

BAB II

TINJAUAN LITERATUR

Didalam Bab ini akan ditinjau teori-teori, konsep-konsep atau hasil penelitian yang ada relevansinya dengan masalah dan pertanyaan penelitian yang akan dilakukan, dengan tujuan untuk dijadikan acuan, kesamaan pengertian, dan batasan konsep. Semua hal tersebut diharapkan dapat mengurai variable-variabel yang akan dilakukan dalam penelitian sehingga dapat ditemukan indikator-indikator untuk mengukur hasil penelitian.

2.1. Penelitian sebelumnya

Dalam subbab ini akan disampaikan hasil penelitian sebelumnya khususnya yang berkenaan dengan akuntabilitas. Penelitian tersebut dilakukan oleh Doddy Giri Dewata dengan judul penelitian Analisis Akuntabilitas Pengelolaan Anggaran Belanja di Lingkungan Sekretariat Jenderal Departemen Dalam Negeri. Adapun Hasil dari penelitian tersebut adalah pelaksanaan penganggaran di lingkungan Sekeretariat Jenderal Departemen Dalam Negeri belum memenuhi prinsip-prinsip akuntabilitas, baik itu pada penyusunan/perencanaan anggaran, pelaksanaan anggaran, pengawasan anggaran maupun pada tahap pertanggung jawaban pengelolaan anggaran yang disebabkan antara lain :

- a. Pada tahap penyusunan/perencanaan anggaran, tidak melibatkan masyarakat sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam proses penyusunan anggaran.
- b. Pada tahap pelaksanaan anggarantidak akuntabel, karena baik pada kegiatan rutin maupun pembangunan semua prinsip dan aspek akuntabilitas kurang terpenuhi dalam pelaksanaan anggaran.

- c. Pada tahap pengawasan anggaran masih kurang partisipatif, karena sistem pengawasan yang dilakukan secara internal kurang berarti dalam pengendalian penggunaan dan publik.
- d. Pada tahap pertanggung jawaban lebih banyak bersifat formalitas administratif belaka, karena laporan penggunaan anggaran hanya berdasarkan Surat Pertanggungjawaban (SPJ) dan laporan triwulan

2.2. Administrasi Publik

Dalam mendefinisikan Administrasi publik sebenarnya tidak ada definisi yang tepat tentang administrasi publik. Ada beberapa definisi tentang administrasi publik namun itu tidak memberi penjelasan yang lengkap, bahkan akan mengundang berbagai pertanyaan dan tidak akan membuka atau mengungkap pengertian tentang administrasi publik itu sendiri, karena obyek bahasan bersifat abstrak sehingga akan sulit untuk mendefinisikannya. Untuk mengatasi suatu permasalahan yang bersifat umum dibutuhkan suatu disiplin ilmu yang mengkaji permasalahan secara mendalam yaitu Administrasi Publik

Ada beberapa tokoh yang memiliki definisi tentang administrasi publik, Chandler dan Plano (1988 : 29) mendefinisikan administrasi publik adalah suatu proses dimana sumberdaya dan personel publik di organisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan dan kebijakan publik. Disini dijelaskan pula bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur kebijakan publik untuk memecahkan permasalahan publik yang terjadi dalam suatu organisasi atau yang lainnya. Mc Curdy (1986) dalam survey literturnya mengemukakan bahwa administrasi publik dapat dilihat sebagai suatu proses politik, yaitu sebagai salah satu metode pemerintah suatu negara dan dapat juga dianggap sebagai cara prinsipil untuk

melaksanakan berbagai fungsi negara. Berarti administrasi negara tidak hanya mengurus soal administrative negara melainkan juga persoalan politik. Orang biasa menyebutnya dengan “Birokrasi“. Fesler (1980) mengemukakan administrasi publik menyangkut penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, yang dilakukan oleh birokrasi dalam skala besar untuk kepentingan publik. Dalam teori ini pemegang kekuasaan mempunyai wewenang atau tanggung jawab yang besar dalam mengambil setiap kebijakan guna memenuhi kebutuhan publik. Pemegang kekuasaan diharapkan lebih responsive dalam mengambil kebijakan publik.

Perkembangan selanjutnya timbulah berbagai pendapat-pendapat yang muncul mengenai administrasi publik antara lain :

1. Dimock , Dimock, & Fox ; Administrasi publik merupakan produksi barang barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat . definisi ini ditinjau dari segi atau aspek kegiatan ekonomi
2. Barton & Chappel melihat administrasi publik sebagai “*the work of government*“ atau pekerjaan yang dilakukan pemerintah. Dalam definisi ini lebih menekankan keterlibatan personel dalam pelayanan publik.
3. Nigro and Nigro mendefinisikan Administrasi Publik sebagai usaha kerjasama kelompok dalam suatu lingkungan publik, yang mencakup ketiga cabang yaitu judikatf, legislatif dan eksekutif, mempunyai suatu peran penting dalam memformulasikan kebijakan publik sehingga menjadi bagian dari proses politik.
4. Starling melihat administrasi publik sebagai semua yang dicapai pemerintah, atau dilakukan sesuai dengan pilihan kebijakan sebagai mana yang telah di janjikan dalam kampanye pemilihan.

5. Rosenbloom menunjukkan bahwa administrasi publik pemanfaatan teori dan proses management, politik, dan hukum untuk memenuhi mandat pemerintah dalam rangka fungsi pengaturan pelayanan masyarakat.
6. Nicholas Henry memberi batasan bahwa administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang di perintah. dan untuk mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan publik.
7. Prayudi A, administrasi merupakan fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu dalam masyarakat modern. Eksistensi dari pada administrasi ini berkaitan dengan organisasi.
8. Chandler dan Plano mengartikan Administrasi Publik sebagai proses dinama sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.
9. Shafritz and Russel memberikan definisi tentang Admnistrasi Publik dari empat kategori. Pengertian Admnistrasi Publik berdasarkan kategori politik adalah sebagai apa yang dikerjakan pemerintah baik langsung maupun tidak langsung, sebagai suatu tahapan siklus pembuatan kebijakan publik, implementasi kepentingan publik, dan sebagai kegiatan yang dilakukan secara kolektif karena tidak dapat dikerjakan secara individu.

Administrasi publik bersifat sangat dinamis, selalu dipengaruhi oleh perubahan-perubahan yang dinamis dan tidak statis. Dinamika yang berkembang pada administrasi publik pada gilirannya memunculkan model-model baru, seiring dengan perkembangan pemikiran para ahli. Islamy (2000:3) mengemukakan bahwa "administrasi negara sebagai

suatu disiplin ilmu telah mengalami berbagai penggantian paradigma. Ini membuktikan bahwa administrasi publik bukanlah ilmu yang statis tetapi terus berkembang dalam rangka mencari identitas secara kokoh dan mantap. Perkembangannya tidak terlepas dari berbagai persoalan yang dihadapi masyarakat, yang kemudian melahirkan pemikiran-pemikiran baru untuk menyelesaikannya.”

Dengan demikian, administrasi publik tidak saja mempersoalkan apa yang dilakukan pemerintah tetapi juga bagaimana cara pemerintah melakukannya. Terkait dengan hal tersebut, Long dalam Shafritz dan Hyde (1987:203) mengemukakan bahwa melalui kekuasaan yang dimiliki, administrasi publik dapat membuat berbagai program kegiatan pembangunan dan melaksanakan berbagai usaha untuk mencapai tujuan dalam bentuk kebijakan.

