**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Administrasi Negara**
2. **Pengertian Administrasi**

Istilah administrasi sering kita dengar terlebih dalam bidang yang berurusan dengan catat-mencatat, pembukuan, surat-menyurat, pembuatan agenda, dan sebagainya. Ilmu mengenai administrasi dalam instansi pemerintahan atau suatu perusahaan sangat diperlukan untuk menunjang dalam pelaksanaan kegiatan pemerintah atau perusahaan. Apabila dalam suatu instansi pengelolaan administrasinya baik maka instansi tersebut juga akan dapat berjalan dengan baik.

Secara etimologis istilah Administrasi berasal dari Bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata, yaitu *“ad”* dan *“ministrate”* yang berarti *“to serve”* yang dalam Bahasa Indonesia berarti melayani dan atau memenuhi. Administrasi dalam arti sempit, yaitu dari kata *Administratie* (Bahasa Belanda), yang meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan.

Berikut ini beberapa definisi administrasi menurut para ahli, menurut **The Liang Gie** yang dikutip **Silalahi** dalam **Studi Tentang Ilmu Administrasi (2011:9)**, mengemukakan bahwa :

“**Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu”.**

Pengertian selanjutnya Administrasi menurut **Sondang P. Siagian** yang dikutip **Anggara** dalam **Ilmu Administrasi Negara (2012:21)** yaitu:

**“Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.**

Berdasarkan definisi tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa Administrasi adalah seluruh kegiatan / proses yang dilakukan kelompok yang terdiri dari atas dua orang atau lebih berdasarkan pembagian kerja secara terstruktur melalui kerjasama dalam suatu organisasi dengan maksud mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan memanfaatkan sumberdaya-sumberdaya.

1. **Dimensi – Dimensi Ilmu Administrasi**

Ada beberapa domain dalam studi yang menjadi objek telaahan dalam lingkup administrasi. Mengikuti konsepsi dari Balai Pembinaan Administrasi (BPA), **Miftah Toha** yang dikutip oleh **Silalahi** dalam bukunya **Studi tentang ilmu administrasi (2005:92)**, mengemukakan adanya delapan unsur adminsitrasi, yaitu:

1. **Organisasi**
2. **Manajemen**
3. **Komuniksi**
4. **Kepegawaian**
5. **Keuangan**
6. **Perbekalan**
7. **Tatausaha**
8. **Perwakilan atau Hubungan Masyarakat**

**Siagian** yang dikutip oleh **Silalahi** dalam bukunya **Studi tentang Ilmu Administasi (2005:92)**, juga menyebutkan adanya enam dimensi dalam membicarakan administrasi. Bidang –bidang tersebut adalah:

1. **Filsafat Administrasi**
2. **Kepemimpinan (*Leadership)***
3. **Hubungan Manusia (*Human Relation)***
4. **Organisasi**
5. **Administrasi Negara**
6. **Administrasi Niaga**

Salah satu dimensi yang disebutkan diatas yaitu Administrasi Negara yang selanjutnya akan dibahas oleh peneliti karena administrasi Negara sangat menunjang untuk tercapainya suatu organisasi.

1. **Pengertian Administrasi Negara**

Administrasi Negara adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan aparatur negara/pemerintah untuk mencapai tujuan negara secara efisien. Administrasi negara merupakan suatu bahasaan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi lembaga legislatif, yudikatif dan eksekutif serta hal-hal yang berkaitan dengan publik yang meliputi kebijakan publik, tujuan negara dan etika yang mengatur penyelenggara negara. Terdapat hubungan interaktif antara administrasi negara dengan lingkungan sosialnya, diantara berbagai unsur lingkungan sosial, unsur budaya merupakan unsur yang paling banyak mempengaruhi penampilan (performance) administrasi negara.

