

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Administrasi Publik

##### 1. Pengertian Administrasi

Administrasi merupakan suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan secara bersama orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama. Administrasi juga meliputi seluruh upaya penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi manajemen pemerintahan (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan kepemimpinan) dengan mekanisme kerja dan dukungan sumber daya manusia serta dukungan administrasi atau tata laksana.

Menurut (Siagian, 2003:2) "Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya". Dalam mekanisme kerjanya, diperlukan partisipasi *stakeholder* pembangunan, sumber daya manusia penyelenggara negara dan *stakeholder* yang berkualitas, dan dalam dukungan administrasi diperlukan dukungan tata laksana, sarana-prasarana, anggaran, sistem informasi yang sesuai pula, sehingga penyelenggaraan negara yang demokratis, sesuai tujuan yang digariskan (oleh undang-undang, kebijakan politik) dan dapat dicapai secara bertahap.

Berdasarkan uraian dan definisi tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa administrasi adalah seluruh kegiatan yang dilakukan melalui kerjasama dalam suatu organisasi berdasarkan rencana yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan.

## 2. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi Publik, menurut Chandler dan Plano (dalam Keban, 2004: 3) adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Dalam kenyataan terdapat variasi persepsi tentang administrasi publik, Mc Curdy (dalam Keban, 2004:3) dalam studi literturnya mengemukakan bahwa administrasi publik dapat dilihat sebagai proses politik, yaitu metode memerintah negara dan cara untuk melakukan fungsi negara. Dengan kata lain, administrasi publik bukan hanya sekedar persoalan manajerial tapi juga politik. Anggapan ini mungkin membingungkan pendefinisian administrasi publik, termasuk ruang lingkupnya. Akan tetapi hal ini justru menunjukkan bahwa dunia administrasi publik itu terus mengalami perkembangan dan justru sulit dipisahkan dari dunia politik.

Dalam mendefinisikan Administrasi publik sebenarnya tidak ada definisi yang tepat tentang administrasi publik. Mungkin ada beberapa definisi tentang administrasi publik namun itu semua tidak memberi penjelasan, hanya akan mengundang berbagai pertanyaan dan tidak akan membuka atau mengungkap pengertian tentang administrasi publik itu sendiri. Karena obyek bahasan bersifat abstrak sehingga pasti

akan sulit untuk mendefinisikanya. Hal yang serupa diungkapkan juga oleh Stillman II (dalam Keban, 2004:5), yaitu bahwa definisi administrasi publik sangat bervariasi bahkan sulit untuk disepakati. Kemudian terdapat pula pendapat dari Nigro & Nigro (dalam Keban, 2004:5) bahwa administrasi adalah usaha kerjasama kelompok dalam suatu lingkungan public, yang mencakup ketiga cabang yaitu yudikatif, legislative, dan eksekutif. Definisi ini lebih menekankan proses kelembagaan yang melibatkan usaha kerja sama kelompok sebagai kegiatan publik yang berbeda dari kegiatan swasta.

Begitu juga seperti yang ditulis Nicholas Henry (dalam Keban, 2004:5). 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 juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan sosial.

Keban (2004:7) Dari banyaknya batasan mengenai definisi administrasi publik, namun ada beberapa makna penting yang harus diingat berkenaan dengan hakekat administrasi publik yaitu :

1. Bidang tersebut lebih berkaitan dengan dunia eksekutif, meskipun juga berkaitan dengan dunia yudikatif dan legislatif.
2. Bidang tersebut berkenaan dengan formulasi dan implementasi kebijakan publik.
3. Bidang tersebut juga berkaitan dengan berbagai masalah manusiawi dan usaha kerja sama untuk mengemban tugas-tugas pemerintah
4. Meskipun bidang tersebut berbeda dengan administrasi swasta tetapi ia overlapping dengan administrasi swasta.
5. Bidang tersebut diarahkan untuk menghasilkan public goods dan services.
6. Bidang ini memiliki dimensi teoritis dan praktis.



### 3. Peran Administrasi Publik

Administrasi publik sebagai *the work of government* memiliki peran atau pengaruh yang sangat vital dalam suatu negara yang menggambarkan bahwa dinamika Administrasi Publik dapat membuat sistem kenegaraan yang ada menjadi lebih buruk. Peran tersebut juga dapat dilihat bahwa pemerintahan dapat menyengsarakan masyarakat kalau menerapkan Administrasi Publik dengan gaya *shadow democracy*. Sebaliknya Cleeland (dalam Pasolong, 2007:18) justru menunjukkan peran Administrasi Publik sangat vital dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi. Katanya, Administrasi Publik diadakan untuk memberikan pelayanan Publik dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalismenya, menerapkan teknikefisiensi dan efektifitas dan lebih menguntungkan lagi manakala pemerintah dapat mencerahkan masyarakat untuk menerima dan menjalankan sebagian dari tanggungjawab Administrasi Publik tersebut, sehingga berbentuk apa yang disebut *organized democracy*. Dan hal ini harus dilakukan secara efektif melalui inovasi, prinsip-prinsip good governance, pemanfaatan teknologi, penguatan institusi-institusi Publik, partisipasi, pengembangan kapasitas, desentralisasi pemberian pelayanan, pemberdayaan, dan kemitraan sektor publik dan swasta.