2.3. Akuntabilitas Profesional

Pelayanan publik adalah suatu system atau proses penyerahan barang dan jasa yang diatur, diberikan, disediakan, dibiayai oleh pemerintah dan diserahkan kepada masyarakat. Barang dan jasa yang dimaksud diatas berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab pemerintah dalam menjalankan fungsinya kepada masyarakat

Agar layanan publik dapat dipertanggungjawabkan kepada stakeholder maka dibutuhkan sistem akuntabilitas yang memadai. Akuntabilitas merupakan konsep yang telah dikenal dalam organisasi pelayanan publik, hal ini masih diminati didalam kompleksitas, sejarah dan implikasi-implikasinya.

Akuntabilitas Profesional terdiri dari dua kata yaitu akuntabilitas dan profesional yang masing-masing mempunyai arti sendiri-sendiri. Akuntabilitas .mempunyai arti, misalnya mengurus dan mengaudit, melakukan tanggung jawab, laporan kinerja, menjawab atas prilaku atau tindakan-tindakan yang telah dilakukan, keputusan dan tindakan, terbuka bagi pemeriksaan dan peradilan, bagian dari sanksi dan penghargaan

(Hinton dan Wilson pada Wilson dan Hinton, 1993 ; 123). Deklarasi Tokyo tahun 1985 mengenai petunjuk akuntabilitas publik menetapkan definisi akuntabilitas sebagai berikut :

Akuntabilitas merupakan kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggung jawaban fiskal, manajerial dan program.

Adapun akuntabilitas menurut UNDP (Bintoro, 2003) mengandung arti :

Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (civil society) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga stakeholders. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal.

Lawton dan Rose (1991) yang dikutip oleh Hinton dan Wilson dalam Wilson dan Hinton (1003 ; 126) membaginya dalam lima tipe akuntabilitas yang harus dimiliki organisasi sektor publik yaitu :

1. *Political accountability*
2. *Managerial accountability*
3. *Consumer Accountability*
4. *Professional Accountability*
- 5). *Personal/ Individual Accountability.*

Lain lagi pembagian akuntabilitas oleh Elwood (1993) yang dikutip oleh Mardiasmo (2002 ; 21) yang membaginya dalam bentuk empat dimensi yaitu :

1. Akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas hukum
2. Akuntabilitas proses
3. Akuntabilitas program
4. Akuntabilitas kebijakan

Selanjutnya ada pula yang membagi akuntabilitas dalam tiga dimensi ¹ :

- 1). Akuntabilitas Politik, biasanya di hubungkan dengan proses dan mandat pemilu, yaitu mandat yang diberikan masyarakat kepada para politisi yang menduduki posisi legislatif dan eksekutif dalam suatu pemerintahan. Masa jabatan kedua kekuasaan tersebut bersifat temporer karena mandat pemilut sangat tergantung pada hasil pemilu yang dilakukan pada interval waktu tertentu. Untuk negara-negara di mana mandat pemilu mendapat legitimasi penuh (pemilu bersifat bebas dan hasilnya diterima oleh semua pihak), masyarakat menggunakan hak suaranya untuk mempertahankan para politisi yang mampu menunjukkan kinerja yang baik serta menjatuhkan pemerintahan yang berunjuk prestasi buruk. Mandat elektoral yang kuat memberikan legitimasi kepada pemerintah dan membantu menjamin kredibilitasnya, di samping stabilitas dan prediktibilitas kebijakan yang diformulasikannya.
- 2). Akuntabilitas Finansial, fokus utamanya adalah pelaporan yang akurat dan tepat waktu tentang penggunaan dana publik, yang biasanya dilakukan melalui laporan yang telah diaudit secara profesional. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa dana publik telah digunakan untuk tujuan-tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif. Masalah pokoknya adalah ketepatan waktu dalam menyiapkan laporan, proses audit, serta kualitas audit. Perhatian khusus diberikan pada kinerja dan nilai uang serta penegakan sanksi untuk mengantisipasi dan mengatasi penyalahgunaan, mismanajemen, atau korupsi. Jika terdapat bantuan finansial eksternal, misalnya dari pinjaman lembaga keuangan multilateral atau melalui bantuan pembangunan oleh lembaga donor, maka standar akuntansi dan audit dari berbagai lembaga yang berwenang harus diperhatikan. Hal inilah yang kiranya dapat

³ Tatag Wiranto, MURP adalah Direktur Kerja Sama Pembangunan Sektoral dan Daerah Bappenas dan Kandidat Doktor pada Program Pascasarjana Program Studi Administrasi Publik Unive. Gadjah Mada,

menjelaskan besarnya perhatian pada standar akuntansi dan audit internasional dalam menegakkan akuntabilitas finansial. Hasil dari akuntabilitas finansial yang baik akan digunakan untuk membuat keputusan yang berkaitan dengan mobilisasi dan alokasi sumber daya serta mengevaluasi tingkat efisiensi penggunaan dana. Hasil tersebut juga dapat digunakan oleh masyarakat umum dan *stakeholders* (seperti donor) untuk menilai kinerja pemerintah berdasarkan sasaran tertentu yang telah disepakati sebelumnya.

- 3). Akuntabilitas administratif, merujuk pada kewajiban untuk menjalankan tugas yang telah diberikan dan diterima dalam kerangka kerja otoritas dan sumber daya yang tersedia. Dalam konsepsi yang demikian, akuntabilitas administratif umumnya berkaitan dengan pelayan publik, khususnya para direktur, kepala departemen, dinas, atau instansi, serta para manajer perusahaan milik negara. Pejabat publik yang tidak dipilih melalui pemilu tetapi ditunjuk berdasarkan kompetensi teknis. Kepada mereka dipercayakan sejumlah sumber daya yang diharapkan dapat digunakan untuk menghasilkan barang atau jasa tertentu.

Secara umum, spektrum yang begitu luas telah menyebabkan digunakannya konsep akuntabilitas secara fleksibel. Yang paling mudah adalah mengidentikkan akuntabilitas pelayan publik dengan bentuk pertanggung jawaban mereka kepada atasannya, baik secara politik maupun administratif.

Di tempat lain, Polidano (1998) menawarkan kategorisasi baru yang disebutnya sebagai akuntabilitas langsung dan akuntabilitas tidak langsung. Akuntabilitas tidak langsung merujuk pada pertanggung jawaban kepada pihak eksternal seperti masyarakat, konsumen, atau kelompok klien tertentu, sedangkan akuntabilitas langsung berkaitan dengan pertanggung jawaban vertikal melalui rantai komando tertentu.

