **KONSEP PELAYANAN PUBLIK**

#### **A. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau halhal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi

pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Menurut Moenir (2006:197) agar pelayanan dapat memuaskan masyarakat yang dilayaninya maka aparat pelayanan harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, yaitu (a) tingkah laku yang sopan; (b) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan; (c) waktu menyampaikan yang tepat dan (d) keramahtamahan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

## **B. Pengertian Publik**

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011: 5) "kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai".

Menurut Inu Kencana Syafii, dkk (1999: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah "sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki". Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

### **C. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah :

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Moenir (2002: 7) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) menyatakan pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan

pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Sedangkan pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparatur

pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. **Prosedur pelayanan**  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b. **Waktu penyelesaian**  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. **Biaya pelayanan**  
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. **Produk Pelayanan**  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. **Sarana dan prasarana**  
Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No. 25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) **Dasar hukum.** Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.

- 2) Persyaratan  
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 3) Sistem, mekanisme dan prosedur  
Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 4) Jangka waktu penyelesaian  
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 5) Biaya/tarif  
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 6) Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- 7) Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas  
Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- 8) Kompetensi pelaksanaan  
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- 9) Pengawasan internal  
Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- 10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 11) Jumlah pelaksana. Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
- 14) Evaluasi kinerja Pelaksana Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

- a. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan,

sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumendokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat tiba kendaraan, Surat kehilangan, Kartu Sidik Jari, Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

- b. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasikan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah (1999: 7), membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut :

- a. *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;
- b. *Trade sevice*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- c. *Infrastruktur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- d. *Sosial and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan
- e. *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

- a. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
  - b. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
  - c. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
  - d. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
  - e. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.
- Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain:
- 1) Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu);
  - 2) Meningkatkan produktifitas barang dan jasa;
  - 3) Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup;
  - 4) Menimbulkan rasa kenyamanan;

- 5) Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (2002: 8), unsur-unsur tersebut anatara lain:

- a. Sistem, prosedur, dan metode Dalam pelayananan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan diperlkan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayananya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antrre agar pelayanan dapat berjalan tertib.

Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

Pelayan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Moenir (2002: 88) berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:

- a. Faktor kesadaran Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.
- b. Faktor aturan Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting:
  - 1) Kewenangan
  - 2) Pengetahuan dan pengalaman
  - 3) Kemampuan bahasa
  - 4) Pemahaman pelaksanaan
  - 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.
- c. Faktor organisasi Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.
- d. Faktor pendapatan Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
- e. Faktor kemampuan Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

- f. Faktor sarana pelayanan Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:
- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
  - 2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa.
  - 3) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin.
  - 4) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.
  - 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Wolkins dalam Fandy Tjiptono (2000: 75) mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesimbangan. Keenam faktor tersebut meliputi: "kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan".

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi : faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; faktor imbalan atau gaji; faktor kemampuan dalam

bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan.

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum misalnya Polri, Kejaksaan, Kehakiman dan sebagainya.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999: 53) adalah “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas- tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang”.

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang

berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Ahmad Batingi (1999: 53) antara lain adalah:

- a. Pembagian kerja yang kurang jelas,
- b. Adanya hierarki jabatan,
- c. Adanya pengaturan sitem yang konsisten,
- d. Prinsip formalistic impersonality,
- e. Penempatan berdasarkan karier,
- f. Prinsip rasionalitas.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan efektivitas dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

#### **D. Kualitas Pelayanan Publik**

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012: 51) bahwa kualitas merupakan

suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik.

Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2012:143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani.

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Menurut Sutedja (2007:5) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007:105).

Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012:88) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik, sedangkan menurut Gronroos (Ratminto, 2005: 2) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:39) dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
- b. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- c. Mampu berkomunikasi.
- d. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- f. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.
- g. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan

pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Tjiptono, (2000: 70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

- a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

- c. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Levince dalam Ratminto (2006: 175) melihat efektivitas kualitas pelayanan dari indikator-indikator sebagai berikut:

- a. *Responsiveness* (Responsivitas). Ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan dari costumers.
- b. *Responsibility* (Responsibilitas). Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuanketentuan yang telah ditetapkan.
- c. *Accountability* (Akuntabilitas). Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat keseuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan uraian dapat disimpulkan mengenai dimensi kriteria atau indikator di atas, meliputi :

- a. Bukti langsung (*tangibles*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)

- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*empaty*)

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikutip dalam Saleh (2010: 106) antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Penampilan. Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.
- b. Tepat Waktu dan Janji. Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.
- c. Kesiediaan Melayani. Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
- d. Pengetahuan dan Keahlian. Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.
- e. Kesopanan dan Ramah Tamah. Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramah-tamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

- f. Kejujuran dan Kepercayaan. Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercayakan dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.
- g. Kepastian Hukum. Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.
- h. Keterbukaan. Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.
- i. Efisien. Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.
- j. Biaya. Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan,

pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- k. Tidak Rasial. Pengurusan pelayanan dilarang membedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.
- l. Kesederhanaan. Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, Grongoos yang dikutip dalam Tjiptono (2005: 261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

- a. *Professionalism and Skills*. Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcomerelated criteria*).
- b. *Attitudes and Behavior*. Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
- c. *Accessibility and Flexibility*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.
- d. *Reliability and Trustworthiness*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka

bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.

- e. *Recovery*. Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.
- f. *Reputation and Credibility*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi pemberi layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, organisasi pemberi layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi pemberi layanan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh karyawan dan

pelanggan. Menurut Wolkins (Saleh, 2010: 105) keenam prinsip tersebut terdiri atas:

- a. Kepemimpinan. Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.
- b. Pendidikan. Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- c. Perencanaan Strategik. Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
- d. Review. Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.
- e. Komunikasi. Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan *stakeholder* lainnya.
- f. *Total Human Reward*. *Reward* dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*)

setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

## **BAB V**

### **PKK SEBAGAI MOTIVASI PEREMPUAN**

Kinerja Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK) pada umumnya berorientasi kepada pembangunan dan kesejahteraan keluarga di Indonesia yang befokus kepada perempuan. Gerakan PKK kelurahan Cambayya berfokus kepada perempuan karena perempuan sangat memiliki peranan penting didalam keluarga dan memiliki peran penting dalam mendukung kemajuan keluarga. Gerakan PKK kelurahan Cambayya mengacu pada 10 program utama mencakup penghayatan dan pengamalan pancasila, gotong royong, pangan, sandang, perumahan dan tata laksana rumah tangga, pendidikan dan keterampilan, kesehatan, pengembangan kehidupan berkoperasi, kelestarian lingkungan hidup, dan perencanaan sehat. Kesepuluh program utama PKK yang telah dipaparkan merupakan acuan dari segala kegiatan yang diselenggarakan oleh gerakan PKK melalui upaya pembinaan, bimbingan, dan pembinaan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan diketahui bahwa saat ini kinerja PKK yang telah berjalan dalam motivasi perempuan di kelurahan Cambayya yaitu:

#### **A. Kegiatan pangan**

Kinerja yang dilakukan PKK kelurahan Cambayya dalam kegiatan pangan dimaksudkan untuk menanamkan kesadaran betapa pentingnya makanan sehari-hari untuk pertumbuhan dan kesehatan jasmaniah atau rohaniah dalam membentuk keluarga yang sehat, cerdas dan kuat. Pentingnya makanan sehari-hari yang sehat, murah dan bergizi serta pengolahan

makanan yang sesuai dengan kegunaannya. Berdasarkan posisi letak geografisnya, Kelurahan Cambaya memang strategis bagi usaha penangkapan ikan laut yang ditunjang dengan tersedianya prasarana Tempat Pelelangan Ikan (TPI), maka TP PKK mengadakan pelatihan pengolahan perikanan membuat variasi makanan ikan untuk keluarga.

