

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Berikut disajikan hasil riset lampau yang masih terhubung dengan riset kali ini yang digunakan jadi bahan perbandingan Sehingga dapat memberikan perbandingan yang jelas dalam konsep yang dipakai. Pada sisi ini peneliti mencatatkan beberapa hasil riset yang dilakukan sebelumnya tentang pembahasan yang sama hendak dilakukan, ditindaklanjuti dengan pembuatan resume dari riset yang telah publis maupun belum publikasi (skripsi, tesis, dan lainnya).

Pertama, penelitian ditulis oleh Ramdhan Rio Cahyo Saputro, (2020) dengan judul “*Analisis Gaya Kepemimpinan dalam meningkatkan efektivitas kinerja karyawan di Doremi Home Music Course Ponorogo*” riset ini memiliki tujuan guna menarasikan bahasan analisis gaya kepemimpinan dalam peningkatan efektivitas kinerja karyawan di Doremi Home Music Course Ponorogo dan dampaknya pada gaya kepemimpinan dalam peningkatan efektivitas kinerja karyawan di Doremi Home Music Course Ponorogo. Jenis riset dengan penelitian studi kasus dan penelitian lapangan (*field research*) dan pendekatan kualitatif deskriptif. Riset diterapkan di Doremi Home Music Course Ponorogo melalui teknik pengumpulan data dengan

wawancara, observasi serta dokumentasi. Hasil riset menjelaskan gaya kepemimpinan di Doremi Home Music Course Ponorogo menggunakan gaya kepemimpinan mix meliputi gaya otokratik, partisipatif dan transaksional. Penilaiannya meliputi: kemampuan dalam mengambil putusan, kemampuan dalam memberikan motivasi, kemampuan kendali anggota, keahlian berkomunikasi, bertanggungjawab dan mampu melakukan kontrol emosi. Sedangkan dampak dari gaya kepemimpinan pada efektivitas kinerja karyawan nampak dengan 5 indikator: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian. Akan tetapi kelima indikator memuat kualitas, kuantitas, dan efektivitas tergolong baik sedangkan pada indikator ketepatan waktu dan kemandirian tergolong kurang. Kedua, penelitian ini ditulis oleh Ryan Perdana (2017) dengan judul "*Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi terhadap Motivasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*" Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Gharsia Yogyakarta dimana riset ini bertujuan memaparkan aspek dari Gaya Kepemimpinan memberikan pengaruh langsung sangat positif serta signifikan. Efektivitas komunikasi sangat pengaruh terhadap Motivasi pada pegawai guna peningkatan kinerja karyawan.

Ketiga penelitian ini ditulis oleh Tessa Yolanda (2021) dengan judul "*Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di Puskesmas*" riset memiliki tujuan pada lingkup gaya Kepemimpinan

Terhadap Kinerja Karyawan di Puskesmas. Riset ini memaparkan minimnya tingkat Kepemimpinan secara Komunikasi Efektif dan tidak memperhatikan kinerja karyawan yang dikarenakan pemimpin selalu mementingkan Dinas luar dan dampak yang diperoleh oleh puskesmas penurunannya tingkat pelayanan yang dilakukan sebagaimana mestinya sehingga berdampak menurunnya tingkat kinerja karyawan di Puskesmas tersebut.

Tabel 2. 1 Pemetaan Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul, dan Tahun Penerbit	Temuan/ Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian ini
1	Ramdhan Rio Cahyo Saputro, "Analisis Gaya Kepemimpinan dalam meningkatkan efektivitas kinerja karyawan di Doremi Home Music Course Ponorogo" 2020,	Penelitian memaparkan bahwa gaya kepemimpinan di Doremi Home Music Course Ponorogo menggunakan gaya kepemimpinan campuran yaitu gaya partisipatif dan transaksional.	Perbedaan tersebut terletak pada lokasi penelitian, metode penelitian, hasil penelitian, dan program studi.
2	Husnawati "Efektivitas Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah (Studi Kasus Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Bantaeng	Penelitian bertujuan memahami efektivitas kepemimpinan transformasional kepala SMKN1 Bantaeng. Hasil riset Kepala sekolah mengelola sekolah, membangun kepercayaan, tingkat disiplin yang begitu tinggi komunikasi	Perbedaan tersebut terletak pada lokasi penelitian, metode Penelitian hasil penelitian, dan program studi.

		yang baik dan terbuka. penghambat kecemburuan sosial antar profesi guru dan staff menemukan guru yang tidak percayadiri Melaksanakan tugasnya	
3	Tessa Yolanda, “Penagruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di Puskesmas’2021, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang, Padang	Riset memiliki tujuan terkait pemahaman Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Puskesmas. RendahnyaKepemimpinan Komunikasi Efektiv dan tidak memperhatikan kinerja karyawan yang dikarenakan pemimpin mementingkan Dinas luar dan dampak yang diperoleh oleh puskesmaspenurunannya tingkat pelayanan berdampak Menurun tingkat kinerja karyawan Puskesmas	Perbedaan tersebut terletak pada lokasi penelitian, metode penelitian, hasil penelitian, dan program studi.
4	Diky Istiawan “gayakepemimpinan transformasional terhadap efektivitas kinerja di instalasi ICCURSUD dr Moh Saleh Probolinggo	Kepemimpinan transformasional diterapkan kepemimpinan dengan efektivitas, Penelitian Kepemimpinan transformasional Instalasi ICCU Rumah Sakit dr Mohamad Saleh kota Probolinggo. Kepemimpinan	Perbedaan tersebut terletak pada Rumusan penelitian, tujuanpenelitian, lokasi penelitian, metode penelitian, hasil penelitian, dan program studi.

		<p>transformasional di ICCU kepemimpinan jadi harapan mengingat ICCU adalah Ruang Intensive yang resiko tinggi dengan keselamatan pasien adanya tipe Kepemimpinan tranformasional yang dikaitkan dengan efektivitas kinerja menjalankan pelayanan berjalan baik.</p>	
--	--	--	--

B. Kerangka Dasar Teoritik

1. Administrasi Publik

a. Definisi Administrasi

Administrasi pendapat Hadari Nawawi (dalam Syafiie, 2003;5) merupakan aktivitas dalam proses kendali usaha yang bekerjasama setiap kelompok guna pencapaian tujuan yang telah di putuskan dari awal. Pendapat Stephen P. Robbins (dikutip Sjamsuddin, 2016;9) administrasi merupakan keseluruhan proses kegiatan dalam capaian tujuan yang efisien dengan dengan pihak lain.