Polidano lebih lanjut mengidentifikasi 3 elemen utama akuntabilitas, yaitu:

- Adanya kekuasaan untuk mendapatkan persetujuan awal sebelum sebuah keputusan dibuat. Hal ini berkaitan dengan otoritas untuk mengatur perilaku para birokrat dengan menundukkan mereka di bawah persyaratan prosedural tertentu serta mengharuskan adanya otorisasi sebelum langkah tertentu diambil. Tipikal akuntabilitas seperti ini secara tradisional dihubungkan dengan badan/lembaga pemerintah pusat (walaupun setiap departemen/lembaga dapat saja menyusun aturan atau standarnya masing-masing).
- Akuntabilitas peran, yang merujuk pada kemampuan seorang pejabat untuk menjalankan peran kuncinya, yaitu berbagai tugas yang harus dijalankan sebagai kewajiban utama. Ini merupakan tipe akuntabilitas yang langsung berkaitan dengan hasil sebagaimana diperjuangkan paradigma manajemen publik baru (*new public management*). Hal ini mungkin saja tergantung pada target kinerja formal yang berkaitan dengan gerakan manajemen publik baru.
- Peninjauan ulang secara retrospektif yang mengacu pada analisis operasi suatu departemen setelah berlangsungnya suatu kegiatan yang dilakukan oleh lembaga eksternal seperti kantor audit, komite parlemen, ombudsmen, atau lembaga peradilan. Bisa juga termasuk badan-badan di luar negara seperti media massa dan kelompok penekan. Aspek subyektivitas dan ketidakterprediksikan dalam proses peninjauan ulang itu seringkali bervariasi, tergantung pada kondisi dan aktor yang menjalankannya.

Sedangkan Jebbra dan Dwidevi yang dikutip oleh Wasistiono (2002 ; 35) membagi akuntabilitas dalam lima perspektif :

1. Akuntabilitas organisasi/administratif
2. Akuntabilitas legal
3. Akuntabilitas politik
4. Akuntabilitas profesional
5. Akuntabilitas moral

2.4. Responsibility

Konsep tentang Akuntabilitas secara harfiah dalam bahasa Inggris biasa disebut dengan *accountability* yang diartikan sebagai “yang dapat dipertanggungjawabkan”. Atau dalam kata sifat disebut sebagai *accountable*. Lalu apa bedanya dengan *responsibility* yang juga diartikan sebagai “tanggung jawab”. Pengertian *accountability* dan *responsibility* seringkali diartikan sama. Padahal maknanya jelas sangat berbeda. Beberapa ahli menjelaskan bahwa dalam kaitannya dengan birokrasi, *responsibility* merupakan otoritas yang diberikan atasan untuk melaksanakan suatu kebijakan. Sedangkan *accountability* merupakan kewajiban untuk menjelaskan bagaimana realisasi otoritas yang diperolehnya tersebut

Pengertian akuntabilitas berbeda dengan *responsibility*. *Responsibility* adalah menyangkut pelaksanaan kegiatan organisasi publik sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik secara eksplisit maupun secara implisit (Dwiyanto ; 1995). Manajemen suatu organisasi yang *responsibel* adalah digunakan untuk memeriksa apakah standar pelayanan sudah tepat, dan bagaimana standar tersebut segera diimplementasikan dengan baik.

Dengan demikian *responsibility* berkaitan dengan pelaksanaan evaluasi atau penilaian mengenai standar pelaksanaan kegiatan apakah standar yang dibuat sudah tepat dengan situasi dan kondisi yang dihadapi dan apabila dirasa sudah tepat, manajemen memiliki

responsibilitas berkenaan untuk mengimplementasikan standar-standar tersebut. Akuntabilitas berkenaan dengan pertanggungjawaban keberhasilan dan kegagalan pencapaian misi organisasi. Inilah yang membedakan akuntabilitas dengan responsibilitas.

2.5. Profesionalisme

Konsep tentang profesionalisme saat ini telah semakin menggejala seiring dengan semakin besarnya tuntutan terhadap kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan. Ditangan seorang professional hal-hal yang biasa dapat berubah menjadi luar biasa karena ia terdidik untuk melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan khusus (*special knowledge*) yang diperolehnya melalui pendidikan formal dan pengalaman :

Dalam Farida Fauzia (2000;32) Profesionalisme menurut Pamudji (1994:20-21) berasal dari kata profesi, dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *profession*, yang berarti :

A vocation or occupation requiring advanced training in some liberal art or science and usually involving mental rather than manual work, as teaching, engineering, writing, etc. Dari kata dasar *professional* ini kemudian muncul kata jadian *professional* yang artinya *engage in special occupation for pay etc* dan profesionalisme yang artinya *professional quality, status etc.*

Sedangkan menurut Henry (1995:301) suatu profesi biasa didefinisikan sebagai bidang khusus dan tersendiri, umumnya memerlukan pendidikan tinggi sekurang-kurangnya 4 tahun, serta menawarkan karir seumur hidup bagi yang menekuninya. Profesi selalu dikaitkan dengan masalah status.

Sejalan dengan program bahasan yang berkembang, maka profesi, profesional dan profesionalisme oleh Pamudji (1994:21) diartikan sebagai lapangan kerja tertentu yang diduduki oleh orang-orang yang memiliki keahlian tertentu, keahlian mana diperoleh melalui pendidikan dan latihan yang mendalam. Lebih lanjut ia (1994:22) mengartikan tentang seseorang yang profesional itu sebagai berikut :

Seseorang yang tergolong profesional, yang berarti memiliki atau dianggap memiliki keahlian, akan melakukan kegiatan-kegiatan (pekerjaan) diantaranya pelayanan publik dengan mempergunakan keahliannya itu sehingga menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik mutunya, lebih cepat prosesnya, mungkin lebih bervariasi, yang kesemuanya mendatangkan kepuasan pada warga masyarakat.

Pengertian profesional secara sederhana diartikan oleh Suit dan Almasdi (1996:103) sebagai :

Suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Hasil dari pekerjaan yang dilaksanakan itu bila ditinjau dari segala segi telah sesuai dengan porsi, objektif, serta bersifat terus menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta dalam jangka waktu penyelesaian yang relatif singkat. Demikian sempurnanya hasil pekerjaan itu, disamping pelayanan dan perilaku yang diberikannya menyebabkan sulit pihak lain untuk mencari-cari celahnya.

Lebih lanjut ia (1996:105) menyatakan bahwa seorang profesional tidak dapat dinilai dari satu segi saja, tetapi harus dari segala segi, yaitu disamping keahlian dan keterampilannya juga perlu diperhatikan mentalitasnya.

Mencermati pendapat diatas, terkandung makna bahwa seseorang yang profesional adalah mereka yang benar-benar memiliki keahlian, keterampilan dan sikap mental terkendali dan teruji, serta dapat menjamin bahwa segala sesuatu dari perbuatan dan pekerjaannya berada dalam kondisi yang terbaik dari penilaian semua pihak.

Pendapat lainnya mengenai seseorang yang profesional dinyatakan oleh Pamungkas (1996:206-207) sebagai berikut :

Manusia profesional dianggap sebagai manusia berkualitas yang memiliki keahlian serta berkemampuan mengekspresikan keahliannya itu bagi kepuasan orang lain atau masyarakat dengan memperoleh pujian. Ekspresi keahlian tersebut tampak dalam perilaku, analisa dan keputusan-keputusannya. Demikianlah hasil kerja profesional selalu memuaskan orang lain dan mempunyai nilai tambah yang tinggi.

Professionalisme selalu dikaitkan dengan efisiensi dan keberhasilan, dan menjadi sumber bagi peningkatan produksi, pertumbuhan, kemakmuran dan kesejahteraan, baik dari individu pemilik profesi maupun masyarakat lingkungannya.

Sekalipun mereka berhak menerima imbalan jasa, namun imbalan tersebut lebih merupakan ekspresi rasa hormat dan penghargaan masyarakat terhadap sikap dan perilaku mereka yang bernilai etis, bermoral dan berperilaku kemanusiaan tinggi.