Dalam Kegiatan pangan, Tim Penggerak PKK kelurahan Cambayya telah mengadakan pelatihan pengolahan perikanan membuat variasi makanan ikan untuk keluarga. Kegiatan yang diselenggarakan ini bertujuan untuk melatih dan menambah kreatifitas para perempuan dan kader PKK untuk dapat menyajikan makan dengan cara dan tampilan yang berbeda namun masih memiliki nilai gizi yang seimbang.

a. Kegiatan sandang

Kinerja yang dilakukan oleh PKK di kelurahan Cambayya pada kegiatan sandang bertujuan untuk memberikan pengertian fungsi dan cara berpakaian sesuai dengan kepribadian, usia dan situasi. Sandang merupakan kelengkapan hidup manusia, maka perlu selalu diusahakan adanya sandang dalam jumlah yang cukup, terpelihara dan sehat. Di samping itu perlu ditanamkan pengetahuan tentang membuat pakaian, memilih bahan dan pola yang sesuai dengan kemampuan keluarga dan keadaan setempat.

Benar adanya Tim PKK Desa Patalassang melaksanakan perannya dalam kegiatan pelatihan ketrampilan menjahit namun program ini masih perlu ditingkatkan guna mencapai tujuan yang sesungguhnya yaitu membina ibu rumah tangga agar memiliki keterampilan sendiri guna mencapai kesejahteraan keluarga.

## **B. Program kesehatan**

Kinerja yang dilakukan oleh PKK di kelurahan Cambayya merupakan suatu kegiatan yang dilakukan 1 bulan

sekali dalam membina keluarga sehat dengan melaksanakan kegiatan posyandu, memberi penyuluhan dan sosialisasi terkait dengan pola hidup sehat, gizi keluarga, kebersihan pribadi maupun lingkungan.

Melalui kegiatan posyandu, kader-kader PKK kelurahan Cambayya cukup berperan aktif bagi pelayanan kesehatan masyarakat. Masyarakat juga termotivasi dalam menjaga kesehatan keluarga serta memberikan respon baik kepada Tim Penggerak PKK atas kinerjanya dalam upaya memberdayakan masyarakat di bidang kesehatan.

### **C. Program pendidikan dan keterampilan**

Dalam realisasi program pendidikan dan keterampilan, Pokja II PKK kelurahan Cambayya melaksanakan program pelatihan keterampilan menjahit. Program ini merupakan program utama dari PKK kelurahan Cambayya, karena program ini di tujukan untuk menumbuhkan bakat dan keahlian masyarakat dalam hal menjahit, sehingga dari pelatihan tersebut peserta pelatihan bisa membuka usaha baru yaitu usaha menjahit. Program- program yang dibuat oleh PKK kelurahan Cambayya cukup berkontribusi dalam memotivasi perempuan di kelurahan Cambayya. Hal tersebut terbukti dari lahirnya usaha atau lapangan kerja baru yang berawal dari kegiatan yang dibuat oleh PKK kelurahan Cambayya.



## **BAB VI**

### **PEMBERDAYAAN SDM TP PKK TERHADAP POTENSI ALAM**

Kelurahan Cambayya memiliki potensi Sumber Daya Manusia dengan jumlah penduduk 6388 jiwa dengan jumlah Kepala Keluarga sebanyak 1817 KK. Sebagai TP PKK kelurahan Cambayya harus mampu mengelola segenap potensi dan sumber daya yang ada, dan mampu menempatkan dirinya sebagai mitra pemerintah daerah dan lembaga terkait lainnya. Dikutip dari buku "*Pengembangan Sumber Daya Manusia*" Hasyim, Imran Ismail, Uddin B. Sore (2022;44)" yaitu tujuan pengembangan sumber daya manusia mempunyai dua dimensi yaitu dimensi individual mengacu kepada sesuatu dan berdimensi individual mengacu kepada sesuatu yang institusional mengacu kepada apa yang dicapai oleh institusi/organisasi sebagai hasil dari program-program pengembangan sumber daya manusia.

Pemberdayaan sumber daya manusia bagi masyarakat kelurahan Cambayya ini melalui pemberian pelatihan dan bimbingan sehingga masyarakat mempunyai keterampilan dan bekal dalam mengolah hasil yang diperoleh seperti mengolah suatu hasil laut yang dapat diolah dan memiliki nilai jual.