Pengertian Administrasi Negara menurut para ahli adalah sebagai berikut :

**Pfiffner dan Robert Prestus** dalam buku **“*Public Administration”*** yang dikutip oleh **Handayaningrat** dalam **Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen (1994:3)**, mengemukakan bahwa :

**“Administrasi Negara adalah suatu proses yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijaksanaan Negara”.**

**Waldo** yang dikutip **Anggara** dalam **Ilmu Administrasi Neegara (2012:134)** yaitu mendefinisikan :

“**Administrasi Negara sebagai organisasi dan manajemen manusia dalam pemerintahan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.**

Berdasarkan definisi administrasi negara di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi negara adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Dan segala sesuatu yang berhubungan dengan pemerintahan merupakan bagian dari administrasi negara. Selain itu, administrasi merupakan seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara.

**B. Manajemen Sumber Daya Manusia**

1. **Pengertian Manajemen**

Pada dasarnya ada kesukaran untuk membedakan kegiatan administrasi dan manajemen. Akan tetapi pada dasarnya proses kegiatan administrasi lebih menitikberatkan pada penentuan tujuan organisasi sedangkan manajemen dititik beratkan pada penggerakan dalam rangka pencapaian tujuan.

Peran manusia yang termasuk sumber daya organisasi merupakan hal yang sangat penting karena sumber daya manusia tidak saja dipandang sebagai unsur produksi namun juga manusia yang memiliki emosi dan kepribadian yang dapat dijadikan sebagai pendorong untuk menggerakkan organisasi. Pendekatan manajemen yang dilakukan dalam pengelolaan sumber daya manusia yaitu dengan mempelajari dan mengembangkan organisasi dapat tercapainya tujuan organisasi. Manajemen terdiri atas 6 unsur yaitu *men, money, methode, materials, machines dan market*. Unsur *men* (manusia) ini merupakan aspek penting yang harus dimiliki organisasi dan perlu diperhatikan dalam manajemen*.*

Sebelum membahas tentang pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia. Perlu diungkapkan pengertian Manajemen. Menurut **G.R. Terry** yang dikutip oleh **Hasibuan** dalam buku **Manajemen** **(2006:2)** yaitu :

**“Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya dan sumber-sumber lainnya.”**

Adapun menurut **Harold Koontz dan Cyril O’ Donnel** yang dikutip oleh **Hasibuan** dalam buku **Manajemen** **(2006:3)** yaitu :

**“Manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perncanaan, pegorganisasian, penempatan, pengarahan dan pengendalian.”**

Setelah diketahui pengertian manajemen diatas, **G.R Terry** yang dikutip oleh **Hasibuan** dalam bukunya **Manajemen (2006:37)** mengemukakan bahwa fungsi manajemen secara umum terdiri atas :

1. **Perencanaan** (*Planning*) **merupakan suatu kegiatan membuat tujuan organisasi dan diikuti dengan berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.**
2. **Pengorganisasian** (*Organizing*) **merupakan suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia yang tersedia dalam organisasi untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta menggapai tujuan organisasi.**
3. **Kepemimpinan** (*Actuating*) **berfungsi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja secara maksimal serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan dinamis.**
4. **Pengawasan** (*Controling*) **merupakan suatu aktivitas menilai kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan**.
5. **Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia adalah mengelola manajemen sumber daya manusia. Dari keseluruhan sumber daya yang tersedia dalam suatu organisasi, baik organisasi publik maupun swasta, sumber daya manusialah yang paling penting dan sangat menentukan. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya merupakan sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Satu-satunya sumber daya yang memiliki rasio, rasa, dan karsa. Semua potensi sumber daya manusia terseput sangat berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam pencapaian tujuannya.

Definisi dan bahasan mengenai manajemen sumber daya manusia yang tergolong dalam perspektif internasional, makro dan mikro, sedangkan pengertian makro yang dikutip oleh **Gomes** dalam buku **Manajemen Sumber Daya Manusia (2003:4)** yaitu :

**“Manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan personil (pegawai) bagi pencapaian yang efektif mengenai sasaran-sasaran dan tujuan-tujuan individu, organisasi, masyarakat, nasioanal, dan internasioanal”.**

Berikutnya pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia dalam perspektif mikro yang dikutip oleh **Gomes** dalam buku **Manajemen Sumber Daya Manusia** **(2003:6)** yaitu:

**“Perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengentegrasian, pemeliharaan dan pelepasan SDM agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.”**

Disamping itu manajemen sumber daya manusia menunjukkan suatu pengertian bahwa tenaga kerja sebagai sumber daya manusia yang diperoleh, kemampuaan dan kemauan kerja yang sesuai dan mendukung tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Kemampuaan kerja bersumber dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap prilaku. Sedangkan kemauan kerja tumbuh dari kepuasan kerja yang mampu diciptakan melalui pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari organisasi.

Secara ringkas dapat dikatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan manajemen penempatan tenaga kerja didalam organisasi tidak hanya sebagai alat produksi, lebih dari itu, yaitu merupakan aset organisasi berbentuk sumber daya manusia, yang mempunyai cita, rasa dan karsa yang berbeda-beda sehingga harus dikelola dengan lebih manusiawi.

**C. Kinerja**

1. **Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah hasil yang dicapai dari yang telah dilakukan dan dikerjakan oleh seseorang dalam melaksanakan kerja atau tugas. Kinerja merupakan prestasi kerja atau performance, yaitu hasil kerja selama periode tertentu dibanding dengan berbagai kemungkinan. Kinerja Pegawai secara etimologi, kinerja berasal dari kata *performance*. *Performance* berasal dari kata *to perform* yang mempunyai beberapa masukan *(entries)*, yakni (1) melakukan, (2) memenuhi atau menjalankan suatu, (3) melaksanakan suatu tanggung jawab, (4) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang. Dalam hal ini kinerja bisa dikatakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Untuk lebih memahami apa yang dimaksud dengan Kinerja peneliti mengemukakan pengertian kinerja menurut **Mahmudi** yang di kutip oleh **Iwan Satibi** dalam buku **Manajemen Publik (2012:102)** mengemukakan bahwa Kinerja yaitu :

**”Kesuksesan seseorang (pegawai) dalam melaksanakan suatu pekerjaan.”**

Pengertian kinerja menurut **Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN-RI)** yang dikutip oleh **Iwan Satibi** dalam bukunya **Manajemen Publik (2012:102)** adalah sebagai berikut :

**“Kinerja adalah gambaran umum mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi.”**

Sebagai bahan perbandingan peneliti mengemukakan pengertian kinerja menurut **Prawirosentono** yang dikutip oleh **Iwan Satibi** dalam bukunya **Manajemen Publik (2012:103)** yaitu :

**“Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.”**

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja akan menunjukkan keberhasilan seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

1. **Penilaian Kinerja**

Untuk melihat kemampuan kinerja aparatur seorang pemimin perlu melakukan penilaian kinerja. Penilaian kinerja merupakan suatu metode untuk menilai kemajuan yang telah dicapai oleh seseorang, individu atau organisasi dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Penilaian kinerja hanya dapat dilakukan terhdap kinerja yang nyata dan terukur. Apabila kinerja tidak dapat diukur tidak dapat dikelola. Untuk dapat memberbaiki kinerja, perlu diketahui seperti apa kinerja saat ini. Penilaian kinerja diperlukan untuk memfokuskan pegawai terhadap tujuan, pelatihan, dan pengembangan.

Untuk selanjutnya peneliti mengemukakan pengertian penilaian kinerja menurut **Mahmudi** yang dikutip oleh **Iwan Satibi** dalam buku **Manajemen Publik (2012:130)** penilaian kinerja sebagai berikut :

1. **Mengetahui tingkat tercapainya tujuan organisasi**
2. **Menyediakan sarana pembelajaran pegawai**
3. **Memperbaiki kinerja berikutnya**
4. **Memberikan pertimbangan yang aistematik dalam pembuatan keputusan pemberian *reward* dan *punishment***
5. **Memotivasi pegawai**
6. **Menciptakan akuntabilitas publik**

Peneliti selanjutnya mengemukakan pengertian penilaian kinerja menurut **Mathis** yang dikutip oleh **Fahmi** dalam bukunya **Manajemen Kinerja (2015:65)** yaitu :

**“Penilaian kinerja merupakan proses mengevaluasi sebarapa baik pegawai mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut.”**

Penilaian kinerja yang dilakukan tersebut nantinya akan menjadi bahan masukan yang berarti dalam menilai kinerja yang dilakukan dan selanjutnya dapat dilakukan perbaikan, atau yang bisa disebut perbaikan yang berkelanjutan.

1. **Pengertian Kinerja Pegawai**

Pengertian Kinerja Pegawai menurut Mangkunegara yang dikuti oleh **Iwan Satibi** dalam buku **Manajemen Publik** **(2012:103),** yaitu sebagai berikut :

**”Kinerja Pegawai yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.**

Selanjutnya Kinerja Pegawai menurut **Benerdin** yang dikutip oleh **Iwan Satibi** dalam buku **Manajemen Publik (2012:104),** yaitu :

**“Kinerja Pegawai adalah hasil kerja seseorang pegawai, baik secara individu maupun kelompok dalam rangka pencapaian visi, misi, dan program yang telah ditetapkan oleh organisasi, sehingga dapat diketahui kontribusi dari setiap pegawai terhadap organisasinya”.**

Suatu keberhasilan kinerja pegawai secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama. Dalam organisasi pemerintahan kinerja pegawai sangatlah berperan penting selama malaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

1. **Indikator Kinerja Pegawai**

Berbicara mengenai kinerja, erat kaitannya dengan bagaimana cara mengadakan penilaian terhadap pekerjaan seseorang sehingga perlu ditetapkan standar kinerja atau *standar performance*. Hasil kinerja merupakan suatu metode yang menilai kemajuan yang telah dicapai oleh individu, atau organisasi dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Penilaian terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksnaan kinerja terhadap deviasi dari rencana yang telah ditentukan, atau apakah kinerja dapat dilakukan sesuai jadwal waktu yang ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Penilaian kinerja hanya dapat dilakukan terhadap kinerja yang nyata dan terukur. Apabila kinerja tidak dapat diukur, tidak dapat dikelola.

Peneliti mengemukakan beberapa indikator Kinerja Pegawai, menurut **Mitchell** yang dikutip oleh **Sedermayanti** dalam buku **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja (2009:51**)sebagai berikut :

1. **Kualitas Kerja** (*Quality of work*), **adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.**
2. **Ketepatan Waktu** (*Promptness*), **yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.**
3. **Inisiatif** (*Inisiatif*), **bahwa setiap pegawai yang memiliki kinerja tinggi senantiasa memiliki inisiatif atau ide-ide cerdas, sehingga ia mampu melakukan adaptasi terhadap setiap perubahan dan pergeseran serta perkembanagn yang terjadi, baik dilingkungan organisasi maupun di luar organisasi.**
4. **Kemampuan** (*Capability*), **yaitu setiap pegawai yang berkinerja tinggi akan tercermin dari kemampuan dan kompetensi dalam melaksanakan tugasnya.**
5. **Komunikasi** (*Communication*), **merupakan interaksi yang dilakukan oleh setiap pegawai baik kepada atasan maupun** *stakeholder* **(pemangku kebutuhan), dengan adanya komunikasi akan menimbilkan kerjasama yang baik sehingga tercapainya visi, misi, dan tujuan organisasi.**

Pendapat diatas, mengandung makna bahwa untuk menilai baik buruknya kinerja seorang pegawai, suatu organisasi bisa melihat dari sejauh mana kualitas kerja yang dihasilkan, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi. Berbagai parameter tersebut mencerminkan bahwa pengukuran kinerja seorang pegawai sangat berkaitan dengan upaya untuk mendorong peningkatan potensi seorang pegawai.

1. **Faktor-faktor yang mempengaruhi Pencapaian Kinerja**

Faktor-faktor yang berpengaruh langsung terhdap tingkat pencapaian Kinerja menurut **Ruky** yang dikutip oleh **Iwan Satibi** dalam buku **Manajemen Publik (2012:124),** mengemukakan faktor-faktor mempengaruhi pencapaian kinerja sebagai berikut :

1. **Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi.**
2. **Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi.**
3. **Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan kebersihan.**
4. **Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.**
5. **Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi**
6. **Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi dll**

Bahwa dalam mendukung pencapaian kinerja, sesungguhnya tidak bisa dilepaskan dari berbagai faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor tersebut, secara sinergis dapat memberikan gambaran secara komprehensif kepada manajemen organisasi, untuk menentukan langkah-langkah strategis apa yang perlu dilakukan, agar pencapaian kinerja dapat diraih sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

**D. Kualitas Pelayanan**

1. **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut **Sampara** yang dikutip oleh **Iwan Satibi** dalam buku **Manajemen Publik** **(2012:27)**  yaitu :

**“kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.”**

Adapun definisi lain menurut **Moenir** yang dikutip oleh **Iwan Satibi** dalam buku **Manajemen Publik (2012:26)**  sebagai berikut :

**“Pelayanan adalah sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.”**

Definisi tersebut mencerminkan bahwa pelayanan mengandung sejumlah proses aktivitas yang diajukan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain. Dengan perkataan lain, ada pihak - pihak yang memberikan layanan dan ada pihak yang dilayani sesuai dengan kebutuhannya.

Selanjutnya pengertian pelayanan publik menurut **Sinambela** yang dikutip oleh **Iwan Satibi** dalam buku **Manajemen Publik** **(2012:30),** yaitu:

**“Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlahorang yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat.”**

Pengertian Pelaynan Publik menurut **Kurniawan** yang dikutip oleh Iwan Satibi dalam buku Manajemen Publik (2012:30), adalah :

“**Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan.”**

1. **Standar dan Asas-asas Pelyanan Publik**

Pelayanan publik yang berkualitas sudah barang tentu akan memiliki parameter atau standar tertentu, sehingga dapat menjawab kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Adapun standar pelayanan publik yang harus diterapkan dalam setiap proses pelayanan, menurut **Mahmudi** yang dikutp oleh **Iwan** **Satibi** dalam buku **Manajemen Publik (2007:44),** sekurang - kurangnya meliputi 6 hal, yaitu:

1. **Prosedur pelayanan,** Dalam hal ini harus ditetapkan standar pelayanan yang dibakukkan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk prosedur pengaduan.
2. **Waktu penyelesaian,** Hal ini mengandung arti bahwa harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Biaya pelayanan,** Dalam konteks ini, harus ditetapkan standar biaya atau tarif pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif atau biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
4. **Produk pelayanan,** Dalam hal ini harus diterapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
5. **Sarana dan prasarana,** Dalam konteks ini, harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan,** Perlu ditetapkan pula standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.
7. **Pengertian Kualitas pelayanan**

Mengemukakan pengertian kualitas pelayanan menurut **Wyckof** yang dikutip oleh **Tjiptono** dalam buku **Manajemen Jasa** **(2006:59)**, menguraikan:

**“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila atau pelayanan yang diterima atau dirasakan** (*perceived service*) **sesuai yang diharapkan, maka jualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima malampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau atau pelayaan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.”**

Adapun definisi lain menurut **Tjiptono** dalam buku **Manajmen Jasa (2006:61),** yang menyabutkan bahwa:

**“Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelanggan lah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa atau pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.”**

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan diatas maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Jadi proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualtas akan tumbuh.

1. **Indikator Kualitas Pelayanan**

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus keapada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Untuk lebih mendalami tentang pengertian Kualitas Pelayanan dengan berbagai hal pokok menurut **Tjiptono** dalam buku **Manajemen Jasa** **(2006:70),** menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok. Ke lima dimensi tersebut yaitu :

1. **Bukti langsung** *(tangible)*, **adalah bukti konkret kemampuan suatu organisasi untuk menampilkan yang terbaik bagi** *stakeholder* **(pemangku kebutuhan). Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan pegawai.**
2. **Keandalan** *(reliability)*, **adalah kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan** *stakeholder* **(pemangku kebutuhan) terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.**
3. **Daya tangkap** *(responsiveness)*, **yaitu memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.**
4. **Jaminan** *(assurance)*, **yaitu jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun pegawai, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya** *stakeholder***(pemangku kebutuhan).**
5. **Empati** *(empathy)*, **adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada** *stakeholder***(pemangku kebutuhan), hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan** *stakeholder* **(pemangku kebutuhan) secara akurat dan spesifik.**

**E. Teori Penghubung Antara Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan**

Setiap organisasi mempunyai sasaran yang telah direncanakan. Oleh karena itu setiap organisasi perlu mengagendakan evaluasi kegiatan demi perbaikan kedepannya, sehingga mengalami suatu peningkatan yang sesuai dengan yang diharapkan, hal ini perlu ditunjang dengan beberapa faktor dari indikator Kinerja Pegawai yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada masyarakat.

Menurut **Benardin** yang dikutip oleh **Iwan Satibi** dalam buku **Manajemen Publik (2012:104)**, Kinerja Pegawai yaitu :

**“Hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai, baik secara individu maupun kelompok dalam rangka pencapaian visi, misi dan program yang telah ditetapkan oleh organisasi, sehingga dapat diketahui kontri busi dari setiap pegawai terhadap irganisasinya”.**

Agar pencapaian kinerja pegawai tercapai **Benardin** yang dikutip oleh **Iwan Satibi** dalam buku **Manajemen Publik** **(2012:119)**, mengemukakan indikator Kinerja Pegawai , yaitu :

1. **Kualitas**
2. **Kuantitas**
3. **Ketepatan waktu**
4. **Penghematan biaya**
5. **Kemandirian atau otomatis dalam bekarja dan**
6. **Kerjasama**

Pengertian Kualitas pelayanan menurut **Tjiptono** dalam buku **Manajemen Jasa** **(2007)**, yaitu sebagai berikut :

**“Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata, yang mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut pelayanan suatu organisasi”.**

Menurut **Zeithaml dan Bitner** mengemukakan bahwa indikator yang ada dapat dirangkum menjadi hanya lima dimensi pokok, yang dikutip oleh **Tjiptono** dalam buku **Manajemen Jasa** **(2006:70)**, ada lima dimensi yang menjadi faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, sebagai berikut :

1. **Bukti langsung** *(tangibles)*
2. **Keandalan** *(reliability)*
3. **Daya tangkap** *(responsiveness)*
4. **Jaminan** *(assurance)*
5. **Empati**

Untuk mencapai lima indikaor utama dalam mewujudkan Kualitas Pelayanan terhadap publik diperlukan peran serta dari Kinerja Pegawai tersebut yang bersangkutan dengan proses pelayanan kepada masyarakat. Kinerja Pegawai merupakan salah satu kunci utama untuk keberhasilan pencapaian tujuan suatu organisasi.

Hal ini menjadi salah satu karateristik yang paling utama sebagai seorang pegawai untuk meningkatkan kinerjanya demi memberikan pelayanan yang berkualitas. Jadi Kualitas Pelayanan merupakan kebutuhan yang harus di penuhi oleh setiap organisasi dalam melayani masyarakat. Diperlukan strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, dimana kinerja pegawai yang memadai merupakan sesuatu unsur yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan demi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, dimana untuk meningkatkan kinerja pegawai harus diperhatikan faktor sumber daya manusianya.

Berdasarkan pendapat diatas bahwa dapat diketahui bahwa Kinerja Pegawai adalah faktor yang berpengaruh dalam Kualitas Pelayanan terhadap masyarakat, dimana kinerja pegawai yang memadai suatu unsuryang perlu diperbaiki dan demi meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

Untuk lebih jelas mengenai hubungan Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan melalui gambar 2.1 sebagi berikut :

***INPUT***

Terdiri dari :

1. Peleyanan lebih mudah terjangkau dan dapat diakses oleh orang lain.
2. Lebih adanya kepastian waktu.
3. Tidak adanya kepastian waktu.