2.5.1. Ciri-ciri Profesionalisme

Pada umumnya profesionalisme hanya dikaitkan dengan keterampilan, kemahiran dan keahlian yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan tertentu dan mengelola institusi (organisasi) yang bersangkutan. Berkaitan dengan itu, menurut Pamungkas (dalam Farida: 2000:25) profesionalisme pada dasarnya mengandung tiga unsur yang terkait erat satu dengan yang lainnya yaitu :

1. Kapasitas atau stok keahlian yang bersumber pada ilmu pengetahuan dan teknologi;
2. Moral atau etika, dan perilaku atau tindak tanduk, baik secara individu maupun kelompok, dan ;
3. Pelayanan terhadap orang, masyarakat atau lingkungan

Selanjutnya Schein (dalam Farida, 2000:26) menguraikan karakteristik dari profesionalisme sebagai berikut :

1. Para profesional membuat keputusan atas dasar prinsip-prinsip umum;
2. Para profesional mendapatkan status mereka karena mencapai standar kerja tertentu, bukan karena favoritisme atau karena suku bangsa atau agamanya dan kriteria politik atau sosial lainnya;
3. Para profesional harus ditentukan oleh suatu kode etik yang kuat, dengan disiplin untuk mereka yang menjadi kliennya.

Sedangkan menurut Info PAN No. 3 (dalam Farida 2000:26) paling tidak ada tiga unsur yang perlu ditelusuri untuk memperdalam

dan meperluas pengertian tentang profesionalisme dalam kondisi sekarang ini, yaitu :

1. Keterampilan, kemahiran, dan keahlian dalam bidang bidang yang diperlukan;
2. Etika birokrasi;
3. Budaya kerja

Dari pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme pada hakekatnya merupakan hasil daya guna, potensi-potensi keterampilan, kemahiran, dan keahlian secara optimal yang didukung oleh etika birokrasi dan budaya kerja.

Berkaitan dengan uraian diatas dapat dikatakan bahwa tipe-tipe akuntabilitas yang relevan dengan pemeriksa merek dan akan dibahas dalam tesis ini adalah :

1. Akuntabilitas profesional yaitu akuntabilitas yang berkaitan dengan standard pengetahuan tertentu yang telah ditetapkan oleh pihak-pihak yang mempunyai kewenangan terhadapnya, yang harus dicapai melalui suatu pendidikan atau pelatihan tertentu dengan mendapatkan sertifikat, hal ini juga berkaitan dengan ketersediaan *standar of conduct (code of ethic)*, serta penegakan kompetensi (*enforcement of competence*) dan *ethical behavior* oleh lembaga berwenang.
2. Akuntabilitas administratif yaitu merujuk pada kewajiban untuk menjalankan tugas yang telah diberikan dan diterima dalam kerangka kerja otoritas dan sumber daya yang tersedia. Dalam konsepsi ini akuntabilitas administratif umumnya berkaitan dengan pelayan publik, khususnya para direktur, kepala departemen, dinas, atau instansi, serta para manajer perusahaan milik negara. Pejabat publik yang tidak dipilih melalui pemilu tetapi ditunjuk berdasarkan kompetensi teknis. Kepada mereka dipercayakan sejumlah sumber daya yang diharapkan dapat digunakan untuk menghasilkan barang atau jasa tertentu.

2.6. Kinerja

Masyarakat kita sering menggunakan istilah *performance* atau kinerja atau prestasi kerja atau produktivitas yang digunakan secara silih berganti, beberapa pakar juga memberikan arti yang pada hakekatnya memiliki kesepahaman antara yang satu dengan lainnya. Prawirisentono (1999:2) mengartikan kinerja sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral etika. Kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu kemampuan kerja, prestasi yang diperlihatkan atau yang dicapai dalam melaksanakan suatu fungsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu.

Menurut Simanjuntak (2005 ; 1) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu, disebutkan juga bahwa kinerja individu sebagai tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu.

Smith (1982 ; 393) menyatakan bahwa kinerja adalah “*output driven from processed, human or otherwise*”. diuraikan juga pada halaman 279 bahwa kinerja merupakan gambaran keseluruhan dari organisasi.

Terkait dengan apa yang telah dicapai oleh organisasi adalah output, Huseini (1987 : 55) sasaran telah didefinisikan sebagai keadaan atau kondisi yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Efektifitas organisasi dapat dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran, disebutkan juga bahwa pendekatan sasaran (*goal approach*) dalam mengukur efektivitas memusatkan perhatian terhadap aspek output, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi dalam mencapai tingkat output yang direncanakan.

Gomez memberikan arti bahwa kinerja atau *performance* merupakan hasil perkalian antara kemampuan (*ability*) dengan motivasi (*motivation*).²

Bagan. 1. Faktor pembentukan kinerja

$$Performance = ability \times motivation$$

dimana pada bagan1. dinyatakan bahwa :

.....*this equation shows that a high ability level can yield poor job performance if it is combined with low motivation. Likewise, a high level of motivation cannot offset a lack of ability.*

Sehingga Gomez menekankan bahwa kedua hal tersebut saling menentukan satu dengan lainnya, artinya setinggi apapun tingkat kemampuan seorang anggota tidak akan menghasilkan kinerja yang optimal bila dikerjakan dengan motivasi rendah, demikian juga sebaliknya setinggi apapun tingkat motivasi seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya tidak akan efektif tanpa diimbangi dengan adanya kemampuan. Lebih jauh dijelaskan oleh Gomez, bahwa ada satu variable yang juga turut menentukan dalam kinerja yaitu situasi kerja³. Suasana kerja atau iklim organisasi (*work situation*) yaitu sejauh mana anda menyukai tanggung jawab atas pekerjaannya, seberapa baik hubungan pergaulan dengan atasan, dan seberapa banyak kompensasi yang diberikan atas usaha yang dilakukan dalam pekerjaannya. Dengan demikian rumusan *performance* yang diberikan oleh Gomez dapat diartikan menjadi seperti bagan. 2.

Bagan. 2. Pembentukan kinerja setelah ditambah situasi kerja

$$Performance = ability \times motivation \times work\ situation$$

⁴. Gomez Meija, *Managing Human Resources*, New Jersey, Prenticehall, 1995. hal 152

James AF Stoner mengemukakan teori bahwa kinerja atau *performance* merupakan hasil perkalian dari fungsi motivasi, kemampuan dan role perception⁴.

Bagan. 3. Pembentuk kinerja

$$Performance = function (motivation, ability, role perception)$$

Pendapat ini hampir senada dengan Gomez yang sama-sama mengedepankan variabel motivasi dan kemampuan. Kinerja dapat merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja pegawai. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada pegawai yang memegang jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga kepada seluruh jajaran pegawai dalam organisasi.

Terkait dengan kinerja Ivancevich (2001:243) mengatakan sebagai berikut :

From strategic and competitive advantage perspective it is important to integrate employee performance with organizational performance goal. A group of employee who performance in a manner that does not help the firm accomplish its goals is incongruent with short-or long –term survival.

Dari pendapat Ivancevich diatas maka dapat ditinjau dari perspektif strategis dan keunggulan kompetitif, maka integritas antara kinerja individu memegang peranan yang besar dalam mempengaruhi pencapaian tujuan atau kinerja organisasi.