Dalam memberdayakan sumber daya manusia bagi masyarakat kelurahan Cambayya maka TP PKK berperan aktif dalam kegiatan pendidikan dan keterampilan dengan cara memberikan pelatihan dan bimbingan kepada masyarakat kelurahan Cambayya dalam mengembangkan potensi alam yang dimiliki seperti pemberdayaan di bidang perikanan, peternakan, warung hidup, industri rumah tangga yang

bergerak di bidang pangan serta industri rumah tangga yang bergerak di bidang jasa yang dilakukan di kelurahan Cambayya.

Peranan Tim PKK Kel. Cambayya Kec. Ujung Tanah Kota Makassar adalah memberdayakan perempuan untuk turut berpartisipasi (RT) hingga desa dan kelurahan. PKK bahkan bertugas untuk mensukseskan program P4 (Pedoman Penghayatan dan Pengamalan Pancasila) pemerintah secara tegas menyebutkan bahwa PKK berperan dan bertujuan sebagai pembantu pemerintah dalam usaha pembangunan.

Peranan PKK di kelurahan Cambayya tersebut sejalan dengan visi dan misi PKK, dan didukung dengan sepuluh program pokok yang dimiliki PKK, kemudian lebih dikenal sebagai "Sepuluh Program Pokok PKK". Kesepuluh program pokok tersebut adalah: Penghayatan dan pengamalan Pancasila; Gotong royong; Pangan; Sandang; Perumahan dan tata laksana rumah tangga; Pendidikan dan ketrampilan; Kesehatan; Pengembangan kehidupan koperasi; Kelestarian lingkungan hidup; Perencanaan sehat.

Dengan sepuluh program pokok PKK tersebut dapat diketahui secara jelas bahwa PKK memiliki agenda dan tujuan yang sangat mulia, yaitu ingin mencapai kemajuan dan kesejahteraan keluarga yang menjadi dambaan setiap keluarga. Supaya dalam pelaksanaannya dapat berdaya guna dan berhasil guna, maka PKK membentuk Kelompok Kerja (Pokja) dengan spesifikasi penanganan yang khusus. Pokja-pokja tersebut (sekarang ada empat pokja) berjalan seiring dan saling melengkapi sehingga koordinasi di antara keempat pokja tersebut sangat diperlukan untuk mencapai hasil yang optimal.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dari berbagai narasumber yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa Peranan TP PKK Kelurahan Cambayya Kecamatan

Ujung Tanah Kota Makassar dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dapat diuraikan sebagai berikut: Membangun dan memberdayakan masyarakat Kelurahan Cambayya melalui peningkatan keterampilan yang dapat membantu meningkatkan pendapatan rumah tangganya., Membina kelompok masyarakat yang terkena krisis sehingga menjadi suatu kebersamaan tujuan dan kegiatan yang berorientasi pada upaya perbaikan kehidupan dan keluarganya, Sebagai fasilitator atau penghubung dan penggerak dalam pembentukan kelompok masyarakat dan pembimbing pengembangan kegiatan kelompok, Membina kelompok masyarakat untuk menjadi masyarakat yang kreatif, produktif dan inovatif.

PKK Kelurahan Cambayya sangat berperan penting dalam peningkatan ekonomi masyarakat kelurahan Cambayya karna masyarakat yang bergabung dalam PKK akan diperkenalkan dengan berbagai kegiatan-kegiatan yang mampu meningkatkan keterampilanya dalam menciptakan lapangan pekerjaan. Disamping PKK meningkatkan perekonomian masyarakat kelurahan Cambayya, PKK juga meningkatkan status kelurahan Cambayya. Hal ini sejalan dengan pernyataan Ima Wati, (2015:3) yang mengungkapkan bahwa kesejahteraan masyarakat atau keluarga menjadi tujuan utama PKK, hal ini dikarenakan keluarga merupakan unit terkecil masyarakat yang akan berpengaruh besar terhadap kinerja pembangunan dalam mendukung program-program pemerintah.

Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) merupakan gerakan dalam pembangunan masyarakat yang tumbuh dari, oleh, dan untuk masyarakat, menuju terwujudnya keluarga yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia dan berbudi luhur, sehat, sejahtera, maju dan mandiri, kesetaraan dan keadilan gender, serta kesadaran

hukum dan lingkungan. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 99 Tahun 2017, perencanaan gerakan PKK dilakukan melalui 10 (sepuluh) program pokok pemberdayaan, yaitu penghayatan dan pengamalan Pancasila, gotong royong, pangan, sandang, perumahan dan tata laksana rumah tangga, pendidikan dan keterampilan, kesehatan pengembangan kehidupan berkoperasi, kelestarian lingkungan hidup dan perencanaan sehat.