Gray (dalam Pasolong, 2007:18) menjelaskan peran administrasi publik dalam masyarakat sebagai berikut;

- a. Administrasi Publik berperan menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan.

- b. Administrasi Publik melindungi hak-hak masyarakat atas pemilikan kekayaan, serat menjamin kebebasan bagi masyarakat atas pemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi masyarakat untuk melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia.
- c. Administrasi Publik berperan melestarikan nilai-nilai tradisi masyarakat yang sangat bervariasi itu dari generasi ke generasi berikutnya, serta memberikan jaminan dan dukungan sumber-sumber sehingga nilai-nilai tersebut mampu tumbuh dan berkembang sesuai tuntutan perubahan zaman, serta dapat terus hidup bersama secara damai, serasi dan selaras dengan budaya lain di lingkungannya.

Sedangkan orientasi Administrasi Publik Menurut Thoha (2005: 53) adalah :

"sekarang ini diserahkan kepada kepentingan dan kekuasaan kepada rakyat. Dengan alasan seperti itu, teori Administrasi Publik lebih menekankan pada program aksi yang berorientasi pada kepentingan Publik. Sehingga eksistensi Administrasi Publik tidak hanya sekedar lukisan saja melainkan adanya manfaat bagi kepentingan Publik. Jadi Administrasi Publik lebih menekankan pada peran publik untuk mencapai tujuan"

Administrasi Publik merupakan medan dimana para aparat pemerintah atau eksekutif melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang berkaitan dengan sektor Publik khususnya penyediaan pelayanan bagi kepentingan Publik maka peran Administrasi Publik sangat menentukan kestabilan, ketahanan, dan kesejahteraan suatu Negara. Selain itu, Administrasi Publik juga dapat dilihat sebagai ajang dimana dapat disaksikan atau dibuktikan apakah benar para elit-elit birokrasi dan politisi memenuhi janji-janjinya atau membuktikan komitmennya kepada publik yang telah memilih mereka. Karena itu, Administrasi Publik juga sangat berperan dalam menjaga *public trust*.

#### 4. Administrasi Transportasi

Administrasi Transportasi bersifat alamiah saja. Sistem Administrasi Transportasi adalah suatu proses kerja yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah dibentuk dan segala macam transportasi yang ruang lingkungannya saat ini telah berbentuk pemindahan barang atau manusia dari mewujudkan suatu bentuk pelayanan melalui pergerakan suatu tempat ke tempat yang lainnya dengan berbagai sarana pergerakan mekanistik yang menggunakan sebuah moda transportasi hampir menjangkau ke semua jaringan wilayah (kendaraan bermotor) yang digerakkan manusia di muka bumi ini. Dengan demikian, saat ini manusia dengan di dukung suatu infrastruktur melalui sistem transportasi modern bukan hal jalan (jalan raya ataupun rel). Pergerakan ini yang sukar untuk menjangkau pusat aktivitas di tujukan untuk mempermudah manusia-manusia yang dari berbagai sudut pergerakan melakukan aktivitas sehari-hari untuk perkembangan manusia pergerakan pun telah memperoleh biaya kehidupannya mengalami kemajuan yang sangat pesat, Menurut Nasution (2004: 23), terdapat 5 unsur kurun satu abad ini.

Berbagai jenis moda transportasi, yaitu :

- a) Tersedia, dengan berbagai keunggulan dana
- b) Manusia, yang membutuhkan transportasi kelengkapan sarana
- c) Barang, yang diperlukan manusia
- d) Kendaraan, sebagai sarana transportasi
- e) Jalan, sebagai prasarana transportasi kualitas dan perkembangan teknologi sarana
- f) Organisasi, sebagai pengelola transportasi dan prasarana transportasi sangat mempengaruhi kelancaran kebutuhan perpindahan itu sendiri dilandasi akibat perpindahan.