Pendapat Herbert A. Simon (dalam Sjamsuddin, 2016;8) dengan arti luas, administrasi menjadi kegiatan golongan manusia dengan kerja sma guna pencapaian tujuan. Pendapat Sondang P. Siagian (dikutip Zulkifli & Moris, 2009;11) administrasi merupakan semua proses bekerjasama yang berkaitan dengan lebih dari dua

orang yang didasari rasional untuk meraih tujuan yang disepakati serta pemanfaatan sarana dan prasarana dengan daya guna dan hasil guna.

Menurut J.E Walters (dikutip Sjamsudin, 2016;19) administrasi menjadi proses rencana, organisasi, tata kelola, taksiran, dan kontrol perusahaan. Menurut Prajudi Atmosudirjo Administrasi adalah fenomena sosial, dalam wujud khusus pada masyarakat modern.

Sesuai pemaparan pengertian, hal utama dalam administrasi meliputi

- 1) Terdapat kumpulan manusia yang menerapkan kerja sama
- 2) Ada alasan khusus guna tindakan pencapaian tujuan
- 3) Penggunaan seluruh sarana, dana, regulasi perurutan waktu

Pendapat Dwight Waldo (dikutip Mashur, 2016;14) administrasi sebagai usaha individu dengan kooperatif dengan memuat tingkat rasional yang besar. Pendapat Yussa dan Hendry (2015;10) administrasi menjadi seluruh proses bekerjasama setiap dua orang maupun lebih berdasarkan rasionalitas guna pencapaian tujuan sedari awal. Pembatasan memuat yakni :

- 1) Administrasi menjadi seni dalam proses yang dipahami sejak awal sementara belum pada akhir.
- 2) Administrasi memiliki unsur khusus yakni terdapat 2 individu maupun lebih banyak dengan capaian tujuan

melalui pelaksanaan tugas disertai alat dan perlengkapan meliputi waktu, tempat, peralatan, materi, dan lainnya.

- 3) Administrasi menjadi proses bekerjasama sejak dulu, alssannya tercipta peradaban manusia.

Menurut Atmosudirdjo (dikutip Zulkifli, 2009;13) sumberdaya (resources) pada administrasi merupakam manusia (man), uang (money), mesin (machines), bahan atau alat (materials), metode-cara-teknik (methods-technology), ruang (space), tenaga atau energi (energy), dan waktu (time).

Administrasi publik di masyarakat merupakam :

- 1) Jaminan perataam pendistribusian pendapatan nasional pada golongan masyrakat miskin dengan adil
- 2) Perlindungam hak rakyat terkait pemilik kekayaan, serta guna pembenasan bagi rakyat dalam pertanggungjawaban
- 3) Pelestarian nilai tradisi masyarakat yang beragam

Pendapat The Liang Gie (dikutip Sjamsudin, 2016;17) terdapat delapan unsur administrasi, meliputi :

- 1) Organisasi

Organisasi menjadi aspek penting dalam sekumpulan individu yang bekerjasama meraih tujua. Organisasi memjadi media tempat struktur dengan terapan hierarki,

posisi, penggolongan manusia dan jenis kerja, pola keterkaitan setiap bidang. Organisasi sebuah tahapan deskripsi berjalannya kegiatan kelompok dalam meraih tujuan.

2) Manajemen

Manajemen menjadi proses capaian tujuan bersama pihak lain. Manajemen termasuk serangkaian kegiatan gerakan kelompok pada organisasi guna meraih tujuan dengan penerapan fungsi manajemen.

3) Komunikasi

Komunikasi sebagai tahapan sampaian info dari satu pihak ke pihak lain dengan dukungan media penyaluran. Sekumpulan pada organisasi akan melaksanakan komunikasi antar pihak dalam upaya berkerjasama meraih tujuan.

4) Kepegawaian

Sekumpulan berkaitan pada bentuk bekerjasama pada organisasi yang membutuhkan pembagian kerja. Rancangan kergiatan dan aturan kerja Guna pencapaian tujuan sebagai kegiatam pegawai yang utama dalam administrasi.

5) Keuangan

Pencapaian tujuan membutuhkan modal. Ketiadaan dana menghambat pelaksanaan program maupun kebijakan. Aspek uang pada administrasi menjadi bagian dari kegiatan penganggaran pada upaya bekerjasama meraih tujuan.

6) Pembekalan

Selain organisasi, manajemen, komunikasi, pegawai, dan dana, bekal menjadi sumber daya utama sebagai dukungan dalam meraih tujuan. Pembekalan dapat berbentuk barang, alat dibutuhkan sebagai pendukung meraih tujuan.

7) Tata Usaha

Tata usaha adalah aktivitas catatan, tata kelola, penghimpunan, pengenaan nomor/kode surat, ketikan, menggandakan, menyimpan, mengirim, berbagai informasi pada organisasi/institusi sebagai usaha bekerjasama dalam capaian tujuan.

8) Hubungan Masyarakat

Hubungan masyarakat menjadi usaha dalam hubungan jaga eksistensi dengan capaian koneksi baik serta didukung masyarakat terkait usaha bekerjasama.

b. Administrasi Publik

Administrasi publik pada lingkup negara Indonesia sering dengan penyebutan administrasi Negara. Administrasi publik menjadi

bentuk disiplin ilmu administrasi menjadi bagian dari aspek aktivitas pemerintah. White (dalam Waluyo, 2007: berpendapat administrasi publik memuat seluruh kegiatan Negara guna tunao dan terlaksananya kebijakan Negara. Sedangkan pendapat Kasim (1994: 8) bahwa administrasi publik memiliki pengaruh besar pada tingkat rumusan kebijakan, serta penyelenggaraan kebijakan. Alasannya, administrasi publik memiliki fungsi pencapaian program yang disusun perumusan kebijakan politik.

Administrasi publik dinilai bentuk organisasi dan administrasi setiap unit organisasi yang memiliki tujuan kesejahteraan rakyat dengan mwnyediakan barang publik dan melayani masyarakat (Kristiadi, 1994:23). Sementara Siagian (dalam Waluyo, 2007: 37) berpendapat bahwa administrasi publik menjadi bentuk aktivitas oleh aparatur negara dalam upaya capaian tujuan.