Berkaitan dengan kinerja organisasi publik Dwiyanto (2002 ; 48-49) mengemukakan ukuran dan tingkat kinerja suatu organisasi publik secara lengkap sebagai berikut :

a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*.

b. Orientasi kualitas layanan kepada pelanggan

⁴ James AF Stoner, *management*, Prentice Hall International, Inc, Englewood cliff, New Jersey, 1982, hal 460

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

c. Responsibilitas

Adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat

d. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Artinya pejabat politik yang dipilih oleh rakyat dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat.

Selanjutnya Madiasmo (2002:196) mengemukakan bahwa tolak ukur kinerja organisasi publik berkaitan dengan ukuran keberhasilan yang dapat dicapai oleh organisasi tersebut. Satuan ukuran yang relevan digunakan adalah efisiensi pengelolaan dana dan tingkat kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada publik.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas, maka dapat ditarik satu benang merah mengenai konsep dari kinerja yaitu segala sesuatu yang dihasilkan oleh seseorang, kelompok atau organisasi yang akan dipengaruhi oleh tingkat kemampuan, kemauan (motivasi) dan suasana pekerjaan

2.6.1. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja.

Performance atau kinerja tergantung pada tiga faktor yaitu : (1) kemampuan (*ability*), (2) motivasi (*motivation*), dan (3) factor-faktor situasi (*situational factors*). Hadirnya hanya satu factor tidak akan mencapai tingkat kinerja yang tinggi dan terlebih lagi dengan tidak adanya atau rendahnya nilai salah satu factor akan menghasilkan kinerja yang buruk.

Faktor kemampuan (*ability*) menggambarkan bakat dan keterampilan dari pegawai, mencakup karakteristik *intelligence, interpersonal skill, and job knowledge*. Motivasi dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor eksternal seperti *reward and punishment* yang akhirnya menjadi suatu keputusan internal dimana ditentukan dengan seberapa banyak usaha yang dilakukan oleh pegawai terhadap tugas-tugas yang diberikan. Dan faktor terakhir, faktor situasi (*situation factor*) mencakup seperangkat karakteristik organisasi yang dapat mempengaruhi secara positif maupun negative terhadap kinerja, seperti kualitas sarana dan prasarana, kualitas supervisor.

Setelah ditelaah beberapa faktor yang mempengaruhi dari kinerja, maka pertanyaan yang menarik yang kemudian timbul adalah faktor apa saja yang dapat dipengaruhi oleh kinerja, serta mengapa kinerja itu penting bagi organisasi sehingga perlu dikelola dengan baik ?. Michael Amstrong (1994;14-15), menjelaskan latar belakang, mengapa konsep pengelolaan kinerja (*performance management*) merupakan salah satu hal yang penting dalam pengembangan yang positif bagi penciptaan suasana kerja yang melalui pendekatan terintegrasi terhadap pemberian penghargaan atas hasil kerja guna meningkatkan perbaikan kinerja organisasi, team dan individu⁵. Sehingga esensi dari *performance management*, menurut Michael Amstrong adalah :

..... *in essence, performance management is a shared process between managers and the individuals and team they manage. It is based on principle of management by contract rather than command, although*

⁶ Michael Amstrong, *Performance Management*, Kogan Page Limited, London, 1994, hal 14 - 15

this does not exclude the need to incorporate high performance expectations in such contracts.

Beberapa faktor internal organisasi yang dapat dipengaruhi oleh *performance management*, antara lain (1) pencapaian tujuan, (2) pengetahuan, keterampilan dan seluruh kompetensi, dan (3) efektivitas organisasi dari waktu ke waktu, seperti diuraikan oleh Michael Armstrong bahwa :

..... performance management aims specifically to improve the following aspects of performance: achievement of objectives; knowledge, skill and overall competencies, day-to-day effectiveness.

2.6.2. Kemampuan dan Kinerja Pegawai

Bila seorang pegawai terlihat cerdas, kuat, dan mudah menyesuaikan diri, lebih terampil dari yang lainnya dan lebih rasional, maka ciri-ciri ini dinamakan sebagai kemampuan (*abilities*), konsep ini dideklarasikan oleh Milkovich (1997:266). Selanjutnya Milkovich menyatakan bahwa :

*..... untuk mengukur kemampuan ditujukan kepada (1) intelegensia dan akal sehat (*intelligence and common sense*), (2) kemampuan kerja tim (*teamwork ability*), dan (3) kemampuan fisik (*physical ability*).⁶*

Stephen P. Robbin, memiliki pandangan yang selaras dengan Milkovich bahwa :

..... pada hakekatnya kita semua tidak diciptakan secara sama, berlawanan dengan apa dikerjakan kepada kita di sekolah dasar, dengan kata lain bahwa setiap manusia diciptakan berbeda satu dengan lainnya, walaupun diberikan bekal pengetahuan dan motivasi yang sama, maka hasilnya pun akan berbeda satu dengan lainnya.⁷

Dalam Rycko, diilustrasikan oleh Robbins, bahwa tidak peduli bagaiman anda dimotivasi, sangat kemungkinan kecil anda dapat berakting sebaik Meryl Streep (artis terkenal), laris secepat Linford

⁷ Milkovich et. Al Human, *Resources Management*, Richard D. Irwin, Chicago, 1996, hal 82

⁸ Stepen P. Robin, *Perilaku Organisasi*, PT. Perhalindo, Jakarta, 1996, hal 82

Christie, menulis kisah horor sebaik Stephen King, atau menyanyi sebaik Whitney Houston, hal ini tentu saja disebabkan karena kita semua tidak sama dalam kemampuan-kemampuan, beberapa individu secara inherent lebih inferior dari pada yang lain, artinya bahwa Robbins ingin mengemukakan, semua orang mempunyai kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan dalam kemampuan yang membuat relatif unggul atau inferior dibandingkan orang-orang lain dalam melakukan tugas-tugas atau kegiatan tertentu. Pertanyaan menarik yang muncul adalah bagaimana mengetahui orang-orang yang berbeda kemampuan dan penggunaan pengetahuannya melakukan pekerjaan dengan baik ?. Hal ini terbentuk definisi kemampuan yang diintrodusir oleh Robbins, yaitu merujuk kesuatu kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan beberapa tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan individu pada hakikatnya tersusun dari dua perangkat faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

2.6.3. Kemampuan intelektual

Kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental didefinisikan sebagai kemampuan mental, terdapat tujuh dimensi yang digunakan untuk menyusun kemampuan intelektual antara lain (1) kecerdasan numeris, yaitu kemampuan untuk berhitung dengan cepat dan tepat, (2) pemahaman verbal, yaitu kemampuan memahami apa yang dibaca atau didengar serta hubungan kata satu dengan lainnya, misalnya kemampuan seorang manajer mengaplikasikan kebijakan tertulis perusahaan, (3) kecepatan perseptual, yaitu kemampuan mengenali kemiripan dan beda visual dengan cepat dan tepat, misalnya seorang pemeriksa dengan cepat menganalisis suatu permohonan pendaftaran merek dengan cara membandingkan baik secara bunyi ucapan, visual, konseptual dengan merek yang sudah terdaftar, (4) penalaran induktif, yaitu kemampuan mengenali suatu urutan logis dalam suatu masalah dan kemudian memecahkan masalah itu, misalnya meramalkan supply dan demand produk dalam kurun waktu tertentu, (5) penalaran deduktif,

yaitu kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari suatu argumen, misalnya kemampuan pemeriksa untuk menilai terhadap permohonan yang dioposisi ataupun tanggapan atas penolakan suatu merek, (6) visualisasi ruang, yaitu kemampuan membayangkan bagaimana suatu obyek akan tampak seandainya posisinya dalam ruang dirubah, (7) ingatan yaitu kemampuan menahan dan mengenang pengalaman masa lalu.