Berikut kutipan yang diambil dari jurnal APTA (*America Public Transportation Association*) tentang Administrasi Transportasi Publik :

*In the 20th century, the United States built a leading transportation system in the world, including the interstate highway network that is second to none. The challenge for the 21st century is to maintain infrastructure while expanding the ability to efficiently move people and goods from one place to another. Transport system making stuff and move products and provide timely and regionally to promote the benefits of added value based on the principle of minimal cost ([www.apta.com](http://www.apta.com)).*

*It is facing some challenges. Money is tight, as we rely on gasoline taxes to build and maintain our transportation network lost earning power due to fuel efficiency and rising costs. Determine the efficiency of transport operations to move products, the advances in techniques and management principles moving load increases, the speed of delivery, quality of care, cost of operation, use of facilities and energy savings. Transportation plays a liaison role between several steps that result in the conversion of resources into useful goods in the name of the final consumer. This is all the planning functions and sub-functions into the system to minimize the cost of movement of goods maximize service to customers or the public which is a logistics business concept, the system being put into place, it must be managed effectively. (Fair et al, 1981). Reviewing the current state, the system requires a strong and clear framework of logistics and transport proper technique produces procedures to connect the nation's transportation needs increasing, as many roads, bridges, and railways fall deeper into a state of disrepair.*

Menurut Adisasmita (2011: 3), Administrasi Transportasi merupakan suatu kegiatan kerjasama yang terdiri dari beberapa orang yang menciptakan atau menambah guna tempat (*place utility*) dan guna waktu (*time utility*) serta berkaitan dengan kegiatan transportasi yang memindahkan barang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam kenyataan terdapat variasi persepsi tentang administrasi transportasi, dalam hal ini penulis mengemukakan bahwa administrasi transportasi adalah suatu kombinasi yang efisien antara teori dan praktek, yang sistem pekerjaannya mencantumkan beberapa manusia dan berfungsi untuk kegiatan menaikkan dan

menurunkan penumpang, membongkar dan memuat barang yang bertujuan untuk menghasilkan pergerakan.

Oleh karena itu, terdapat suatu proses interaksi manusia karena adanya aturan hubungan yang sangat kuat diantara aktivitas keterbatasan, yang mayoritas keterbatasan aktivitas manusia dan transportasi. Seiring dengan perkembangan saat ini manusia, administrasi transportasi tersebut adalah keterbatasan produksi, ruang dalam kehidupan masyarakat modern pekerjaan dan bahan baku yang tidak selalu merupakan satu kesatuan rantai kehidupan yang dikatakan sebagai unsur pelayanan serta tersedia secara merata di muka bumi.

## **B. Administrasi Transportasi Publik**

Menurut Salim (1993:6) Transportasi adalah sebagai berikut:

"Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Dengan adanya transportasi menyebabkan adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan menurut keahlian, sesuai dengan budaya dan adat istiadat suatu adat atau daerah. Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang atau muatan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain"

Transportasi atau perangkutan adalah perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat pengangkutan, baik yang digerakkan oleh tenaga manusia, hewan (kuda, sapi, kerbau), atau mesin. Konsep transportasi didasarkan pada adanya perjalanan antara asal dan tujuan ([www.wikipedia.org/transportation.htm](http://www.wikipedia.org/transportation.htm)). Perjalanan adalah pergerakan orang dan barang antara dua tempat kegiatan yang terpisah untuk melakukan kegiatan



perorangan atau kelompok dalam masyarakat. Perjalanan dilakukan melalui suatu lintasan tertentu yang menghubungkan asal dan tujuan, menggunakan alat angkut atau kendaraan dengan kecepatan tertentu. Jadi perjalanan adalah proses perpindahan dari suatu tempat ke tempat yang lain.

Ada lima unsur pokok transportasi, yaitu:

- a) Manusia, yang membutuhkan transportasi
- b) Barang, yang diperlukan manusia
- c) Kendaraan, sebagai sarana transportasi
- d) Jalan, sebagai sarana transportasi
- e) Organisasi, sebagai pengelola transportasi

Pada dasarnya, kelima unsur diatas saling terkait untuk terlaksananya transportasi, yaitu terjaminnya penumpang atau barang yang diangkut akan sampai ke tempat tujuan dalam keadaan baik seperti pada saat awal diangkut. Dalam hal ini perlu diketahui terlebih dahulu ciri penumpang dan barang, kondisi sarana dan kontruksi prasarana, serta pelaksanaan transportasi. Transportasi membutuhkan sumber daya energi untuk bergerak dengan teknologi yang diinginkan. Transportasi membutuhkan dana untuk mengadakan prasarana dan saran. Menurut (Susanto, 2004: 18) Transportasi membutuhkan sumberdaya manusia untuk melakukan pengaturan, pelaksanaan, dan pengawasan serta evaluasi dalam upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraanya.

## 1. Perencanaan Transportasi

Menurut (Salim, 1993: 79) Perencanaan transportasi merupakan proses yang panjang meliputi kebutuhan perjalanan, pembangunan fasilitas bagi pergerakan penumpang dan barang di antara beberapakegiatan yang terpisah dalam ruang. Mengingat pentingnya peranan transportasi, maka diperlukan perencanaan transportasi, yaitu:

"Perencanaan transportasi adalah melaksanakan secara menyeluruh mengenai sistem transportasi terpadu yang merupakan *intermediate transportation system*"

Sedangkan menurut Ross Perencanaan Transportasi Menurut Ross (dalam Snyder & Catanese, 1996 : 367),

"Perencanaan adalah proses yang bertujuan untuk menentukan perbaikan atau fasilitas baru yang laik sehingga memenuhi kebutuhan transportasi daerah tertentu"

Pengadaan dan pengaturan berbagai sarana dan prasarana transportasi memerlukan penanganan yang cermat karena bukan hanya menyangkut aspek berhubungan semata tetapi berkaitan dengan segala aspek kehidupan mencakup ekonomi maupun sosial. Dalam proses perencanaan hal inilah diperlukan manajemen lalu lintas.

## 2. Sistem Transportasi

Transportasi adalah bidang yang mempunyai banyak kaitan dengan bidang lain seperti manajemen, pemasaran, pembangunan, ekonomi, UU dan kebijakan pemerintah yang terintegrasi dalam sebuah sistem. Secara ringkas manajemen transportasi dapat digambarkan sebagai sebuah sistem seperti pada tabel 1 berikut:

<b>Pengaruh Faktor ekstern</b>		
<b>UU/Peraturan</b>	<b>Pengaturan/kebijaksanaan</b>	<b>Penggunaan Jasa</b>
Angkutan Umum	Pemerintah Pusat	Masyarakat
Angkutan/Mobil Pribadi	Pemerintah Daerah	Perusahaan Industri
Perjanjian Utk Pengangkutan	-	Pemerintahan

<b>Sistem Transportasi</b>	
<b>Angkutan barang/muatan</b>	<b>Manajemen</b>
1. Transportasi Darat (Kereta api, bis, truk)	1. Manajemen Lalu Lintas
2. Angkutan Laut ( <i>Shipping</i> )	2. Manajemen Angkutan
3. Angkutan Udara	
4. Sistem Angkutan Pipa (Pertamina)	

↓  
**Implementasi/Pelaksanaan**

**Gambar: 2.1**

### Kerangka/pola Sistem Transportasi

*Sumber: Salim, 1993: 8*

Dari gambar tersebut dapat diketahui bahwa kerangka sistem transportasi menjelaskan bahwa UU tentang angkutan umum yang membuat kebijaksanaan adalah pemerintah pusat. Sedangkan untuk UU tentang angkutan atau mobil pribadi yang membuat pemerintah daerah. Sistem transportasi terdiri atas angkutan muatan



(barang) dan manajemen yang mengelola angkutan tersebut serta faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi transportasi.

**(a). Angkutan Muatan**

Sistem yang digunakan untuk mengangkat barang-barang dengan menggunakan alat angkut tertentu dinamakan mode transportasi (*mode of transportation*).

Salim (1993: 8) Dalam pemanfaatan transportasi ada tiga moda yang dapat digunakan, yaitu:

- a) Pengangkutan melalui laut (sea transportation)
- b) Pengangkutan melalui darat (kerta api, bis, truk)
- c) Pengangkutan melalui udara

**(b). Faktor Ekstern yang Mempengaruhi Transportasi**

Menurut (Salim, 1993: 9) dalam pengelolaan transportasi juga terdapat banyak faktor-faktor ekstern yang bisa mempengaruhi jalannya kegiatan transportasi, antar lain;

- a. UU/PP -- Undang-Undang/ Peraturan Pemerintah

UU atau kebijakan pemerintah merupakan faktor yang dominan mempengaruhi terhadap pengelolaan transportasi

- b. Kebijakan/ Peraturan pihak Pemerintah Pusat dan Daerah

Kebijakan pemerintah yang ikut mempengaruhi transportasi adalah kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah mengenai pengadaan bis untuk umum (ada

merk, jenis-jenis tertentu yang ditentukan oleh pemerintah yang dipakai untuk umum) selain itu ada UU yang mengatur mengenai transportasi

c. Pengaruh Pemakai Jasa (Demand)

Perusahaan angkutan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa-jasa angkutan, agar memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pengguna jasa. Karena bagi pemakai jasa yang diutamakan dalam soal pengangkutan ialah aman, teratur, tertib, memuaskan, cepat serta menyenangkan.

Adapun golongan pemakai jasa angkutan tersebar dalam masyarakat terdiri dari;

- a) Perusahaan-perusahaan industri, perusahaan-perusahaan perdagangan dan lain sebagainya
- b) Pemakai jasa dari pihak pemerintah (government demand)
- c) Pemakai jasa angkutan dalam masyarakat umum

### 3. Transportasi Publik

Transportasi publik adalah seluruh alat transportasi di mana penumpang tidak bepergian menggunakan kendaraannya sendiri. Transportasi publik umumnya termasuk kereta dan bis, namun jugatermasuk pelayanan maskapai penerbangan, feri, taxi, dan lain-lain. Transportasi publik merupakan sarana transportasi utama di bumi.

Pengertian angkutan dalam Keputusan Menteri Perhubungan No. KM.35 tahun 2003 tentang penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum adalah angkutan dari pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan.

Undang-Undang No. 14 tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pengertiannya adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran.

Sedangkan didalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 tahun 1993 menyebutkan bahwa, definisi dari angkutan umum adalah pemindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan untuk umum dengan dipungut bayaran.

Keputusan Menteri Perhubungan No. KM.35 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum definisinya adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran baik langsung maupun tidak langsung.

Di sisi moda transportasi yang ada, baik transportasi darat, laut maupun udara, publik tampaknya lebih banyak mengungkap ketidakberesan yang terjadi pada moda transportasi darat. Hal ini dimungkinkan terjadi karena angkutan darat lebih banyak digunakan oleh masyarakat. Sehingga dari berbagai moda yang ada, publik menilai angkutan darat sebagai moda transportasi yang paling buruk.

Warpani menyatakan bahwa angkutan umum penumpang adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau membayar (Kemenhub, 2010:8). Juga dikatakan bahwa yang termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bis, minibus, dsb), kereta api, angkutan air, dan angkutan udara (Kemenhub, 2010:8). Keberadaan angkutan umum bertujuan untuk



menyelenggarakan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, nyaman, cepat dan murah.

Angkutan umum, khususnya angkutan orang yang diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 68 Tahun 1993 yang telah diperbaharui menjadi Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 84 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Umum dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan, secara struktural dipisahkan dalam tiga kepentingan yaitu kepentingan pengguna jasa (masyarakat), penyedia jasa (operator angkutan dan pemerintah (regulator). Namun definisi yang ditetapkan dalam ketentuan hukumnya memperlihatkan keberpihakan kepada operator dengan profitorientednya yaitu : "angkutan yang dipergunakan oleh umum dengan dipungut biaya."

#### **4. Fungsi Transportasi (Regional dan Lokal)**

Transportasi perlu untuk mengatasi kesenjangan jarak dan komunikasi antara tempat asal dan tempat tujuan. Untuk itu dikembangkan sistem transportasi dan komunikasi, dalam wujud sarana (kendaraan) dan prasarana (jalan) (Kemenhub, 2010: 10). Dari sini timbul jasa angkutan untuk memenuhi kebutuhan perangkutan (transportasi) dari satu tempat ke tempat lain. Disini terlihat, bahwa transportasi dan tata guna lahan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan (Kemenhub, 2010:58). Kegiatan transportasi yang diwujudkan dalam bentuk lalu lintas kendaraan, pada dasarnya merupakan kegiatan yang menghubungkan dua lokasi dari tata guna

lahan yang mungkin sama atau berbeda. Memindahkan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, berarti memindahkannya dari satu tata guna lahan ke tata guna lahan yang lain,, yang berarti pula mengubah nilai ekonomi orang atau barang tersebut (Kemenhub, 2010:10) salah satu tujuan penting dari perencanaan tata guna lahan atau perencanaan sistem transportasi, adalah menuju keseimbangan yang efisien antara potensi tata guna lahan dengan kemampuan transportasi.

### **5. Kriteria Kinerja Transportasi**

Kemenhub (2010:10) Untuk mengukur tingkat keberhasilan atau kinerja dari sistem operasi transportasi ada beberapa parameter/indikator yang bisa dilihat, yaitu:

#### **1. Faktor tingkat Pelayanan**

##### **a. Kapasitas**

Kapasitas dinyatakan sebagai jumlah penumpang atau barang yang bisa dipindahkan dalam satuan waktu tertentu, misalnya orang, jam, berat (ton/kg/dll). Dalam hal ini kapasitas ini merupakan fungsi dari kapasitas atau ukuran tempat atau sarana transportasi dan kecepatan serta mempengaruhi besarnya tenaga gerak yang dibutuhkan.

##### **b. Aksesibilitas**

Aksesibilitas menyatakan tentang kemudahan orang dalam menggunakan suatu transportasi tertentu dan bisa berupa fungsi dan jarak maupun waktu. Suatu sistem transportasi sebaiknya bisa diakses dengan mudah dari berbagai tempat dan setiap saat untuk mendorong orang menggunakannya dengan mudah.

## 2. Faktor Kualitas Pelayanan

### a. Keselamatan

Keselamatan menyangkut kemungkinan adanya kecelakaan dan terutama berkaitan erat dengan sistem pengendalian yang digunakan. Apabila suatu sistem transportasi mempunyai pengendalian yang ketat, maka biasanya mereka mempunyai tingkat keselamatan dan keamanan yang tinggi.

### b. Keandalan

Keandalan berhubungan dengan faktor-faktor seperti ketepatan jadwal waktu dan jaminan sampai di tempat tujuan. Suatu sistem transportasi yang andal berarti bahwa penumpang/barang yang diangkut bisa sampai ke tempat tujuan dengan tepat waktu dan tidak mengalami gangguan atau kerusakan.

### c. Fleksibilitas

Fleksibilitas menyangkut kemudahan yang ada di dalam mengubah segala sesuatu sebagai akibat adanya kejadian yang berubah tidak sesuai dengan scenario yang direncanakan.