Proses administrasi merupakan proses politik dicetuskan Dimock (1996: 40) sebagai proses politik dalam negara. Sesuai perkembangan paradigma administrasi, administrasi publik bermula dari ilmu politik guna proses aktivitas pemerintah terselnggara tujuan yang tepat (Suradinata, 1993: 33). Perkembangan paradigma menjadi gambaran keberadaan perubahan dan perbedaan pada tujuan, teori dan metodologi disertai nilai dasar. Henry (1988) berpendapat ada 5 paradigma administrasi publik, meliputi :

- 1) Paradigma Dikotomi Antara Politik dan Administrasi. Ada 2 fungsi pokok pemerintahan meliputi politik dan administrasi. Maka problem merupakan administrasi negara. harus diterapkan pembeda antara administrasi dengan politik. Tapi, administrasi Negara masih pada birokrasi pemerintah.
- 2) Prinsip-prinsip Administrasi Negara. Umumnya pada model organisasi dan lingkungan sosial budaya. Prinsip administrasi Negara dilakukan dengan perbedaan budaya, lingkungan, visi dan lain-lain.
- 3) Administrasi Negara Sebagai Ilmu Politik. Bentuk upaya guna penetapan ulang dalam koneksi konseptual pada administrasi Negara dan ilmu politik. Masa ini, administrasi Negara mengalami perkembangan jadi ilmu politik.
- 4) Administrasi Negara Sebagai Ilmu Administrasi. Perkembangan rasa tidak puas akan ilmu administrasi dinilai bagian ilmu kelas dua pada ilmu politik. Usaha perkembangan tujuan guna percepatan proses alternatif paradigma ilmu administrasi.
- 5) Administrasi Negara Sebagai Administrasi Negara. Sudah pada proses teori organisasi, ilmu kebijakan dan ekonomi politik (Pasolong, 2012: 36-38). Pendapat Frederickson

(1984), menjelaskan 6 paradigma administrasi publik, meliputi:

a) Birokrasi Klasik

Orientasinya pada struktur organisasi dan fungsi prinsip manajemen serta lokus dalam jenis organisasi, mulai pemerintah dan bisnis

b) Birokrasi Neo Klasik

Orientasi pada proses mengambil putusan melalui perhatian dikhususkan pada terapan ilmu perilaku, manajemen, analisa sistem, serta riset operasi. Sementara lokusnya pada putusan dibentuk dari pemerintah.

c) Kelembagaan

Fokus tindakan birokrasi jadi kompleksitas organisasi. Permasalahan efisien, efektif dan produktif minim perhatian. Tindakan paradigma merupakan tindakan mengambil putusan dengan sifat gradual dan incremental, sebagai teknik kolaborasi kemampuan dan keahlian birokrasi dengan preferensi kebijakan dan banyak prediksi politik

d) Hubungan Kemanusiaan

Dasar paradigma merupakan ikut peran dalam mengambil putusan, meminimalisir perbedaan, status dan koneksi, transparan, aktualisasi dan tingkat kepuasan maksimal. Orientasi paradigma berkaitan dengan dimensi manusia dan aspek sosial.

e) Pilihan Publik

Orientasi pada politik, dalam layanan publik baik barang dan jasa. Fokus dari paradigma ini meliputi upaya pengorganisasian, penggambaran, desain, maupun penyelenggaraan organisasi dengan wujud nilai kemanusiaan dengan optimal sebagai bentuk sistem desentralisasi dan organisasi demokrasi disertai responsif yang mengajak peran bahkan pemerataan layanan publik (Pasolong, 2012: 38-40).

Paradigma Reinventing Government disebut New Public Management (NPM). Paradigma memuat dengan 7 prinsip good governance. Meliputi manfaat manajemen profesional pada sektor publik, pemanfaatan indikator kinerja, tekanan dominan pada kendali luaran, transisi kompetisi, transisi perhatian unit berskala kecil, tekanan gaya sektor swasta dalam pelaksanaan manajemen, tekanan disiplin dan kehematan dalam pemanfaatan sumber daya

(Pasolong, 2012: 42-44). Pada tahun 2003, timbul paradigma administrasi publik yang disebut New Public Service (NPS). paradigma memuat 7 ide pokok, meliputi: penting publik merupakan hasil pada dialog terkait bagian nilai dalam sekumpulan keperluan individu. Aparatur layanan publik bukan sekedar tanggapan kebutuhan konsumen tapi fokus pembangunan rasa percaya dan kolaborasi antara masyarakat.

Pentingnya layanan publik guna menerapkan peran dan nilai kepemimpinan dasar dan bantuan warga artikulasi dalam pertemuan penting sebagai usaha guna kontrol atau kendali masyarakat dengan hal baru. Organisasi publik dan kerangka kinerja dalam partisipasi keberhasilan terkait aktivitas dalam operasional proses kebersamaan dan dasar terkait kepemimpinan dengan hormat. (Pasolong, 2012: 42-44). Paradigma New Public Management (NPM) dan New Public Service (NPS) memaparkan ada perubahan cepat berorientasi administrasi publik. Paradigma NPM berorientasi pada kepuasan pelanggan, sementara NPS pada kualitas layanan publik. Kedua paradigma berorientasi pada kualitas layanan pada NPM orientasi pada rasa puas. Publik puas dengan alasan kualitas layanan. Administrasi publik condong berhubungan pada layanan publik, prinsip paradigma berjalan sesuai penghayatan dan implementasi aparatur layanan publik. Penerapan layanan publik efektif sebagai wujud layanan prima.

2. Paradigma Administrasi Publik

Perkembangan peradaban, ide gagasan dan dinamika masyarakat memiliki dampak perkembangan ilmu pengetahuan ilmu administrasi publik. Denhardt dan Denhardt 2003 dikutip Sabaruddin 2015 menjelaskan pembagian perkembangan ilmu administrasi Publik dalam 3 paradigma meliputi:

- a) Paradigma Administrasi Publik Klasik (Old public Administration) 1887-1987. Konsep Old Public Administration pada perkembangan pendapat Denhardt dan Denhardt dalam Sabaruddin 2015: 16 menciptakan konsep baru. Pertama, model rasionalitas pandangan Herbert A Simon menjelaskan preferensi individu dan kelompok mempengaruhi kegiatan publik. Organisasi memuat standar tunggal efisiensi, dengan standarisasi lain, konsep penting dijelaskan Simon merupakan Rasionalitas. Kedua, public choice (pilihan public), berdasarkan tiga asumsi kunci meliputi teori pusat fokus pada individu melalui asumsi mengambil putusan individu yang rasional
- b) Paradigma New Public Management (Manajemen Publik Baru) 1990- 2000. Terbentuknya model new public management (NPM) di 1990-an sebagai respon pada kelemahan birokrasi tradisional pada paradigma administrasi publik klasik. Denhardt dan Denhardt 2013:13 dikutip Sabaruddin 2015 menunjukkan perspektif new public management seluruh pemimoin dituntut

guna mendapat tekni baru dan berinovasi dalam meraih hasil optimal maupun tindakan privat pada fungsi pemerintah. NPM berguna dalam peningkatan efisien, efektif, dan produktif sehingga minim fokus pada sikap adil. Nilai ekonomi pada NPM dominan berbeda pada sifat demokratis dan tidak melihat kebutuhan publik.