Sebagaimana hasil penelitian yang diperoleh, dapat diketahui bahwa Tim Penggerak PKK kelurahan Cambayya telah melaksanakan beberapa program dalam memotivasi masyarakat khususnya terhadap perempuan kelurahan Cambayya. Dari 10 bidang program pokok PKK, hanya 4 bidang program yang saat ini sudah direalisasikan oleh Tim Pengerak PKK kelurahan Cambayya dalam memotivasi kaum perempuan kelurahan Cambayya, yaitu:

Sesuai UU 18 tahun 2012 tentang Pangan mendefinisikan bahwa Pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati produk pertanian, perkebunan, kehutanan, perikanan, peternakan, perairan, dan air, baik yang diolah maupun tidak diolah yang diperuntukkan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia, termasuk bahan tambahan Pangan, bahan baku Pangan, dan bahan lainnya yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan/atau pembuatan makanan atau minuman. Pangan dapat menanamkan kesadaran masyarakat kelurahan Cambayya betapa pentingnya makanan sehari-hari untuk pertumbuhan dan kesehatan jasmaniah atau rohaniyah dalam membentuk keluarga yang sehat, cerdas dan kuat. Pentingnya makanan sehari-hari yang sehat, murah dan bergizi serta pengelolaan makanan yang sesuai kegunaannya.

Sandang sangat penting bagi kehidupan masyarakat kelurahan Cambayya karena sandang dapat mendorong

pemanfaatan teknologi tepat guna untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas produksi serta meringankan beban kerja sehingga anggota keluarga dapat mengoptimalkan waktu meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan pendapatan serta kesejahteraan lahir batin, dimana sandang dapat mengembangkan kreatifitas busana dan kuliner untuk meningkatkan kesejahteraan. Dimana masyarakat kelurahan Cambayya dapat membudayakan perilaku berbusana sesuai dengan moral budayanya sendiri dan meningkatkan kesadaran.

Kesehatan adalah syarat mutlak untuk kebahagiaan hidup karena itu perlu dihayati apa itu sehat dan bagaimana cara memelihara kesehatan itu, baik pribadi maupun keluarga, kepada kesehatan lingkungan. Melalui kegiatan posyandu, kader-kader PKK kelurahan Cambayya berperan aktif pada pelayanan kesehatan masyarakat. Masyarakat juga termotivasi dalam menjaga kesehatan keluarga serta memberikan respon baik kepada TP PKK atas kinerja dan upaya memberdayakan masyarakat di bidang kesehatan.

Sesuai dengan UU No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada Pasal 1 Ayat 16 menyebutkan bahwa "Pendidikan berbasis masyarakat adalah penyelenggaraan pendidikan berdasarkan keaksahan agama, sosial, budaya, aspirasi dan potensi masyarakat sebagai perwujudan pendidikan dari, oleh dan masyarakat". Hal ini tercermin dalam program yang dilaksanakan oleh Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK). Program yang terselenggara didasarkan pada prinsip diri, oleh dan untuk masyarakat. Dengan demikian dapat diketahui bahwa pendidikan dan pelatihan sangat penting bagi masyarakat kelurahan Cambayya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat.

PKK menjadi gerakan untuk membantu dan mendukung program- program pemerintah dengan mendata beberapa

aspek yang diperlukan seperti data warga, ibu hamil, bayi, dan balita, kelahiran, kematian, sampai kegiatan masyarakat. TP PKK berfokus dalam memberdayakan ekonomi warga yang kurang mampu dengan cara membantu ekonomi kaum perempuan. Program kerja PKK berorientasi pada praktis, artinya PKK bergerak pada aksi-aksi nyata memberdayakan dan memihak kaum perempuan. Tim Penggerak Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) kelurahan Cambayya mengelola segenap potensi dan sumber daya yang ada, dan mampu menempatkan dirinya sebagai mitra pemerintah daerah dan lembaga terkait lainnya.