***PROCESS***

Kinerja Pegawai di ukur berdsarkan :

1. Kualitas Kerja
2. Ketepatan Waktu
3. Inisiatif
4. Kemampuan
5. Komunikasi

***OUTPUT***

Kualitas Pelayanan dapat diukur dengan :

1. Bukti Langsung
2. Keandalan
3. Daya Tangkap
4. Jaminan
5. Empati

***FEED FORWARD***

***FEED BACK***

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan pelayanan keliling disetiap Kecamatan (MAPELING).
2. Meningkatkan sumber-sumber yang meningkatkan Kinerja Pegawai

**GAMBAR 2.1**

**MODEL PENDEKATAN KONSEPTUAL KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN**

**Sumber :**

1. **Mitchell** yang dikutip oleh **Sedarmayanti** dalam buku **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja (2009:51).**
2. **Zeithaml dan Bitner** yang dikutip oleh **Tjiptono** dalam buku **Manajemen Jasa (2006:70).**
3. **Modifikasi peneliti tahun 2017.**

**Keterangan :**

1. **Input**

Masukan adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dan program dapat berjalan atau dalam rangka menghasilkan keluaran. Yang terdiri dari peningkatan pelayanan, tempat yang jauh diakses, dan tidak ada kepastian waktu.

1. **Peningkatan Pelayanan**

Peningkatan pelayanan merupakan faktor sebagai tujuan organisasi agar masyarakat terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh karena itu peningkatan pelayanan sangat diperlukan.

1. **Tempat yang jauh diakses**

Seperti halnya masyarakat yang jauh dari tempat pelayanan sebagian masyarakat mengeluhkan akan hal itu. Oleh karena itu harus ada pelayanan yang mendekatkan dengan masyarakat seperti halnya pelayanan keliling.

1. **Tidak ada kepastian waktu**

Tidak adanya kepastian waktu proses pelayanan menjadi masalah yang paling tidak diinginkan oleh masyarakat. Oleh karena itu organisasi selaku pemberi pelayanan terhadap masyarakat harus ada kepastian waktu.

1. **Proses**

Proses merupakan transformasi input menjadi output, pada proses ini sumber-sumber dalam input diupayakan untuk dimanfaatkan dalam pelaksanaan Kinerja pegawai yang bertujuan untuk meningkatkan Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1. **Output**

Keluaran adalah segala sesuatu berupa produk atau jasa sebagai hasil langsung dari pelaksanaan suatu kegiatan program berdasarkan masukan yang digunakan. Apabila Kinerja Pegawai telah dilaksanakan dengan baik yang didasarkan pada indikator Kinerja pegawai serta dengan pemanfaatan input yang ada maka Kualitas pelayanan akan meningkat.

1. **Feed back**

Peningkatan Kualitas pelayanan akan bisa memberikan umpan balik terhadap input berupa kesinambungan unsur-unsur yang terdapat dalam input tersebut, sehingga dapat diupayakan agar lebih berdaya guna dan berhasil guna.

Semua masukan berupa sumber-sumber yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung yaitu tenaga kerja, biaya, cara kerja, peralatan, alat atau bahan, pemasaran. Kemudian di proses dalam pelaksanaan Kinerja pegawai yang diharapkan menghasilkan keluaran berupa hasil kerja yang baik sehingga akan menghasilkan Kualitas pelayanan yang unggul berdasarkan indikator Kualitas pelayanan yaitu : Bukti langsung, Keandalan, Daya tangkap, Jaminan, dan Empati. Dan selanjutnya dari keluaran tersebut menimbulkan umpan balik yang diharapkan yaitu meningkatkan sumber-sumber yang mendukung pelaksanaan Kinerja pegawai dan memperbaiki kekurangan-kekurangan dalam pelaksanaan Kinerja pegawai serta memberikan kemungkinan terjadinya peningkatan Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.