- c) Paradigma New Public Service (Pelayanan Publik baru). Pendapat Dernhardt dan Dernhardt 2003:170 (dalam Sabaruddin 2015:21) NPS didasari dengan diakui oleh publik, kedudukan penting pada negara dan demokrasi. Masyarakat diorientasikan pada kepentingan individu serta peran nilai, kepercayaan, dan peduli sesama. Pendekatan NPS, administrasi publik tidak berjalani seperti swasta alasannya administrasi Negara wajib membentuk iklim demokrasi pada kebijakan. Pegawai pemerintahan memberikan layanan guna unsur demokrasi (Dernhardt dan dernhardt dalam Syafri 2012:196).

3. Organisasi

Organisasi adalah unsur penting untuk golongan masyarakat bekerjasama guna pencapaian tujuan khusus dikarenakan organisasi sebagai wadah kelompok orang dan berbagi tugas serta wadah melaksanakan kegiatan (proses) dalam capaian tujuan. Sebagai wadah organisasi terwujud dalam struktur disertai hierarki, kedudukan, kumpulan serta kerja, model hubungan pada unit.

a. Hakikat Organisasi

Organisasi menjadi proses gambaran keberlangsungan kegiatan dari kumpulan orang pada organisasi guna capaian tujuan sesuai harapan.

b. Manajemen

Hakikat manajemen merupakan tahapan capaian tujuan dengan pihak lain. Manajemen sebagai rangkaian kegiatan penggerak golongan manusia pada organisasi guna capaian tujuan dalam penyelenggaraan fungsi manajemen.

c. Komunikasi

Komunikasi adalah rangkaian sampaian info pihak satu pada pihak lain melalui saluran. Golongan orang pada organisasi menyelenggarakan komunikasi pada pihak lainnya terkait bekerjasama capaian tujuan

d. Kepegawaian

Kumpulan individu dalam faktor bekerjasama dalam organisasi dengan adanya aturan pembagian kerja. Proses kegiatan rancangan dan mengatur manusia dalam proses bekerjasama guna meraih.

e. Keuangan

Pelaksanaan organisasi membutuhkan modal. Ketiadaan modal dapat menghambat jalannya program dan kebijakan. Secara otomatis menghambat tujuan tercapai

f. Pembekalan

Keberadaan organisasi, manajemen, komunikasi, pegawai, dan anggaran, bekal sebagai sumber daya utama yang mendorong capaian tujuan. Pembekalan berbentuk barang mauoun alat yang berguna meraih tujuan.

g. Tata Usaha

Tata usaha menjadi aktivitas catatan, tata kelola, penghimpunan, pembagian nomor/kode surat, ketik, menggandakan, menyimpan, mengirimkan informasi pada organisasi/institusi sebagai usaha bekerjasama dalam capaian tujuan.

h. Hubungan Masyarakat

Hubungan masyarakat menjadi bentuk usaha guna koneksi eksistensi melalui capaoan hubungan baik dan didukung publik pada upaya bekerjasama meraih tujuan..

4. Organisasi Publik

Organisasi diorientasikan pada media untuk berkumpul, bekerjasama dengan rasionalitas dan tersistem, terstruktur, dipimpin dan terkendali dengan pemanfaatan sumberdaya, fasilitas, data, dan lainnya yang diterapkan dengan efisien dan efektif guna capaian tujuan organisasi.

a. Unsur-Unsur Organisasi

Pendapat Gitosudarmo dan Sudita (2010), unsur organisasi meliputi:

1) Sistem organisasi

Organisasi adalah sistem dengan subsistem maupun bagian saling terhubung dalam kegiatannya. Organisasi pada sistem keterbukaan. Dengan fleksibel dan memandang faktor lingkungan menjadi input.

2) Pola aktivitas

Aktivitas yang diterapkan individu pada organisasi dengan pola khusus. Tahapan pola kegiatan yang diselenggarakan cenderung bertahap dan dilakukan berulang.

3) Sekelompok orang

Organisasi sebagai kelompok individu yang memiliki keterbatasan dan ingin ada organisasi. Kemampuan individu terbatas tapi kegiatan terus berkembang. Dalam organisasi kelompok orang akan melakukan interaksi dan kerja sama meraih tujuan.

4) Tujuan organisasi

Tujuan organisasi digolongkan dengan tujuan dengan sifatn abstrak serta dimensi jangka panjang, sebagai dasar dan nilai organisasi

b. Bentuk-bentuk Organisasi

Pendapat Manullang (2009), organisasi tergolong pada 4 bentuk, meliputi:

1) Organisasi Garis

Organisasi garis sebagai model organisasi lama dan lebih simple. Terutama pada organisasi militer alasannya diterapkan terdahulu digolongkan militer.

2) Organisasi Fungsional

Organisasi fungsional merupakan organisasi yang memuat pemimpin tidak memiliki bawahan jelas dikarenakan setiap pimpinan memiliki wewenang mengarahkan perintah pada masing-masing bawahan.

3) Organisasi Garis dan Staf

Model organisasi secara umum diterapkan pada organisasi besar, wilayah kerja meluas dan memiliki bagian tugas bervariasi dan sukar, dengan kuantitas pegawai yang banyak.

4) Organisasi Staf dan Fungsional

Model organisasi staf dan fungsional menjadi kolaborasi model organisasi fungsional serta organisasi garis serta staf.