Dalam memberdayakan sumber daya manusia bagi masyarakat kelurahan Cambayya maka TP PKK berperan aktif dalam kegiatan pendidikan dan keterampilan dengan cara memberikan pelatihan dan bimbingan kepada masyarakat kelurahan Cambayya dalam mengembangkan potensi alam yang dimiliki seperti pemberdayaan di bidang perikanan, peternakan, warung hidup, industri rumah tangga yang bergerak di bidang pangan serta industri rumah tangga yang bergerak di bidang jasa yang dilakukan di kelurahan Cambayya.

Program PKK sangat baik untuk diaplikasikan dalam penguatan ketahanan bangsa menuju masyarakat yang sejahtera. Namun program PKK di kelurahan Cambayya tersebut ada yang sudah berjalan dan ada yang belum terlaksana sepenuhnya. PKK kelurahan Cambayya fokus dalam memberdayakan ekonomi warga yang kurang mampu dengan cara membantu ekonomi kaum perempuan. Program kerja PKK berorientasi pada praktis, artinya PKK bergerak pada aksi-aksi nyata memberdayakan dan memihak kaum perempuan. Oleh karena itu, pemerolehan pengetahuan, keterampilan akan tetapi lebih jauh lagi adalah bagaimana memanfaatkan

## **BAB VII**

### **PENUTUP**

Setelah penulis melakukan penelitian tentang Kontribusi TP. Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat di Kelurahan Cambayya Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar maka beberapa kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Peranan TP PKK Kelurahan Cambayya dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat yaitu: a) Membangun dan memberdayakan masyarakat melalui peningkatan keterampilan, b) Membina kelompok masyarakat yang berorientasi pada upaya perbaikan kehidupan dan keluarganya , c) Sebagai fasilitator atau penghubung serta penggerak dalam pembentukan kelompok masyarakat dan pembimbing pengembangan, d) Membina kelompok masyarakat untuk menjadi masyarakat yang kreatif, produktif dan inofatif.

Tim Penggerak PKK kelurahan Cambayya telah melaksanakan beberapa program dalam memotivasi masyarakat khususnya terhadap perempuan kelurahan Cambayya. Dari 10 bidang program pokok PKK, terdapat 4 bidang program yang saat ini sudah direalisasikan oleh Tim Pengerak PKK kelurahan Cambayya dalam memotivasi perempuan kelurahan Cambayya yaitu Program pangan, Program sandang, Program kesehatan serta Program pendidikan dan keterampilan

Dalam memberdayakan sumber daya manusia bagi masyarakat kelurahan Cambayya maka TP PKK berperan aktif dalam kegiatan pendidikan dan keterampilan dengan cara memberikan pelatihan dan bimbingan kepada masyarakat kelurahan Cambayya dalam mengembangkan potensi alam

yang dimiliki seperti pemberdayaan di bidang perikanan, peternakan, warung hidup, industri rumah tangga yang bergerak di bidang pangan serta industri rumah tangga yang bergerak di bidang jasa yang dilakukan di kelurahan Cambayya.

Tim penggerak PKK seharusnya memberikan suatu reward kepada kader yang berperan aktif dan berprestasi dalam suatu kegiatan atau program. Tujuannya adalah agar dapat memacu semangat kader untuk lebih berpartisipasi dan berperan aktif. Selain itu tim penggerak PKK harus mengadakan suatu pelatihan dan penyuluhan secara rutin untuk meningkatkan kualitas kader PKK yang ada. Sehingga kemampuan dan pengetahuan kader terus bertambah yang dalam hal ini dapat memacu suatu inovasi dan kreativitas kader.

Kemudian dibutuhkan partisipasi masyarakat untuk juga menjadi bagian dari PKK, khususnya bagi generasi muda yang diharapkan mampu menjadi penerus kepengurusan PKK. Selanjutnya, laki-laki juga diharapkan dapat menjadi bagian dari organisasi PKK karena sesungguhnya organisasi PKK sangat terbuka bagi perempuan ataupun laki-laki. Selain dibutuhkannya partisipasi masyarakat untuk menjadi bagian dari PKK, partisipasi masyarakat untuk mengikuti kegiatan yang diselenggarakan PKK juga dinilai penting guna meningkatkan produktifitas masyarakat.

Setiap program yang sedang direncanakan oleh pemerintah maupun PKK, merupakan salah satu upaya pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang ada di masyarakat. Untuk itu diharapkan masyarakat mampu berperan serta dalam membantu pelaksanaan kegiatan atau program untuk mencapai tujuan bersama yaitu tercapainya kesejahteraan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Agussalim, dkk, 2004. *Ilmu Sosial Budaya Dasar Suatu Pendekatan Multi Disiplin*. Makassar: Anugrah Mandiri.
- Ahmadi, Abu. 2009.
- Bintoro, & Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Penerbit Gava Media.
- Burhan, Bungin. 2012. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Creswell, John W. 2012. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hamdani Nur, Imran Ismail, Uddin B. Sore. 2022. *Peran Lurah Dalam Mendorong Pembangunan*. Pusaka Almaida
- Hanis, N. W., & Marzaman, A. (2020). *Peran Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga dalam Pemberdayaan Perempuan di Kecamatan Telaga*. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(2), 123. <https://doi.org/10.31314/pjia.8.2.123-135.2019>
- Harahap, J., & Rizal, F. (2019). *Peran Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga Dalam Pemberdayaan Wanita Di Desa Simatahari Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan*.
- Hasmini, Andi Rasyid Pananrangi, Syamsuddin Maldun. 2021. *Kebijakan Pemerintah dan Program Keluarga Harapan*. Pusaka Almaida
- Hasyim, Imran ismail, Udin B.Sore. 2022. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Pusaka Almaida

<https://www.scribd.com/doc/181297439/BUKU-PEGANGAN-IBU- PKKdocx> diunduh pada tgl. 2 Mei 2018 08.00

<https://tppkk-pusat.org/wp-content/uploads/2017/11/Buku- PKK - 2017 - R1.pdf> diunduh pada tgl 2 Mei 2022

<https://tppkk-pusat.org/wp-content/uploads/2017/11/Buku- PKK- 2015- R2.pdf> diunduh pada tgl 12 Mei 2022

Huseno, T. (2016). *Kinerja Pegawai Tinjauan Dari Dimensi Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan kepuasan Kerja*. Media Nusa Creative.

Ima Wati, dkk. 2015. *Peranan PKK Dalam Meningkatkan Pemberdayaan Wanita Kelurahan Endang Rejo Kecamatan Seputih Agung*. Vol 2(1). Hal.1-11

Marwansyah. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Dua. Cetakan keempat. Bandung: Alfabeta,CV

Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Nanawi, Hadari. 1992. *Instrumen Penelitian di Bidang Sosial*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.

Robbins, S. P. 2006. *Perilaku Organisasi*. PT. Indeks.

Robert L. Mathis dan John H. Jackson. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1*. Salemba Empat.

Saparuddin,I, Juharni, Nurkaidah. 2022. *Implementasi Kebijakan Pengelolaan Persampahan. Pusaka Almaida*

Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.

Shalfiah, R. 2013. *Peran Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dalam Mendukung program-program Pemerintah Kota Bontang*. Ejournal Ilmu Pemerintahan, 1(3), hal. 975–984.

- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_.2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Suharto, E. (2003). *Pembangunan Kebijakan dan Kesejahteraan Sosial*. Mizan. Sulastri. 1996. *Strategi Pemberdayaan Perempuan*. Bandung: Humaniora
- Sulistiyani, A. 2004. *Kemitraan dan Model-Model Pemberdayaan*. Graha Ilmu.
- Sumodiningrat, G. 1999. *Pemberdayaan Masyarakat dan Jaringan Pengaman Sosial*. Gramedia Pustaka Utama.
- Surakhmad, Winarno. 2004. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*. Bandung: Tarsito
- Trisnawati, N. A.(2018). *Strategi Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dalam Pemberdayaan Perempuan Strategi Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dalam Pemberdayaan Perempuan di Kelurahan Sukorame Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik*. 1304025409