2.6.4. Kemampuan fisik.

Sementara kemampuan intelektual memainkan peranan besar dalam menjalankan pekerjaan-pekerjaan rumit dengan pesyaratan pemrosesan informasi yang menuntut, kemampuan fisik diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan keterampilan serupa. Hasil riset terhadap ratusan pekerja yang dilakukan Stephen P. Robbins, diidentifikasi terdapat sembilan kemampuan dasar yang melibatkan tugas-tugas jasmani, antara lain (1) kekuatan dinamis, (2) kekuatan tubuh, (3) kekuatan statik, (4) kekuatan, (5) keluwesan extent, (6) keluwesan dinamis, (7) koordinasi tubuh, (8) keseimbangan, dan (9) stamina.

Gomez mendefinisikan kemampuan sebagai kompetensi dalam melaksanakan pekerjaannya, dapat diperbaiki dengan sebuah proses pengajian dan penempatan yang tepat pada orang yang tepat untuk pekerjaan yang tepat pula. Selain itu kemampuan juga dapat ditingkatkan melalui pemberian pelatihan dan program *career development* yang dirancang guna mempertajam keterampilan pegawai dan mempersiapkan merek dalam menghadapi tambahan tanggung jawab.

Hubungan antara kemampuan dan kinerja juga dinyatakan oleh Gomez, dimana kemampuan merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan dalam pencapaian kinerja perorangan, disamping motivasi dan situasi kerja. Hubungan ini juga dinyatakan oleh Sutermeister (1976:45) yang menyimpulkan bahwa : Produktivitas dipengaruhi oleh

teknologi dan prestasi kerja (kinerja), sedangkan kinerja akan dipengaruhi oleh motivasi dan kemampuan.

Dari apa yang dikemukakan diatas dapat dikatakan bahwa kinerja dapat dipengaruhi oleh teknologi sebagai sarana atau prasarana pendukung dalam pencapaian kinerja. Kondisi saat ini teknologi sangat berperan dalam setiap penyelesaian pekerjaan, tanpa adanya bantuan teknologi tidak mustahil akan mempengaruhi rendahnya penyelesaian pekerjaan. Selain itu kinerja sangat dipengaruhi oleh kompetensi pegawai. Kemampuan atau kompetensi harus dimiliki setiap pegawai, tanpa adanya kompetensi sulit untuk melaksanakan setiap pekerjaan yang yang diembannya.

2.6.5. Pengertian Motivasi

Sebelum dibahas mengenai beberapa teori tentang motivasi, maka ada baiknya bila disamakan dahulu persepsi tentang konsepsi motivasi itu sendiri dipandang dari beberapa pendapat ahli dibidang manajemen Sumber Daya Manusia.

Ivancevich (1995:56) mendefinisikan mengenai motivasi bahwa : motivasi merupakan seperangkat sikap yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan tujuan tertentu.⁸

Berbicara mengenai motivasi merupakan sesuatu yang sangat kompleks karena motivasi merupakan sesuatu yang *intangibile* dari diri seseorang dan sulit diukur tanya dengan menggunakan kasat mata karena melibatkan sesuatu yang unik tentang perasaan, pemikiran dan pengalaman-pengalaman berbeda antara yang satu dengan lainnya dalam hubungan didalam maupun diluar organisasi sehingga tidak mungkin satu pendekatan motivasi dapat diterapkan sama pada semua jenis situasi, dengan kata lain bahwa motivasi seseorang berubah-ubah secara simultan dalam intersitas yang berbeda pada setiap situasi yang dihadapinya. Namun demikian Werther & Keith Davis (1996:500) mencoba mendefinisikan bahwa :

⁹ John M. Ivancevich, *Human Resources management*, Richard D. Irwin Inc, Chicago, 1995 Hal 56

..... motivasi sebagai dorongan seseorang (persons drive) untuk melakukan sesuatu karena orang itu mau melakukannya. Seseorang mau melakukansesuatu karena ia merasa harus melakukannya, tetapi bila mereka dimotivasi, maka merek akan memilih melakukan lebih baik karena mereka merasakan terpenuhi kebutuhannya.

Gomez (1998:56) memberikan definisi motivasi dilihat dari sudut pandang Manajemen Sumber Daya Manusia ⁹ yaitu :

..... *'that which energizes, direct, and sustains human behavior in Human Resources Management, a person's desire to do the best maximum effort to perform assigned task*

Senada dengan beberapa pendapat dari ahli psikologi, bahwa motivasi adalah kesediaan untuk melakukan sesuatu (*the wiliness to do something*), sehingga ada suatu proses untuk membentuk kesediaan seseorang untuk mau melakukan suatu pekerjaan, dimana proses ini dimulai dari timbulnya depvirasi atau keinginan memiliki sesuatu tapi belum memiliki sesuatu belum memiliki sehingga timbul kebutuhan (*need*) yang belum terpuaskan atau belum terpenuhi (*unsatisfied need*), yang kemudian meningkatkan ketegangan dan menghasilkan upaya-upaya untuk memenuhi kebutuhantersebut, pada bagian akhir bila kebutuhan itu telah terpenuhi, siklus ini akan kembali lagi keawal.

Azhar Kashim dalam bukunya pengukuran efektivitas dalam organisasi, memandang motivasi dari perspektif pengembangan sumber daya manusia (*human resource deveploment*) sebagai salah satu syarat dari ekstenfikasi organisasi ¹⁰, disini pembentukan motivasi merupakan tanggung jawab pimpinan untuk dapat menciptakan situasi dan kondisi yang mendorong setiap pegawai dalam perusahaan untuk bekerja lebih giat, misalnya dengan (1) menyesuaikan pekerjaan dengan orang yang tepat, (2) mengintergrasi kan tujuan perusahaan dengan tujuan pribadi pegawai, dan (3) memberi kesempatan partisipasi yang lebih luas kepada

¹⁰ Azhar Kasim, *Pengukuran Efektivitas dalam organisasi*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta, 1993

para pegawai dalam pengelolaan perusahaan. Lebih lanjut dijelaskan bahwa masalah motivasi pegawai merupakan masalah yang penting dalam *human resource deveploment* karena akan terus berputar dengan pertanyaan-pertanyaan yang menyangkut kinerja dan perilaku dalam perusahaan (1) apa yang menyebabkan beberapa pegawai bekerja keras sedangkan yang lain bermalas-malasan ?, (2) bagaimanana caranya agar seseorang manajer dapat mempengaruhi prestasi kerja para bawahannya ?, dan (3) kenapa ada pegawai yang suka datang terlambat atau tidak kerja sama sekali ?. Sehingga manfaat dari pada pemahaman motivasi manusia adalah sebagai alat untuk memahami perilaku organisasi, untuk dapat memperkirakan dampak dari tiap tindakan yang diambil oleh pimpinan, dan untuk bisa mengarahkan perilaku pegawai kearah pencapaian tujuan organisasi dan tujuan pribadi anggota-anggota tersebut.

2.6.6. Pengertian Pengetahuan dan Keahlian

a. Pengetahuan

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (1995:991) kata pengetahuan mempunyai pengertian : 1) segala sesuatu yang diketahui; kepandaian, misalnya dia mempunyai pengetahuan dalam bidang teknik atau, 2) segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Segala sesuatu yang diketahui tersebut dapat dimiliki oleh seseorang yang pada umumnya melalui pendidikan formal, diklat dan pengalaman. Menurut Soebagio Atmodiwiryo (dalam Hasan, 2003:21) pengetahuan adalah kesadaran atau pemahaman tentang informasi seperti fakta, konsep dan prinsip. Selanjutnya dikatakan bahwa pengetahuan hanya relevan dengan pengembangan pengajaran bila pengetahuan tersebut dapat menunjang penyelesaian pekerjaan.

Kompetensi di dalam penjelasan Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai negeri, berupa pengetahuan, keterampilan dan

sikap/perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya. Spencer (1994:270), definisi kompetensi sebagai pengaruh sifat seseorang yang merupakan penyebab yang berhubungan dengan keefektifan atau unggul dalam kerja. Karakter individu meliputi motivasi, ciri, konsep diri, dan pengetahuan dan keterampilan.¹¹

Kemudian Spencer and Spencer (1993), Mitrani at.al (1992) terdapat lima karakteristik kompetensi yaitu¹² :

- 1) *Motives* adalah sesuatu dimana seseorang secara konsisten berfikir sehingga ia melakukan tindakan; selain juga motives adalah *drive, direct and select behavior toward certain actions or goals and away from others*.
Misalnya : orang memiliki motivasi berprestasi secara konsisten mengembangkan tujuan-tujuan yang memberi tantangan pada dirinya dan bertanggung jawab penuh untuk mencapai tujuan tersebut serta mengharapkan *feedback* untuk memperbaiki dirinya.
- 2) *Traits* adalah watak yang membuat orang berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu. Misalnya percaya diri (*self confidence*), kontrol diri (*self control*), *stress resistance*, atau ketabahan/daya tahan (*hardlness*)
- 3) *Self Concept* adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai diukur melalui tes kepada responden untuk mengetahui bagaimana value yang dimiliki seseorang, apa yang menarik bagi seseorang melakukan sesuatu. Seseorang yang dinilai menjadi leader seyogyanya memiliki perilaku kepemimpinan sehingga perlu adanya tes tentang leadership ability.
- 4) *Knowledge* adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang

¹¹ Lyle M. spencer, *competence at Work*, John Wiley R Son Inc, New York 1993, hal 270

¹² Mitrani, at al, *Competency Based Human Resources Management, Value Driven for Recruitment, Depeloment and reward*, kogen page, London, 1992

kompleks. Skor atas tes pengetahuan sering gagal untuk memprediksi kinerja SDM karena skor tersebut tidak berhasil mengukur pengetahuan dan keahlian seperti apa seharusnya dilakukan dalam pekerjaan. Tes pengetahuan mengukur kemampuan peserta tes untuk memilih jawaban yang paling besar, tetapi tidak bisa melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya.

- 5) *Skill* adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.

Kubr & Prokopenko (1991:21) mendefinisikan kompetensi adalah kemampuan melaksanakan pekerjaan tertentu atau beberapa pekerjaan, dan mencapai tingkat kinerja tertentu¹³. Kompetensi secara umum dilihat dalam bentuk knowledge, traits and attitude, and skill. Knowledge merupakan diperolehnya informasi yang berisi fakta, konsep, dan hubungan keduanya. Attitudes berisi perasaan atau pendapat terhadap atau melawan isi tertentu. Skill merupakan kemampuan untuk melakukan sesuatu, secara efektif menerapkan pengetahuan dan bakat/kecerdasan individu dan sikap dalam situasi kerja.

Engel dan Marquardt sebagaimana dikutip Shandler (1996:235) menjelaskan komponen kompetensi terdiri dari : attitude, skill, and knowledge.¹⁴ Sikap yang harus dimiliki agar organisasi berhasil mencapai tujuan adalah menghargai nilai dan praktek budaya yang berkembang, mau menerima dan toleransi terhadap keberagaman, memegang teguh dasar-dasar dan kebiasaan dalam pengembangan sumber daya manusia, inisiatif dan tekun.

Competency based system hanyalah sebuah pendekatan dalam pelatihan namun mendasarkan dirinya pada teori pembelajaran

¹³ Kubr & Prokopenko, *Diagnosing Management Training and Development Needs, concept and techniques*, International labor Organisasi. Genova, 1991, hal 21

¹⁴ Donal Shandler, *Reengineering The Training Function, How To Align Training With New Corporate Agenda*, St Lucia Press, Delray Beach, florida, 1996, hal 235

perilaku yang menggunakan tujuan pelatihan itu sendiri sebagai acuan serta dapat diukur hasilnya pada saat pelatihan itu selesai diselenggarakan¹⁵ (Jusuf Irianto,2001:75)

b. Keahlian

Keahlian adalah suatu kepandaian khusus yang dimiliki seseorang yang diakui mampu menggunakan teori dan praktek untuk melaksanakan profesinya¹⁶. Pengertian keahlian disini adalah baik keahlian mengenai pemeriksaan maupun keahlian mengenai masalah yang diperiksa. Walaupun seseorang telah memenuhi keahlian yang dipersyaratkan, ia wajib meningkatkan keahliannya. Disamping itu, agar para pemeriksa selalu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan sesuai dengan kemajuan teknologi. Kebutuhan akan berbagai keahlian tersebut mungkin memerlukan kerja sama antara individu dalam perusahaan yang para petugasnya secara kolektif memiliki keahlian yang diperlukan atau mungkin pula dengan instansi lain yang mempunyai keahlian dibidangnya (Sumardjo, 2001:133).

Dalam standard umum serta pedoman umum pemeriksaan adalah pemeriksaan terhadap substansi merek yang dimohonkan pendaftarannya berdasarkan ketentuan Pasal 4, Pasal 5, dan Pasal 6 UU Nomor 15 tahun 2001 tentang Merek. Pemeriksaan substantif tersebut dilaksanakan oleh pemeriksa merek pada Direktorat Merek, Ditjen Hak Kekayaan Intelektual, yaitu pejabat yang karena keahliannya diangkat dan diberhentikan sebagai pejabat fungsional oleh Menteri berdasarkan syarat dan kualifikasi tertentu.

Keahlian yang dimaksudkan adalah suatu kepandaian khusus yang dimiliki pemeriksa yang diakui mampu menggunakan teori dan praktek untuk melaksanakan profesinya. Dalam melaksanakan pemeriksaan sampai dengan memutus, pemeriksa harus senantiasa

¹⁵ Yusuf Irianto, *Isu-Isu Strategis Pengembangan Sumber Daya manusia*, Insan Cendikia, Surabaya, 2001, hal 132

¹⁶ Sumardjo, *Menyikapi Fungsi dan Temuan*, BP Panca Usaha, Jakarta 2001, hal 132

bertindak sebagai seorang yang ahli dalam tugasnya, yang kemudian diperluas melalui pengalaman-pengalaman selanjutnya dalam penugasan pemeriksaan. Untuk memenuhi persyaratan sebagai seorang professional, pemeriksa harus menjalani pelatihan teknis yang cukup. Pelatihan ini harus secara memadai yang mencakup aspek teknis maupun pendidikan umum.