5. Kepemimpinan

a. Definisi Kepemimpinan

Kepemimpinan menjadi bagian ilmu dikaji dengan

kompherensif terkait arahan, pengaruh dan pengawasan dalam pengerjaan dengan perintah rencana. Kepemimpinan menjadi fungsi yang diselenggarakan pada organisasi, diakrenakan pemimpin memiliki tugas pengambilan putusan terkait hal tindakan organisasi. Kepemimpinan diartikan pada mampu atau proses dalam memberikan pengaruh kehiatan atau tindakan orang lain (Siti Marwiyah 2019). arti Kepemimpinan dijelaskan ahli terdiri dari :

1. Stephen P Robbins mengataka, kepemimpinan sebagai kemampuan dalam memberikan pengaruh sekelompok pada arah tujuan.
2. Richard L Daft berpendapst, kepemimpinan (ladership) menjadi kemampuan memberikan pengaruh pada orang laing dengan arahan tujuan.
3. Kartono (1992) berpendapat fungsi kepemimpinan sebagai pemandu, penuntun, pembimbing, pembangun, motivatir kerja, memiliki jalur komunikasi, pemberi supervisi atau kontroling yang efisiensi dan pembawa anggota pada target tujuan.
4. Robbins (1996) berpendapat kepemimpinan menjadi kemampuan memengaruhi suatu hubungan ke arah pencapaian tujuan. Individu dapat menyelenggarakan peran pimpinan alasannya ada kedudukan di

organisasi sehingga seluruh pimpinan atau manajer dan seterusnya.

5. Hemhil dan Caerus (dalam Yull, 1994) menjelaskan pimpinan sebagai tindakan personal yang memimpin kegiatan kelompokmeraih tujuan.
6. Harsey dan Blanchard (1995) menyatakan bahwa kepemimpinan merupakan proses memberikan pengaruh keviatan individu atau kelompok bertujuan dalam organisasi.

2) Fungsi Kepemimpinan

Fungsi kepemimpinan artinya kinerja yang diterapkan pimpinan selaras dengan posisi pemimpin. Fungsi kepemimpinan berkaitan dengan kemampuan memimpin anggota, kemampuan memimpin mempengaruhi kinerja anggota.

Pada operasional, fungsi kepemimpinan meliputi :

1. Fungsi intruksi.

Fungsi memuat komunikasi satu arah. Pemimpin menjadi peran komunikator pihak penentu terkait apa, bagaimana, bilamana, dan dimana perintah itu dilaksanakan agar putusan terlaksana efektif.

2. Fungsi konsultasi.

Fungsi dengan sifat komunikasi dua arah. Proses awal dengan pengambilam putusan. Pemimpin perlu saran pertimbangan dengan media konsultasi dengan anggota yang memiliki bahan referensi dan info terkait penetapan putusa .

3. Fungsi partisipasi.

Pimpinan berupaya dalam mengikutsetakan anggota dalam penetapan putusan serta penerapan. Peran serta pemimpin wajib dalam fungsi pemimpin dan bukan pelaksana.

4. Fungsi delegasi.

Fungsi delegasi terlaksana pada dilimpahkan kewenangan erumusan keputusan dengan persetujuan pimpinan maupun tidak.

5. Fungsi pengendalian.

Fungsi ini pemimpin ideal dapat melakukan pengatran kegiatan anggota denagan terarah dan berkoordinasi efektif.

3) Macam-Macam Gaya Kepemimpinan

1. Gaya otokratis.

Pimpinan otokratis cendeung paham kebutuham dan dapat menunjukkan keperluan dalam perintah. Karateristiknya pengambila putusan mandiri,

memiliki intervensi, anggota hanya diperintah, kewenangan dan bertanggung jawab utuh, dan orientasi kekuasaan.

2. Gaya partisipatif.

Gaya kepemimpinan partisipatif dikenal gaya demokratis, dengan asumsi anggota mendapat peran penetapan putusan. Karakteristinya memberikan tanggung jawab penetapan putusan bersama kelompok, pengembangan pertanggungjawaban kelompok dalam penyelesaian tugas, menerapkan teknik pujian dan kritik, tanggung jawab utama pada pimpinan.

3. Gaya kendali bebas.

Gaya yang dikenal “Laissez Faire” dengan tugas penyajian pada golongan yang umumnya penentuan dengan teknik tersendiri guna pencapaian tujuan organisasi. Karakteristiknya adalah menghindari tumpang tindih kekuasaan melalui pendelegasian, bergantung pada tim dalam penanganan permasalahan, efektif pada lingkungan profesional dengan motivasi kuat.

Selanjutnya pada penjelasan terkait Gaya Kepemimpinan Pelengkap.

1) Gaya kepemimpinan kharismatis

Kharismatis sebagai kondisi yang terhubung dengan kemampuan luar biasa dengan pemimpin. Kharisma dapat membangun daya tarik khas yang dapat membrntuk anggota dengan memuja dan kagum pada pimpinan.

Atributnya secara umum dilandasi kepribadian, budi luhur, pekerti, dan tindakan praktik memimpin.

Pemimpin berkharismatis memuat karakteristik meliputi :

- a) Pengikut mudah dipengaruhi dengan kepribadian pemimpin
- b) Pengikut akan patuh dengan ucapan dan ajaran tanpa dasar
- c) Pemimpin mendapat cinta dan rasa hormat serta akan disegani
- d) Pemimpin memiliki gaya gaib yang mengagumkan.

2) Gaya kepemimpinan Administratif atau Eksekutif

Gaya kepemimpinan administratif merupakan kepemimpinan dapat melaksanakan tugas administrasi dengan efektif. Sehingga tercipta sistem administrasi dan birokrasi dengan efisiensi dalam memberikan perintah pemantapan integritas bangsa, dan upaya membangun

3) Gaya kepemimpinan situasional

Urgensi situasional mempengaruhi gaya pemimpin dalam memimpin anggota. Tidak ada gaya kepemimpinan yang pakem dalam memimpin dikarenakan ada kondisi yang selalu berubah. Seperti Perbedaan situasi organisasi dalam tingkat profesional dan tindakan kelompok atau anggota. Faktor dari gaya kepemimpinan situasional, meliputi:

- a) Tuntutan penugasan
- b) Harapan serta tindakan rekan, cirikhas, budaya dan kebijakan

4) Gaya kepemimpinan transaksional

Suwarno dan Priansa memaparkan kepemimpinan transaksional merupakan pemimpin dengan orientasi transaksi antar personal, antara manajemen dan karyawan. 2 ciri kepemimpinan transaksional adalah pemimpin dengan penerapan reward sebagai motivasi pegawai dan pemimpin dengan tindakan korektif saat ada kegagalan. Indikatornya adalah :

- a) *Contingent reward*; menerapkan kontrak reward dan usaha, janji reward bagi pekerja baik
- b) *Management by exception* (aktif); mengamati dan pencarian deviasi sesuai regulasi dan acuan,

disertai korektif

- c) *Management by exception* (pasif); intervensi standar kinerja
- d) *Laissez faire*; lepas tanggung jawab, penghindaran pada penyusunan putusan
- e) Gaya kepemimpinan transformasional; Kepemimpinan transformasional adalah pimpinan memuat fokus individu, pacuan intelektual serta karisma. Indikatornya meliputi *Charisma; Inspiration; Intellectual stimulation;* dan *Individualized consideration;*