### d. Kenyamanan

Kenyamanan transportasi sangat berlaku untuk angkutan penumpang yang erat kaitannya dengan masalah tata letak tempat duduk, sistem pengaturan udara di dalam kendaraan, ketersediaan fasilitas khusus seperti toilet, tempat makan, dan waktu operasi.



e. Kecepatan

Kecepatan merupakan faktor yang sangat penting dan erat kaitannya dengan masalah efisiensi sistem transportasi. Pada prinsipnya pelanggan selalu menginginkan kecepatan yang tinggi dalam transportasi agar segera sampai ke tempat tujuan. Namun demikian, keinginan tersebut kadang-kadang dibatasi oleh beberapa hal, misalnya kemampuan mesin atau tenaga penggerak yang digunakan, kemacetan lalu lintas dan kemampuan/kecakapan manusia dalam menggunakan alat transportasi tersebut.

f. Dampak

Dampak transportasi sangat beragam jenisnya, mulai dari dampak lingkungan (polusi, dan kebisingan), sampai dengan dampak sosial politik yang ditimbulkan/diharapkan oleh adanya suatu operasi lalu lintas serta besarnya konsumsi energy yang dibutuhkan.

### C. Pelayanan Publik

#### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik disebut juga pelayanan kepada masyarakat banyak, pelayanan sosial, pelayanan umum dan pelayanan prima. Pelayanan publik sebagai suatu proses kinerja organisasi, keterikatan dan pengaruh budaya organisasi sangatlah kuat. Apapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik haruslah berpedoman pada rambu-rambu aturan normatif yang telah ditentukan oleh organisasi publik sebagai perwujudan dari budaya organisasi publik.

Menurut Suparto (2008:4) yang dimaksud dengan Pelayanan Publik adalah pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggaran negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (publik) sesuai dengan peraturan yang berlaku. Menurut Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang disebut pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-Undangan. Menurut Kurniawan dkk (2005:4) menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa teori di atas dapat ditarik simpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Jika dilihat dari segi dimensi-dimensi pelayanan dapat dibagi dalam beberapa jenis, menurut Suwondo (2001:29-30), menyebutkan apabila pelayanan publik dikaitkan dengan keadilan, maka bisa dibagi ke dalam tiga bentuk dasar, yaitu :

1. Pelayanan yang sama bagi semua. Misalnya pendidikan yang diwajibkan bagi penduduk usia muda.
2. Pelayanan yang sama secara proporsional bagi semua, yaitu distribusi pelayanan yang didasarkan atas suatu ciri tertentu yang berhubungan dengan kebutuhan. Misalnya jumlah polisi yang ditugaskan untuk berpatroli dalam wilayah tertentu berdasarkan angka kriminalitas.
3. Pelayanan-pelayanan yang tidak sama bagi individu-individu bersesuaian dengan perbedaan yang relevan. Ada beberapa kriteria mengapa pelayanan itu tidak sama antara lain: satu, pelayanan yang diberikan berdasarkan kemampuan untuk membayar dari penerima pelayanan. Dua, penyediaan pelayanan-pelayanan atas dasar kebutuhan-kebutuhan.

## **2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik**

Menurut Moenir (1998:190), bentuk-bentuk pelayanan meliputi:

### **a. Pelayanan dengan Lisan**

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Humas, bidang layanan informasi serta bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang membutuhkan.



b. Pelayanan melalui Tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya.

c. Pelayanan berbentuk Kegiatan atau Tindakan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70%-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor, kesungguhan, keahlian dan kedisiplinan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada tataran tindakan harus disertai dengan kesungguhan, keahlian dan sikap disiplin yang tinggi agar dapat memberikan layanan yang optimal bagi publik yang berkepentingan. Namun demikian tidak bisa dinafikan bahwa pelayanan dengan lisan dan tulisan juga tidak kalah penting dan tetap merupakan unsur penunjang keberhasilan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat utuh.

Menurut Moenir (1998: 41-44), masyarakat pada umumnya mendambakan pelayanan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat, dalam arti tanpa hambatan yang kala dibuat-buat
- b. Memperoleh pelayanan yang wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain yang semacamnya dengan nada mengarah pada permintaan

sesuatu baik alasan untuk dinas (pembelian kertas,ganti uang foto kopi atau cetak) atau dengan alasan untuk kesejahteraan.

- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dengan pelayanan terhadap kepentingan sama, tertib tidak pandang bulu, artinya kalau memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib hendaknya semua diwajibkan untuk antri sebagaimana yang lain.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dilakukan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Hampir pada setiap organisasi baik swasta maupun pemerintah menggabungkan ketiga jenis layanan tersebut baik melayani dengan lisan, tulisan serta tindakan. Apabila instansi pemerintah dapat mengkombinasikan ketiga bentuk layanan dengan sama baiknya dengan organisasi-organisasi swasta maka tentu saja akan tercipta pelayanan publik yang memadai dan sesuai harapan. Termasuk juga pelayanan yang diberikan oleh UPT PKB Kabupaten Situbondo harus dapat memenuhi pelayanan yang memiliki keempat kriteria tersebut sehingga dapat merumuskan masyarakat, karena hal yang selalu perlu diingat adalah bahwa kualitas pelayanan dan kualitas pelanggan dalam hal ini adalah kepuasan publik atas pengujian kendaraan bermotor yang diberikan oleh instansi pemerintah melalui UPTD PKB merupakan unsur penting bagi keberhasilan misi organisasi dan demi terwujudnya *good governance*.

### 3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Islamy (dalam Sofwani dan Elyas, 2000:15-16) prinsip-prinsip pokok aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam tinjauan manajemen pelayanan publik dilihat dari sudut pandang pelayanan publik yaitu:

- a) Prinsip Aksesibilitas  
Yaitu bahwa pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna pelayanan, tempat, jarak, system pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau atau diakses oleh pengguna.
- b) Prinsip Kontinuitas  
Yaitu setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan-ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- c) Prinsip Teknikalitas  
Yaitu setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan system, prosedur dan instrumen pelayanan.
- d) Prinsip Profitabilitas  
Yaitu proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
- e) Prinsip Akuntabilitas  
Yaitu proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Sedangkan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:



1. Kesederhanaan yaitu prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan mengenai:
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
  - b. Unit kerja yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian waktu yaitu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi yaitu Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab yaitu Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana yaitu Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses yaitu Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan yaitu Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan yaitu Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Prinsip-prinsip pelayanan publik ini sebagai acuan dasar bagi instansi pemerintah termasuk UPTD PKB dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanannya. Untuk itu pelayanan publik yang berkualitas dalam pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Situbondo.

#### **4. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2001:64) menyatakan bahwa:

"Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa melainkan berdasarkan persepsi atau sudut pandang pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa organisasi sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa".

Beberapa definisi kualitas menurut beberapa ahli antara lain dikemukakan oleh W. Edwards Deming yang mendefinisikan kualitas sebagai apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Sedangkan Philip .B. Crosby mempresepsikan

kualitas sebagai nihil cacat, kelengkapan dan kesempurnaan terhadap masyarakat. Selain itu Jhosep M. Juran mendefinisikan kualitas adalah mutu sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi (dalam Yamit, 2002:7). Selain itu (Tjiptono, 2001:54) juga menyatakan bahwa:

"Kualitas mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan ikatan yang kuat dengan organisasi atau instansi. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan dimana organisasi memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi yang memberikan kualitas memuaskan".

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan dari beberapa penerapan, ada enam standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.
2. Waktu pelayanan. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. Produk layanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.



Kemenhub (2010: 9) tentang tata cara pelaksanaan tugas aparatur negara, tentang manajemen transportasi, yaitu:

- 1) Menyusun rencana dan program untuk mencapai tujuan dan misi organisasi secara keseluruhan.
- 2) Meningkatkan produktivitas dan kinerja organisasi.
- 3) Dampak sosial dan tanggung jawab sosial dalam mengoperasikan angkutan.

Konsep kualitas menjadi sesuatu yang menentukan dalam melihat keberhasilan suatu lembaga yang bergerak dibidang produksi maupun jasa pelayanan, baik yang dikelola oleh swasta maupun pemerintah. Oleh sebab itu dalam melihat upaya petugas UPTD PKB Kabupaten Situbondo dilakukan dengan mengukur tingkat kualitas pelayanan publik yang dihasilkan. Masyarakat adalah unsur dominan sebagai pengguna jasa layanan yang diberikan oleh UPTD PKB Kabupaten Situbondo sehingga kepuasan masyarakat adalah hal yang perlu diperhatikan apabila ingin memperbaiki kualitas pelayanan yang dimiliki oleh UPTD PKB Kabupaten Situbondo.

#### **D. Sumber Daya Aparatur**

##### **1. Sumber Daya**

Sumber daya pernah di definisikan sebagai alat untuk mencapai tujuan atau kemampuan memperoleh keuntungan dari kesempatan-kesempatan yang ada. Perkataan sumber daya (*resources*) merefleksikan *appraisal* manusia. Perkataan

sumber daya tidak mengacu pada suatu benda atau substansi, melainkan pada suatu fungsi operasional untuk mencapai tujuan tertentu, seperti memenuhi kebutuhan dan kepuasan. Dengan kata lain, sumber daya merupakan suatu abstraksi yang mencerminkan *appraisal* manusia dan berhubungan dengan suatu fungsi atau operasi. Menurut Hasibuan (2003: 244) Sumber Daya Manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

Menurut Hardjanto (2010:1) siapa pun yang mengelola organisasi akan mengolah berbagai sumber daya untuk meraih tujuan organisasi tersebut. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan dapat dikategorikan atas enam tipe sumber daya (6M), yaitu sebagai berikut:

- a. *man* (manusia)
- b. *money* (finansial)
- c. *material* (fisik)
- d. *machine* (teknologi)
- e. *method* (metode)
- f. *market* (pasar)

Aset paling penting yang dimiliki oleh organisasi pemerintah atau perusahaan dan harus diperhatikan dalam manajemen adalah tenaga kerja atau pegawai atau aparatur pemerintah. Terminologi sumber daya aparatur (*human aparatur resources*) merujuk kepada orang atau pegawai atau karyawan yang bekerja di dalam organisasi pemerintah, atau pada badan-badan usaha milik negara.

Organisasi pemerintah atau organisasi publik dikelola oleh orang-orang secara kolektif. Tanpa ada orang-orang yang memiliki komitmen maka organisasi pemerintah tidak akan dapat berjalan secara efektif. Permasalahan yang berkaitan dengan orang-orang atau karyawan kerap kali berakar dari konsep manajemen yang mengasumsikan bahwa semua orang pada hakikatnya sama dan mereka semua dapat diperlakukan sama. Padahal tidak ada dua orang yang betul-betul identik, dan setiap orang berbeda secara fisik, emosional maupun psikologis. Hardjanto (2010:1), Intinya adalah bahwa pluralitas di kalangan karyawan menuntut perhatian pemimpin agar setiap pribadi dapat mengenali, menggali dan mengembangkan potensi yang dimilikinya, sehingga mereka dapat bekerja secara optimal dan produktif.

## **2. Manajemen Sumber Daya Aparatur.**

Menurut Hardjanto (2010:2), Manajemen sumber daya aparatur (*human aparatur resources management*) adalah suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi aparatur sebagai aparat atau sebagai alat pemerintah mencapai tujuannya. Manajemen sumber daya aparatur juga menyangkut cara-cara mendesain sistem perencanaan, penyusunan karyawan, pengelolaan karir, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan, dan hubungan ketenagakerjaan atau kepegawaian.

Manajemen sumber daya aparatur yang efektif mengharuskan pimpinan menemukan cara terbaik dalam memperkerjakan orang-orang atau bawahan untuk



mencapai tujuan pemerintah. Dalam hal ini pimpinan perlu mencari cara yang terbaik untuk meningkatkan kinerja, kepuasan kerja, komitmen, keterlibatan orang-orang dalam organisasi pemerintahan. Pendayagunaan sumber daya aparatur yang tepat menyangkut pemahaman terhadap kebutuhan individual agar potensi sumber daya aparatur dapat digali dan dimanfaatkan secara penuh.

Empat hal penting berkenaan dengan manajemen sumber daya aparatur adalah sebagai berikut:

- a. Penekanan yang lebih dari biasanya terhadap pengintegrasian berbagai kebijakan sumber daya aparatur dengan perencanaan.
- b. Tanggung jawab pengelolaan sumber daya aparatur tidak lagi menjadi tanggung jawab kepala bagian personalia saja, tetapi menjadi tanggung jawab pimpinan.
- c. Terdapat aksentuasi pada komitmen untuk melatih pimpinan agar dapat berperan optimal sebagai penggerak dan fasilitator.

Penekanan tersebut menganggap bahwa manajemen sumber daya aparatur bukan hanya aktivitas strategik, melainkan sesuatu yang sentral dalam pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya aparatur kini diakui sebagai sumber daya organisasi yang paling berharga. Dan diperlukan perhatian semua pimpinan untuk pengelolaan sumber daya aparatur sebaik-baiknya.

Pengelolaan sumber daya aparatur menjadi unsur yang sangat penting dari fungsimanajemen pemerintah. Jika sumber daya aparatur tidak dikelola secara baik,

efektivitasnya akan merosot lebih cepat daripada sumber daya yang lainnya. Sumber daya aparatur mempunyai imbas yang lebih besar terhadap efektivitas organisasional dibanding sumber daya yang lainnya. Teknik pengelolaan sumber daya aparatur juga akan semakin sederhana berkat kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus berlangsung. Berbagai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mengakibatkan koordinasi dan komunikasi antar bagian dalam organisasi pemerintah menjadi lebih mudah. Karena kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di berbagai bidang semakin meningkat, orang-orang yang bekerja di dalam organisasi pemerintah akan semakin meningkat kualitasnya.

Dari definisi di atas dapat dipahami bahwa manajemen sumber daya aparatur adalah seberapa jauh tingkat kemampuan pengelolaan tugas-tugas organisasi yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, dan perencanaan sebagai aparat atau alat pemerintah dalam rangka pencapaian tujuan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan program/ kebijakan/ visi dan misi yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, pada era global dewasa ini aktivitas pengelolaan sumber daya aparatur secara efektif akan semakin meningkat keberhasilan visi dan misi pemerintah. Hal ini merupakan konsekuensi dari kemajuan dan perkembangan yang saat ini berlangsung dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, bisnis, dan kehidupan lainnya.