Pengertian keahlian yang harus dimiliki oleh pemeriksa tentunya keahlian yang meliputi bidang pemeriksaan maupun penguasaan masalah yang diperiksa atau pengetahuan yang dapat menunjang tugas pemeriksaan. Adapun tugas pokok dari pemeriksa adalah ;

- 1) melakukan penyiapan pemeriksaan,
- 2) melakukan penelusuran dokumen perbandingan,
- 3) memeriksa substansi dokumen permintaan pendaftaran merek, serta
- 4) melaporkan hasil pemeriksaan permintaan pendaftaran merek.

Dengan melihat konsep-konsep diatas dapat dikatakan bahwa akuntabilitas pemeriksa merek dapat dilihat berdasarkan proses yang dilaksanakan meliputi : tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan dan kedisiplinan. Selain itu harus sesuai dengan standar atau petunjuk dan pelaksana teknis pemeriksaan yang telah ditetapkan; Standar tersebut harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan;

Hubungan antara akuntabilitas professional dan kinerja, dimana didalam akuntabilitas terdapat kemampuan yang merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan dalam pencapaian kinerja perorangan,

disamping motivasi dan situasi kerja. Selain itu kinerja dipengaruhi oleh teknologi sebagai sarana dan prasarana, kinerja dipengaruhi juga oleh kemampuan.

Menurut Management Advisory Board and Management Improvement Advisory Committee dalam Mayne (1977 ; 1996) secara definisi, akuntabilitas memerlukan pengujian kinerja (*assessment performance*). Sehingga kualitas informasi kinerja dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan akuntabilitas dan pelaporan.

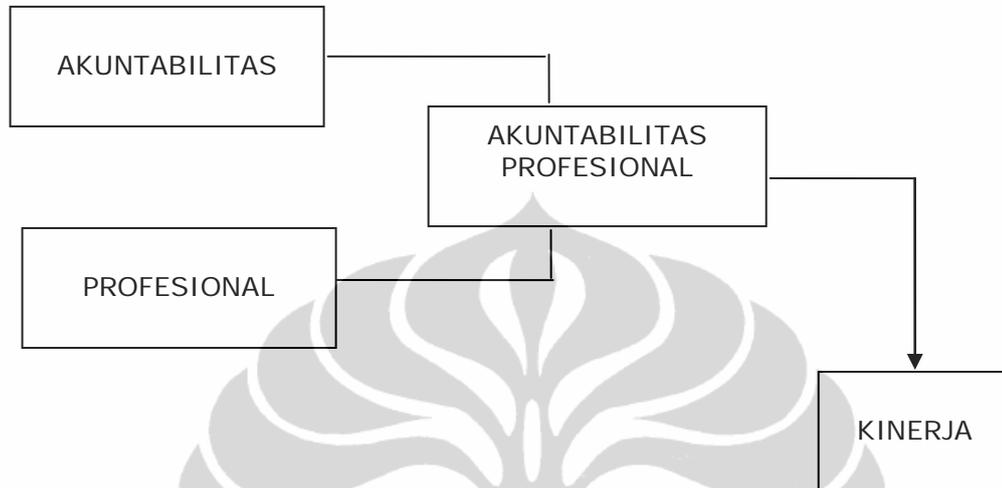
Selanjutnya disebutkan juga akuntabilitas harus berdasarkan pada individu yang mencari dan diberikan kesempatan untuk menunjukkan kinerja aktual yang dicapainya dengan program dan services, hal ini seharusnya menjadi tanggung jawab manager sektor publik untuk menunjukkan (*demonstrate*) ("account", "report") kepada publik mengenai kinerja yang dicapainya dengan uang pajak dan parlemen serta otoritas yang dilimpahkan. Perspektif seperti itu akan memastikan bahwa informasi kinerja yang tersedia disertai dengan pengalaman dapat memberikan pedoman praktis untuk merespon tuntutan atas kualitas kinerja.

Kondisi ini tidak sepenuhnya memecahkan persoalan, karena akuntabilitas kinerja yang efektif biasanya tidak dituntut oleh badan-badan pemerintah, manager, unit pusat atau parlemen, tetapi hal ini dapat berubah jika *accountee* memberikan informasi kinerja yang tepat, relevan dan dapat dipercaya serta adanya perhatian akan hal ini.

Adanya syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang Pemeriksa menjadikan apa yang dikerjakan lebih cepat, dan tepat, sehingga apa yang diinginkan atau dicapai dapat terlampaui secara benar. Atas dasar tersebut bahwa akuntabilitas professional Pemeriksa dapat mempengaruhi kinerja Pemeriksa mereka.

2.7. Model Analisis

Bagan 2.3.



2.8. Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul.

Berangkat dari anggapan dasar tersebut, peneliti mengajukan hipotesis dalam hubungannya dengan masalah yang di kaji sebagai berikut : “Ada pengaruh positif antara Akuntabilitas profesionalisme pemeriksa dengan kinerja pemeriksaan merek pada Kantor Direktorat Merek Direktorat Jenderal Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia”.

Hasil uji hipotesis nantinya akan diketahui dengan rumusan bila H_0 adalah variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen atau akuntabilitas profesional tidak berpengaruh terhadap kinerja Pemeriksa Merek Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Departemen Hukum dan HAM RI, dan bila H_1 adalah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen atau akuntabilitas profesional berpengaruh terhadap kinerja Pemeriksa

Merek Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Departemen Hukum dan HAM RI,

2.9. Operasional Konsep

Dari hipotesis tersebut, maka berikut ini peneliti merumuskan definisi operasional:

1. Akuntabilitas professional adalah suatu keadaan sikap dan perilaku pemerintah yang berkaitan dengan menjunjung tinggi etika, integritas, kemampuan dan pendidikan yang melekat pada penyelenggara pemerintah dalam hal ini pemeriksa merek.
2. Kinerja adalah output yang merupakan hasil langsung dari pelaksanaan kegiatan dan program berdasarkan masukan yang digunakan.

Penelitian yang dipilih akan menggunakan tingkat eksplanasi pengaruhi antara variable, dengan demikian terhadap masing-masing variable penelitian diukur dengan menggunakan instrument yang berbeda satu sama lainnya, selanjutnya dari variable penelitian yang telah ditetapkan akan ditentukan indikator-indikator yang akan diukur melalui beberapa item pertanyaan dalam instrument-instrumen seperti yang akan dijelaskan dalam kisi-kisi dibawah ini :

Indikator Variabel yang diteliti

Tabel 2.3.

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	SUMBER
Akuntabilitas Profesional	1. Etika 2. Integritas 3. Kemampuan 4. Pendidikan	Aturan tertulis tentang etika Perilaku menjalani etika - pendidikan formal - Tingkat kesalahan - Personal effectiveness - Kreatif/inovasi - Decision making - Goal orientation Pendidikan dan latihan	
Kinerja	output	Hasil langsung pelaksanaan kegiatan dari program berdasarkan masukan yang digunakan	