4) Teori Gaya Kepemimpinan

Terdapat teoro terkaot gaya kepemimpinan oleh ahli pada literatur kepemimpinan, organisasi, dan manajemen. Pada studi Ohio State University memparka dua fokus utama pemimpin dalam penerapa pemimpin dengan orientasi hubungan kemanusiaan dan struktur tugas. Pendapat Sutarto tindakan didasari tindakan dengan keberhasilan maupun kegagalan pimpinan diputuskan pada gaya bersikap dan betindak pimpinan yang namapak dengan teknik memberikan perintah; membagi tugas; komunikssi; penetapan putusan; mendukung anggota ; pembimbingan; penegakkan

disiplin; pengawasan kinerja; pelaporan; mengarur rapat; penegura, dan lainnya

5) Indikator Gaya Kepemimpinan

1. Kemampuan mengambil keputusan

Penetapan putusan merupakan pendekatan tersistem pada alternatif yang ditangani dan pengambilan tindakan sesuai perhitungan sebagai tindakan akirat.

2. Kemampuan memotivasi

Kemampuan motivasi sebagai daya dukung berakibat pada anggota organisasi memiliki kemauan serta kerelaan dalam bekerja dengan keahlian, tenaga dan waktu guna penyelenggaraan aktivitas sebagai tanggung jawab kewajiban capaian tujuan dan seluruhsasaran organisasi.

3. Kemampuan komunikasi

Kemampuan komunikasi merupakan cakap atau sanggup dalam menyamoaikan info, ide atau gagasan guna pihak lain paham dengan pesan yang disampaikan.

4. Kemampuan mengendalikan bawahan

Pimpinan wajib dapat mengaeahkan anghota sesuai dengan keinginan melalui penerapan power dan kuasa.

5. Tanggung jawab

Pimpinan bertanggungjawab pada anggota. Tanggung jawab dalam bentuk pemenuhan kewajiban akan tanggung, memikul jawab, seluruh maupun memberikan jawaban dan penanggungan akibat

6. Kemampuan mengendalikan emosional

Kendali emosi merupakan urgen dalam keberhasilan hidup. Kemampuan yang semakin mumpuni dalam kendali emosional semakin mudah bahagia.

6. Kepemimpinan Transaksional

Istilah kepemimpinan Transformasional (Transformational Leadership) adalah hasil dari perkembangan ide teoritis kepemimpinan. Berawal dari pikiran James Mac Gregor Burns (1979) yang menerapkam istilah Transforming Leadership (kepemimpinan Mentransformasi) selanjutnya dikembangkan pada Benard M. Bass (1985) dalam buku dengan judul Leadership and Performance Beyond Expectations yang menerapkan kata Transformational Leadership (Kepemimpinan Transformasional)

a. Pengertian Kepemimpinan Transformasional

Transformasi sebagai proses seluruh urusan Kepemimpinan Transformasional dianggap pemimpin yang representative sesuai tuntutan desentralisasi. Era

desentralisasi memuat manfaat untuk pemimpin kreatif guna pengembangan organisasi. Alasannya pemimpin lebih mudah bereksplorasi pada visi tanpa ada batasan petunjuk pelaksana dan petunjuk teknis pada kondisi yang pembatasan kreativitas

Transformational dengan penerapan Individual consideration (Perhatian Individual) artinya Pemimpin menerapkan pengembangan anggota dengan penciptaan lingkungan dan iklim organisasi. Fokus personal pada tingkatan pemimpin pengurusan anggota; mendengarkan harapan dan keperluan anggota. Pemimpin menerapkan empati dan dukunha pada anggota; komunikasi terbuka dan menerapkan tantangan. Anggota menerapkan motifasi intrinsic guna pelaksanaan tugas.

Tabel 2. 2 Indikator Kepemimpinan Transformasional

Pemimpin	Pengikut
Memiliki visi, tujuan, motivasi, keinginan, kebutuhan,	Visi, tujuan, nilai nilai, motivasi, keinginan, kebutuhan,
aspirasi, harapan masa datang menyatu dengan yang diimpikan anggota.	aspirasi, harapan, haridepan, menyatu dengan yang diinginkan pemimpin.
Motivasi, kekuasaan, keterampilan gua realisasi visi yang menambah motivas anggota biar setara	Menerapkan pemimpin jadi tauladan agar berupaya Diidentifikasi dengan pemimpin.

Stimulasi transformasi anggota guna memiliki tingkatan setara dengan pemimpin.	Mendorong pemimpin guna capaian tujuan
--	--

Intellectual Stimulation (Stimulasi intelektual)

pemimpin memberikan stimulasi pada anggota untuk berkrativitas dan berinovasi. Pemimpin memberikan dorongan pada anggota guna menerapkan imajinasi dan serta tabtangan teknik terkait sistem sosial.

Inspirational motivation (motivasi insprasional).

Pemimpin membentuk penggambaran detail terkait kondisi masa depan (visi) dengan optimis guna mudah diraih dan mendukung anggota guna peningkatan harapan dan ikatan pada visi.

Idealized influence (pengaruh teridealisasi)

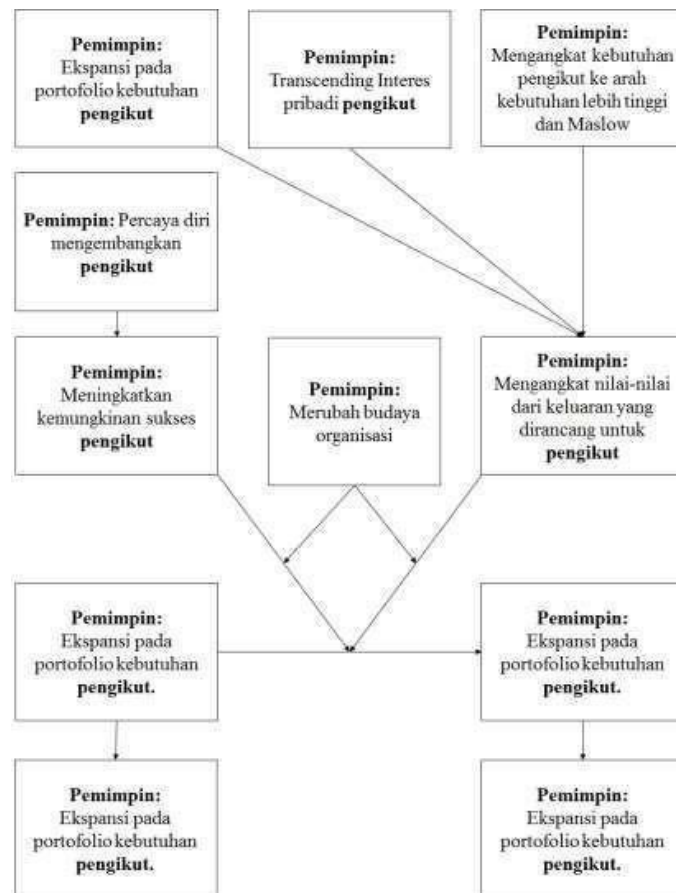
pemimpin akan mengambil tindakan sebagai tauladan (*role model*) dengan hati teguh, pemantapan, bertanggungjawab pada sikap dan ada percaya diri pada visi.

Robbins (2008, hlm. 90) mengartikan kepemimpinan transformasional sebagai pemimpin dapat memberikan inspirasi pada anggota dalam menyisihkan kepentingan personal untuk keberhasilan organisasi

dan memberikan pengaruh besar pada anggota. Mengorientasikan pada kebutuhan perkembangan anggota; perubah kesadaran anggota, mampu memberikan kebahagiaan dan inspirasi anggota untuk capai tujuan.

b. Model Kepemimpinan Transformasional

Pemimpin memberikan transformasi anggota terkait tingkatan kebutuhan minim hierarki menuju kebutuhan lain yang semakin urgen. Pada teori motivasi Abraham Maslow, pemimpin memberikan motivasi harapan agar kesuksesan anggota, serta nilai serta perkembangan budaya organisasi guna capaian tujuan Bernard M. Bass dan B.J. Avolio (1990)



Gambar 2. 1

Model Kepemimpinan Transformasional serta usaha maksimal anggota (Benard M. Bass, 1985). Bass dan Aviola dalam Gita (2010, hlm. 26) penegasan bahwa kepemimpinan transformasional terlihat pada pemimpin. Stimulasi pada rekan dan anggota guna keterlibatan kerjadengan sudut pandang baru.

c. Karakteristik Kepemimpinan Transformasional

Sesuai riset pada pemimpin transformasional bisnis, Tichy dan Devanna memaparkan ciri khas pimpinan transformasional yang dikenal peran utama drama

seperti:

- 1) Identifikasi menjadi agen perubahan.
- 2) Ada keberanian.
- 3) Ada rasa oercaya pada orang lain
- 4) Sebagai penarik nilai
- 5) Selalu belajar
- 6) Mampu dalam urusan yang kompleks, ambigu, dan tidak pasti.
- 7) Memiliki visi atau seorang *visionary*.

d. Prinsip-prinsip Kepemimpinan Transformasional

Paradigma baru terkait kepemimpinan transformasional menerapkan 7 prinsip guna membentuk kepemimpinan transformasional dengan sinergi meliputi (Erik Rees, 2001):

- 1) Simplifikasi, keberhasilan dari kepemimpinan berawal pada sebuah visi acuan dan targer. Keahlian dan keterampilan pada wujud visi detail, praktis dan transformasional.
- 2) Motivasi, keahlian dalam memperoleh komitmen pihak yang dilibatkan dalam visi. Pemimpin transformasional bisa membentuk sinergi dalam organisasi, artinya maksimal,

motivasi dan membagi energi.

- 3) Fasilitasi terkait fasilitas yang efektif pada organisasi. Sehingga mempengaruhi penambahan modal intelektual individu.
- 4) Mobilitas merupakan arahan pada semua sumber daya guna pelengkap dan kekuatan individu dalam capaian visi dan tujuan.
- 5) Siap Siaga, yaitu keahlian guna kesiapan pada personalia dan siap pada perubahan paradigma baru dengan positif.
- 6) Tekad guna penyelesaian hal sampai rampung. Yang mendapat dukungan disiplin spiritualitas, emosi, dan fisik disertai komitmen.

e. Faktor-faktor Kepemimpinan Transformasional

Menurut Bass (1990) faktor kepemimpinan transformasional meliputi:

- 1) Karisma, memuat power visi dan misi, menciptakan rasa hormat, peningkatan optimis, penekanan tujuan, dan menumbuhkan rasa percaya diri.
- 2) Inspirasional merupakan cakupan kapasitas pimpinan sebagai tauladan anggota.
- 3) Perhatian Individua sebagai pembimbing dan

pengawas anggota.

- 4) Stimulus Intelektual sebagai keahlian pemimpin guna menyingkirkan rasa enggan pada anggota dalam memberikan ide, mendukung anggota lebih kreatif dan memberikan stimulus anggota

7. Konsep Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Pendapat Richard M Steers efektivitas terbagi pada dalam 3 model, meliputi:

- 1) Model optimasi tujuan, menerapkan model optimasi dengan tujuan keefektifan organisasi guna pengakuan organisasi
- 2) Perspektif sistem, pusat fokus pada koneksi setiap komponen internal maupun eksternal. komponen tersebut serentak memberikan pengaruh hasil.
- 3) Tekanan pada perilaku, pada model yang efektif pada organisasi terlihat pada koneksi harapan .

b. Hubungan Model Efektivitas dengan Kinerja

Pendapat Payaman Simanjuntak dalam produktivitas terdapat 3 (tiga) definisi, meliputi:

- 1) Secara filosofis, bertanggung jawab dan pandangan hidup guna peningkatan mutu

kehidupan.

- 2) Definisi kerja, produktivitas sebagai oembanding antararasa puas masyarakat dan sumber daya yang dimanfaatkan .
- 3) Teknik operasional produktivitas memuat kuantitas produk yang dibuat dari sumber daya.

Produktivitas memiliki 2 (dua) dimensi:

- 1) Efektivitas yang mengarah pada capaian kinerja optimal yaitu capaian target terhubung pada kualitas, kuantitas dan waktu
- 2) Efisiensi terkait pada usaha perbedaan masukan dengan wujud pemanfaatan

Jadi produktivitas perumusannya dari perbedaan hasil yang diraih (*output*) dan total sumber daya yang dimanfaatkan (*input*) dalam raih tujuan organisasi . Guna mengetahui hasil kerja karyawan, pemimpin melakukan nilai dan evaluasi kerja. Pendapat Daft terkait nilai kerja (*performance appraisal*) meliputi tinjauan dan nilai kerja, perekaman nilai dan penyediaan feed back pada anggota

c. Validasi prosedur seleksi

Evaluasi program pelatihan dengan landasan ukuran

kinerja guna perkembangan kinerja pegawai dengan tujuan pertumbuhan dan perbaikan kinerja, identifikasi latihan dan kesempatan guna perkembangan melalui teknik penanganan tantangan kinerja,

d. Indikator Kinerja

Indikator dalam pengukuran kinerja pegawai dalam pendapat Robbins meliputi :

1. Kualitas kerja ukuran dengan persepsi pegawai pada kualitas kerja yang membentuk dan menyempurnakan tugas pada keahlian pegawai
2. Kuantitas sebagai total hasil melalui yang unit, siklus kegiatan .
3. Ketepatan waktu sebagai tingkatan kegiatan sesuai waktu, dan hasil
4. Efektivitas sebagai tingkatan pemanfaatan sumber daya dalam bentuk tenaga, dana, teknologi, bahan baku yang optimal
5. Kemandirian sebagai tingkatan pegawai melaksanakan fungsi kerjadengan berkomitmen.

e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

1. Kemampuan dan keahlian
2. Pengetahuan
3. Rancangan kerja

4. Kepribadian
5. Motivasi kerja
6. Kepemimpinan
7. Budaya organisasi
8. Kepuasan
9. Komitmen
10. Disiplin kerja

f. Evaluasi Kinerja

Wirawan berpendapat evaluasi kerja menjadi proses nilai dengan menghimpun informasi terkait kinerja ternilai dengan acuan standar kinerja dalam periode tertentu. Arti evaluasi kinerja meliputi:

- a) Penilai pada karyawan yang memiliki hak dan kewajiban guna penilaian kinerja karyawan.
- b) Penghimpunan informasi sebagai proses terkait nilai kinerja.

Maka proses penghimpunan kinerja perlu diterapkan dalam penggunaan kaidah ilmu pengetahuan.

- c) Kinerja sebagai luaran kinerja ternilai sebagai syarat pada organisasi yang memuat hasil kinerja, tindakan, dan sifat yang berhubungan dengan kinerja.

- d) Nilai pada karyawan dilakukan oleh penilai.
- e) Dokumentasi kinerja merupakan seluruh hal dalam manajemendan penilaian
- f) Diterapkan dengan periode waktu penerapan penilaian kerjasesuai jenis pekerjaan.

g. Metode dan Kriteria Penilaian Kinerja

Metode penilaian kinerja diterapkan oleh organisasi sesuai

1) Metode Penilaian Kategori

Metode penilaian kinerja sederhana dsmsgan nilai kategori, denganpenerapan skala penilaian memlaui grafik disertai tanda, tujuan tanda guna mengukur keakuratan.

2) Metode Perbandingan

Metode perbandingan membentuk pimpinan melakukan perbandingan kinerja dengan langsung untuk secara langsung membandingkan kinerja pegawai.

3) Metode Naratif

Dalam metode pimpinan wajib menyusun dan membagikan info tertulis terkait situasi dan tindakan anggota.

4) Metode Tujuan/Perilaku

Pada metode penilaian perilaku dalam sehari-hari.

Pendapat Hasibuan dikutip Pratiwi, kinerja pegawai tergolong

baik jika:

1) Kesetiaan

Kinerja terukur dari bentuk setia pegawai pada tugas dan tanggungjawab organisasi.

2) Prestasi Kerja

Prestasi kerja berkaitan dengan cakap kerja, keterampilan, pengalaman, dan kesanggupan pegawai.

3) Kedisiplinan

Acuan tingkat pegawai dalam pematuhan regulasi serta pelaksanaan perintah

4) Kreativitas

Sebagai kemampuan pegawai pengembangan kreasi dan penunjukkan potensi.

5) Kerjasama

Kerjasama terukur dari bentuk kemampuan bekerjasama tim terkait penyelesaian tugas.

6) Kecakapan

Kecakapan individu terukur dari tingkatan pendidikan yang selaras dengan tugas kerja.

7) Tanggung Jawab

Tanggung jawab sebagai kesanggupan personal dalam penyelesaian tugas dengan baik dan siap akan resiko

8. Konsep Pelayanan Kesehatan

a. Rumah Sakit

Menurut Depkes RI (2009) menyatakan Rumah Sakit merupakan institusi layanan kesehatan dengan layanan kesehatan perorangan secara optimal dengan ketersediaan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Fasilitas layanan kesehatan memiliki kewenangan dan wajib melayani bidang kesehatan relevan pada sasaran, serta ada kewajiban administrasi guna pembuatan dan pemeliharaan rekam medis (Depkes, 2009).

Rumah sakit sebagai sarana kesehatan dengan penyelenggaraan layanan kesehatan dalam layanan kesehatan (*promotive*), pencegahan penyakit (*preventive*), penyembuhan penyakit (*kurative*) dan pemulihan kesehatan (*rehabilitative*) yang memuat layanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. (Hatta, 2011 *dalam* Rahayu, 2015).

b. Instalasi Rawat Jalan

Instalasi Rawat Jalan merupakan layanan di rumah sakit dengan melayani pasien yang berobat jalan. (Laporan

Tahunan RSDMS, 2014).

c. Instalasi Gawat Darurat

IGD merupakan Instalasi Gawat Darurat dengan pelayanan jam layanan selama 24 jam, sebagai unit utama dari bidang layanan rumah sakit yang melayani pasien gawat darurat/*emergency* dan *false emergency*. (Laporan Tahunan RSDMS, 2014).

d. Pelayanan ICCU

Instalasi rawat inap sebagai unit pelayanan nonstruktural dengan ketersediaan fasilitas dan penyelenggaraan aktivitas layanan rawat inap. Bentuk layanan rawat inap dengan layanan ICCU (*Intensive Coronary Care Unit*) . (Laporan Tahunan RSDMS, 2014). ICCU (*Intensive Coronary Care Unit*) atau Instalasi Rawat *Intensive Koroner* adalah instalasi rawat inap yang diperuntukan guna merawat Pasien Jantung (*Cardiac*) yang ada keperluan tertentu pada layanan cepat dan kritis (Tanuwidjaja, 2013). ICCU memiliki fungsi untuk berkoordinasi dan penyediaan keperluan, pengawasan, pantauan, dan pemanfaatan fasilitas sumber daya di Instalasi Perawatan Intensif (Laporan Tahunan RSDMS, 2014).

C. Kerangka Pemikiran

Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran

