

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Konsep Administrasi Publik

Sebelum memahami administrasi publik, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai administrasinya sendiri. Ilmu pengetahuan administrasi merupakan suatu fenomena masyarakat baru, karena baru timbul sebagai salah satu cabang dari ilmu-ilmu sosial yang ada, akan tetapi dalam prakteknya harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi di Indonesia. Secara etimologis istilah administrasi berasal dari bahasa Inggris dan bahasa Latin, menurut bahasa Inggris, administrasi disebut *administration* singkatan dari *to administer* diartikan *to manage* (mengelola) atau *to rect* (menggerakkan). Dalam bahasa Latin, administrasi disingkat *Ad* artinya intensif dan *minister* artinya melayani, membantu, memenuhi, jadi administrasi merujuk pada kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan dalam mencapai suatu tujuan.

Secara umum administrasi dapat diartikan sebagai proses kerjasama untuk mencapai tujuan bersama yang ditentukan sebelumnya, apabila diterapkan secara formal dalam organisasi maka proses kerjasama merupakan upaya mewujudkan tujuan organisasi terbesar seperti Negara. Berkaitan dengan hal itu, **Siagian** dalam **Syafie (2009:5)** mengemukakan definisi administrasi yaitu :

“Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan pada umumnya dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya”

Pendapat diatas dapat diartikan bahwa administrasi adalah kegiatan yang dilakukan dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa administrasi adalah suatu proses kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kegiatan administrasi sangat penting dalam kehidupan masyarakat, karena manusia merupakan makhluk sosial yang mana membutuhkan orang lain atau tidak bisa hidup sendiri.

Berdasarkan uraian dan definisi seperti dikemukakan di atas, **Silalahi** dalam buku **Studi tentang Ilmu Admistrasi (2011:10)** dapat merincikan beberapa ciri pokok untuk disebut sebagai administrasi, yaitu :

- 1. Sekelompok orang, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dilakukan oleh lebih dari satu orang.**
- 2. Kerja sama, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dua orang atau lebih bekerja sama.**
- 3. Pembagian tugas, artinya kegiatan administrasi bukan sekadar kegiatan kerja sama, melainkan kerja sama tersebut harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas.**
- 4. Kegiatan yang runtut dalam suatu proses, artinya kegiatan administrasi berlangsung dalam tahapan-tahapan tertentu secara berkesinambungan.**
- 5. Tujuan, artinya sesuatu yang diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan kerja sama.**

Jika disederhanakan, maka ciri pokok untuk dapat disebut sebagai admnistrasi adalah kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang

berdasarkan pembagian kerja secara terstruktur yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan sumberdaya-sumberdaya.

1. Pengertian Administrasi Publik

Secara global, administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Menurut **Waldo** dalam **Pasolong (2008:8)** menyatakan bahwa **“administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.”** Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam melakukan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien guna untuk memenuhi kebutuhan publik.

Pendapat yang dikemukakan **Chandler** dan **Plano** yang dikutip oleh **Keban** dalam bukunya yang berjudul **Dimensi Administrasi Strategis Publik, Konsep, Teori dan Isu (2004:3)** adalah sebagai berikut:

“Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel *public* diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Administrasi publik merupakan seni dan ilmu yang ditunjukkan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan

terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan.”

Dilihat dari paparan definisi tersebut mengandung arti bahwa adminisitrasi publik mempunyai keterbatasan akan sumber daya manusia, keberhasilan mencapai tujuan tergantung pada pemilihan tujuan yang akan dicapai dan cara menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan tersebut.

Sedangkan menurut **Gordon** yang dikutip **Syafiie** dalam buku **Ilmu Administrasi Publik (2006:25)**, sebgau berikut :

Administrasi publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta pengadilan.

Objek disiplin Ilmu Administrsi Publik adalah pelayanan publik sehingga utamanya yang dikaji adalah keberadaan berbagai organisasi publik.

Gerald E. Caiden dalam bukunya *Public Administration* memberikan patokan bahwa untuk menentukan apakah suatu organisasi tersebut termasuk pemerintah, adalah dengan melihat tiga hal yaitu organisasinya dibentuk dengan peraturan pemerintah, karyawannya disebut pegawai negeri, dan pembiayaannya berasal dari uang rakyat.

2.1.2 Pengertian Organisasi Publik

Dalam literatur manajemen publik, pengertian organisasi publik bermula dari konsep “barang publik” (*publik goods*), yaitu adanya produk- produk tertentu berupa barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi dengan mekanisme

pasar yang dilakukan individu-individu (**Samuelson, 1945**). Konsep ini menunjukkan adanya produk-produk yang bersifat kolektif dan harus diupayakan secara kolektif pula.

Beberapa bidang tertentu yang bersifat kolektif di mana organisasi publik memainkan peranannya, misalnya penegakkan hukum, pelayanan kesehatan, pendidikan, keamanan nasional, dan lain sebagainya. Semua ini tidak bisa diupayakan secara individual. Organisasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan-pelayanan yang tidak dapat diusahakan sendiri secara terpisah oleh masing-masing individu. Oleh karena itu, fungsi organisasi publik adalah mengatur pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara umum.

Ciri-ciri organisasi publik menurut **Levin dkk (1990)** dalam **Dwiyanto (2006)** adalah sebagai berikut :

1. **Organisasi publik tugas-tugasnya lebih kompleks dan ambigu**
2. **Organisasi publik lebih banyak menghadapi masalah dalam implementasi keputusannya.**
3. **Organisasi publik mempekerjakan lebih banyak pegawai dengan motivasi beragam**
4. **Organisasi publik lebih memperhatikan bagaimana mengamankan peluang/kapasitas yang ada**
5. **Organisasi publik lebih memperhatikan usaha kompensasi kegagalan pasar**
6. **Organisasi publik lebih banyak kegiatan dengan signifikan simbolis lebih besar**
7. **Organisasi publik memegang standar lebih ketat dalam komitmen dan legalitas**
8. **Organisasi publik lebih fokus menjawab ketidakadilan**
9. **Organisasi publik beroperasi untuk kepentingan publik**
10. **Organisasi publik harus menjaga dukungan minimal masyarakat dalam tingkatan yang lebih tinggi dari pada sektor privat.**

Berdasarkan teori di atas, tampak bahwa organisasi publik memiliki karakteristik lingkungan yang lebih rumit dibandingkan dengan organisasi bisnis. Organisasi bisnis hanya memperhitungkan konsumen dan para pesaing. Sementara organisasi publik harus memperhitungkan berbagai komponen yang lebih luas.

2.1.3 Pengertian Manajemen Publik

Pada dasarnya *public management* atau manajemen publik, yaitu instansi pemerintah. **Overman** dalam **Keban (2004 : 85)**, mengemukakan bahwa :

“Manajemen publik bukanlah *scientific management*, meskipun sangat dipengaruhi oleh *scientific management*. Manajemen publik bukanlah *policy analysis*, bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi *rational-instrumental* pada satu pihak, dan orientasi politik kebijakan dipihak lain. *Public management* adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.”

Berdasarkan pendapat Overman tersebut peneliti beranggapan bahwa definisi di atas belum cukup untuk dapat memahami pengertian publik, adapun definisi yang dikemukakan oleh **OTT, Hyde dan Shafritz (2004:xi)**, yaitu:

“Manajemen publik dan kebijakan publik merupakan dua bidang administrasi publik yang tumpang tindih”. Untuk membedakan keduanya secara jelas maka dapat dikemukakan bahwa kebijakan publik merefleksikan sistem otak dan syaraf, sementara manajemen publik mempresentasikan sistem jantung dan sirkulasi dalam tubuh manusia. Dengan kata lain, manajemen publik merupakan proses menggerakkan SDM dan non SDM sesuai perintah kebijakan publik.”

Menurut **Ramto (1997:14)** manajemen pemerintahan (*public management*) adalah :

“Faktor utama dalam suatu administrasi publik (*public administration*) untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan sarana dan prasarana yang ada, termasuk organisasi serta sumber dana dan sumber daya yang tersedia.”

Dengan demikian, manajemen pemerintahan, tidak lain adalah faktor upaya dalam suatu organisasi. Upaya tersebut diwujudkan dalam berbagai aspek kehidupan dan penghidupan warga negara dan masyarakatnya (**Kristiadi, 1994: 23**).

2.1.4 Konsep 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** dalam buku **Manajemen**

Kinerja Sektor Publik (2005:47) 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.”

Dari definisi di atas pengertian kinerja hanya mengenai tingkat pencapaian kegiatan, program, kebijaksanaan tujuan dan visi misi saja. Sebagai bahan perbandingan dan agar lebih lengkap tentang apa itu kinerja peneliti mengemukakan pengertian kinerja menurut **Prawirosentono** yang dikutip oleh **Imas Sumiati** dalam bukunya **Analisis Komparatif Kinerja Pegawai (2019:16)** 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.

2. Pengertian Kinerja Pegawai

Pengertian Kinerja Pegawai menurut **Mangkunegara** yang dikuti oleh dalam buku **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan (2000:67)**, 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 melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

3. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Berikut ini adalah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dari pegawai menurut **Mangkunagara** yang dikutip oleh **Imas Sumiati** dalam bukunya **Analisis Komparatif Kinerja Pegawai (2019:17)** yaitu sebagai berikut:

a. Faktor Kemampuan (*ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari:

1. Kemampuan potensi (IQ)

2. Kemampuan Reality (*Knowledge+skill*).

Maksudnya adalah pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ *Superior, very superior, gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah dalam mencapai kinerja maksimal.

b. Faktor Motivasi (*motivaton*)

Motivasi diartikan sebagai suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan ddalam situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya.mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja, dan kondisi kerja.

4. Alat Ukur Kinerja

Pengukuran Kinerja Pegawai menurut *Miner* yang dikutip *Sudarmanto* dalam buku nya yang berjudul **Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM** (2009 : 12) yaitu :

- a. Kualitas, yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
- b. Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
- c. Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu tingkat ketidakhadiran,
- d. keterlambatan, waktu kerja efektif / jam kerja hilang.
- e. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

Ada pun pengukuran kinerja menurut *Sedarmayanti* yang dijadikan alat ukur dalam bukunya **Sumber daya Manusia dan Produktivitas Kerja** (2009:51) mengenai indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja yaitu sebagai berikut:

1. **Kualitas Kerja**
Dilihat dari hasil kerja dan ketelitian serta kecermatan dalam pelaksanaan dan penyelesaian tugas oleh pegawai, tingkat komitmen terhadap pelaksanaan dan penyelesaian tugas, perbaikan serta peningkatan mutu hasil kerja
2. **Ketepatan Waktu**
Berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang telah direncanakan sebelumnya
3. **Inisiatif**
Kemampuan untuk bertindak tidak tergantung pada orang lain, pengembangan serangkaian kegiatan dan menemukan cara-cara baru yang bersifat disoveri maupun inovasi dan dalam memperbesar tanggung jawab seorang pegawai sanggup

dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan sebaik-baiknya serta berani menghadapi resiko atas keputusan yang diambilnya

4. Kemampuan

Seorang pegawai untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang telah ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang maksimal. kesediaan pegawai dalam berpartisipasi dan bekerjasama dengan orang lain baik secara vertikal maupun horizontal di dalam maupun di luar aktivitas kerja sehingga dapat meningkatkan hasil pekerjaan

5. Komunikasi

Alat yang dipergunakan untuk berkomunikasi terutama dalam suatu sistem penyampaian dan penerimaan berita komunikasi dalam suatu organisasi sangat berperan dalam pencapaian tujuan tanpa adanya komunikasi suatu organisasi tersebut tidak akan berkembang.

2.1.5 Konsep Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasakan diperhatikan akan keberadaannya oleh perusahaan. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam bidang usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan kegiatan jasa di masyarakat terdapat kompetensi dalam usaha meningkatkan pasaran/pelanggan.

Pelayanan menurut pendapat **Loina (2001:138)** mengemukakan bahwa:

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintah serta publik lainnya yang berkepentingan.

Menurut **Mooenir (1992:16)** dalam buku Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, mengemukakan bahwa: **“Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”**.

Dari beberapa definisi diatas bahwa pelayanan adalah segala bentuk yang dilakukan oleh seseorang atau penyedia pelayanan untuk mencapai tujuan guna mendapatkan kepuasan masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan. Sedangkan pelayanan menurut **Koetler** yang dikutip oleh **Tjiptono (2007:6)** mengemukakan bahwa:

Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lainnya, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak terwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang membuat penyedia layanan harus memberikan kepuasan kepada pelanggannya (masyarakat) dalam memenuhi kebutuhannya.

Kualitas merupakan suatu proses didalam penilaian suatu produk atau jasa yang akan dirasakan langsung oleh pelanggan atau penerima (masyarakat) pelayanan itu sendiri. Kualitas juga dapat diartikan sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok atau lembaga organisasi mengenai SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat.

Selain itu, kualitas merupakan suatu proses perbaikan yang terus menerus, yang dapat diukur, baik secara individu, organisasi, korporasi, dan tujuan kinerja

nasional. Dukungan manajemen, karyawan dan pemerintah untuk perbaikan kualitas adalah penting bagi kemampuan berkompetisi secara efektif dipasar global. Perbaikan kualitas lebih dari suatu strategi usaha, melainkan merupakan sumber penting kebanggaan nasional. Komitmen terhadap kualitas merupakan suatu sikap yang diformulasikan dan didemonstrasikan dalam setiap lingkup kegiatan dan kehidupan, serta mempunyai karakteristik hubungan yang paling dekat dengan anggota masyarakat.

Konsep kualitas harus bersifat menyeluruh, baik produksi maupun prosesnya. Kualitas produk meliputi kualitas bahan baku dan barang jadi, sedangkan kualitas proses meliputi kualitas segala sesuatu yang berhubungan dengan proses produksi perusahaan manufaktur dan proses penyedia jasa atau pelayanan bagi perusahaan jasa. Kualitas harus dibangun sejak awal, dari penerima input hingga perusahaan menghasilkan output bagi pelanggannya. Setiap tahapan dalam proses produksi maupun proses penyedia jasa atau pelayanan juga harus berorientasi pada kualitas tersebut. Hal ini disebabkan setiap tahapan proses mempunyai pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan adalah suatu proses selanjutnya dan memasok suatu proses merupakan proses sebelumnya.

Menurut pendapat **Goetsch dan Davie** yang diterjemahkan oleh **Tjiptono** dalam bukunya *Service Quality dan Satisfaction* (2016:115) yaitu, mengemukakan bahwa:

Kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah sesuatu yang berhubungan dengan berbagai unsur penunjangnya seperti manusia, produk, tenaga kerja, serta lingkungan yang berada dalam kondisi yang dinamis, dan kualitas juga sebagai perubahan agar ditemukan standar baru lagi yang akan memuaskan pelanggan. Kualitas dari konsumen dan berakhir pula pada konsumen. Artinya spesifikasi kualitas layanan harus dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen yang ditunjukkan oleh harapan konsumen dan penilaian akhir diberikan oleh konsumen melalui informasi umpan balik yang diterima organisasi, sehingga peningkatan kualitas layanan harus dilakukan dengan komunikasi yang efektif dengan konsumen.

Kualitas menurut **Tjiptono (1995:135)** adalah:

- 1) Keseluruhan dengan persyaratan/tuntutan,**
- 2) Kecocokan pemakaian,**
- 3) Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan,**
- 4) Bebas dari kerusakan,**
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal,**
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal,**
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.**

Kualitas pelayanan menjadi salah satu tujuan untuk pemerintah meningkatkan kepuasan pelanggan, maka dari itu pemerintah sudah seharusnya menyediakan pelayanan yang berkualitas menurut **Lembaga Administrasi Negara** yang dikutip oleh **Hardiansyah** dalam bukunya **Kualitas pelayanan publik (2011:40)**

Sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Dari definisi diatas bahwa kualitas pelayanan publik, terpenuhinya dari segala kebutuhan dan kepentingan masyarakat maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas. Kualitas pelayanan menurut **Koetler (2002:83)**, mengemukakan bahwa:

Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat diartikan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik.

Berdasarkan dari beberapa penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk konsumen **Lukman (2001:7)** mengataka bahwa:

Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada pengertian pokok:

- 1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.**
- 2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan.**

Pelayanan umum yang diatas pada dasarnya adalah memprioritaskan peningkatan mutu pelayanan dari kemampuan penyedia layanan kepada penerima layanan agar pelayanan yang diberikan lebih baik. Pelayanan diberi penilaian oleh masyarakat secara langsung. Seperti pendapat **Lukman (2001:12)**, bahwa:

Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apa bila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-

pihak yang dilayani, bukan datang dari aparatur yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan.

Penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh penerima berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan atau jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu pelayanan yang diberikan sehingga bisa dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas **Zeithmal et.al** yang dikutip oleh **Tjiptono** dalam bukunya *Service Quality dan Satisfaction* (2016:137) memaparkan lima dimensi kualitas pelayanan :

ada lima dimensi yang menjadi faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan. Adapun kelima dimensi tersebut, yaitu:

- 1. Bukti langsung (*tangibles*) yaitu kualitas pelayanan yang terlihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak dari secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat mulai lokasi gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan, dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksana pelayanan.**
- 2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayananan terpercaya. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan dapat diandalkan, dengan syarat layanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya. Atau pun memeberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan, serta tepat waktu.**
- 3. Daya tanggap (*responsiveness*), adalah kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak yang tepat sesuai dengan kebutuhan.**
- 4. Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan dalam memberukan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keraguan yang akan timbulnya kesalahan dalam**

memberikan layanan. Petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki identitas sebagai petugas pelayanan, dan sebagai petugas memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.

5. Empati (*emphaty*), merasakan apa yang orang lain rasakan, mereka benar-benar memberikan perhatian besar dan khusus, dan berusaha mengerti dan memahami apa keinginan, kemampuan dan kebutuhan pelanggan. Atau memiliki sikap yang tegas, tetapi penuh perhatian (atensi) terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individu terhadap pelanggan.

2. Jenis-jenis Pelayanan

Jenis-jenis pelayanan menurut **Ratmino dan Winarsih (2007:8-9)** dapat dibedakan berdasarkan organisasi yang menyelenggarakan pelayanan tersebut, perbedaan tersebut yaitu:

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat adalah semua penyedia barang dan jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta seperti misalnya rumah sakit, perguruan tinggi swasta, dan perusahaan pengangkutan milik swasta,
2. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dibedakan menjadi dua yaitu yang bersifat primer dan sekunder. Pelayanan publik yang bersifat primer dilakukan oleh pemerintah sebagai satu-satunya penyelenggara dan pengguna jasa mau tidak mau harus memanfaatkannya. Contoh pelayanan publik yang bersifat primer ini adalah pelayanan imigrasi, pelayanan perizinan, pelayanan penjara dan yang lainnya.

Pelayanan publik yang bersifat sekunder mencakup segala bentuk barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tapi yang didalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggaraan pelayanan dan masyarakat yang bebas memilih menggunakan berbagai pilihan yang ada untuk memenuhi kebutuhannya sehingga tidak diwajibkan untuk menggunakan pelayanan dari pemerintah.

3. Aspek-Aspek Kualitas Pelayanan Publik

Setiap pelayanan yang diberikan oleh instansi tertentu beragam penilaian datanya dari berbagai pihak, salah satunya masyarakat sebagai pihak yang dilayani, pelayanan yang baik akan memberikan penilaian baik pula dari masyarakat, tetapi apabila pelayanan yang diberikan kurang baik maka penilaian dari masyarakat juga akan tidak baik, masyarakat akan merasa ketidakpuasan dan merasa kecewa atas pelayanan yang tidak baik tersebut.

Adapun aspek-aspek kualitas pelayanan publik, menurut **Zeithaml, Parasuraman, Berry** yang dikutip **Iwan Satibi** dalam bukunya “**Manajemen Publik Dalam Persepektif Teoritik dan Empirik**” (2012:80-82)

1. **Bukti langsung (*tangibles*)** yaitu kualitas pelayanan yang terlihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak dari secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung, seperti kenyamanan dan kelengkapan fasilitas.
2. **Keandalan (*reliability*)**, adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, memuaskan dan tepat waktu.
3. **Daya tanggap (*responsiveness*)**, adalah kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak yang tepat sesuai dengan kebutuhan.
4. **Jaminan (*assurance*)**, yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keraguan yang akan timbulnya kesalahan dalam memberikan layanan. Petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki identitas sebagai petugas pelayanan, dan sebagai petugas memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.
5. **Empati (*emphaty*)**, merasakan apa yang orang lain rasakan, mereka benar-benar memberikan perhatian besar dan khusus, dan berusaha mengerti dan memahami apa keinginan, kemampuan dan kebutuhan pelanggan. Atau memiliki sikap yang tegas, tetapi penuh perhatian (atensi) terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individu terhadap pelanggan.

2.1.6 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 kontribusi dari setiap pegawai terhadap organisasinya”.

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 bekerja 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 unsur yang perlu diperbaiki dan demi meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

2.2 Kerangka Pemikiran

Selanjutnya untuk memecahkan permasalahan peneliti menggunakan kerangka berpikir yang dijadikan landasan teori dalil dan pendapat dari para ahli yang kebenarannya tidak diragukan yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang dibahas yaitu kinerja pegawai dan kualitas pelayanan, untuk mempermudah pemecahan masalah dalam suatu penelitian diperlukan dasar pemikiran, tolak ukur atau landasan penelitian yang disintesiskan dari fakta-fakta, observasi ataupun telaah kepustakaan.

Mengacu dari masalah yang ada di latar belakang penelitian, maka peneliti akan menyebutkan teori-teori dari para ahli yang selanjutnya akan diterapkan sebagai kerangka pemikiran. Berikut ini peneliti mengajukan landasan teori yang berhubungan dengan variabel-variabel yang menjadi kajian dalam melaksanakan penelitian, yaitu Kinerja Pegawai (variabel bebas) dan Kualitas Pelayanan (variabel terikat)

Dalam suatu organisasi publik, Kinerja dalam organisasi hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka untuk mencapai tujuann organisasi yang bersangkutan. Dengan kata lain kinerja perorangan dan kinerja kelompok sangat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut.

Kinerja dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu atau kelompok individu. Kinerja dapat diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut memiliki kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. tanpa adanya tujuan serta target kinerja seseorang atau organisasi tidak dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya.

Menurut **Sedarmayanti** dalam bukunya **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja (2009: 50)** yaitu:

“Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.”

Dari pernyataan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil dari suatu usaha secara kualitas dan kuantitas yang di lakukan oleh seseorang pegawai. Untuk mengetahui optimal atau tidaknya suatu kinerja dapat dilihat dari indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai tersebut.

hal ini sesuai yang diungkapkan oleh **Sedarmayanti** dalam bukunya **Sumber daya Manusia dan Produktivitas Kerja (2009:51)** mengenai indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja

Dilihat dari hasil kerja dan ketelitian serta kecermatan dalam pelaksanaan dan penyelesaian tugas oleh pegawai, tingkat komitmen terhadap pelaksanaan dan penyelesaian tugas, perbaikan serta peningkatan mutu hasil kerja

2. Ketepatan Waktu

Berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang telah direncanakan sebelumnya

3. Inisiatif

Kemampuan untuk bertindak tidak tergantung pada orang lain, pengembangan serangkaian kegiatan dan menemukan cara-cara baru yang bersifat disoveri maupun inovasi dan dalam memperbesar tanggung jawab seorang pegawai sanggup dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan sebaik-baiknya serta berani menghadapi resiko atas keputusan yang diambilnya

4. Kemampuan

Seorang pegawai untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang telah ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang maksimal. kesediaan pegawai dalam berpartisipasi dan bekerjasama dengan orang lain baik secara vertikal maupun horizontal di dalam maupun di luar aktivitas kerja sehingga dapat meningkatkan hasil pekerjaan

5. Komunikasi

Alat yang dipergunakan untuk berkomunikasi terutama dalam suatu sistem penyampaian dan penerimaan berita komunikasi dalam suatu organisasi sangat berperan dalam pencapaian tujuan tanpa adanya komunikasi suatu organisasi tersebut tidak akan berkembang.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh pendapat ahli diatas maka untuk mengukur kinerja ternyata dapat dilakukan dengan menggunakan 5 indikator antara lain Kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kemampuan dan Komunikasi.

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan

masyarakat. filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subjek dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Secara teoritis **Zeithalm** yang dikutip oleh **Tjiptono** dalam bukunya *Service Quality dan Satisfaction* (2016:126) menjelaskan bahwa:

Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Oleh karena itu pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada aturan perundang-undangan akan tetapi berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan publik. Peneliti juga ingin memaparkan dimensi yang mendukung teori Kualitas Pelayanan dan penelitian ini :

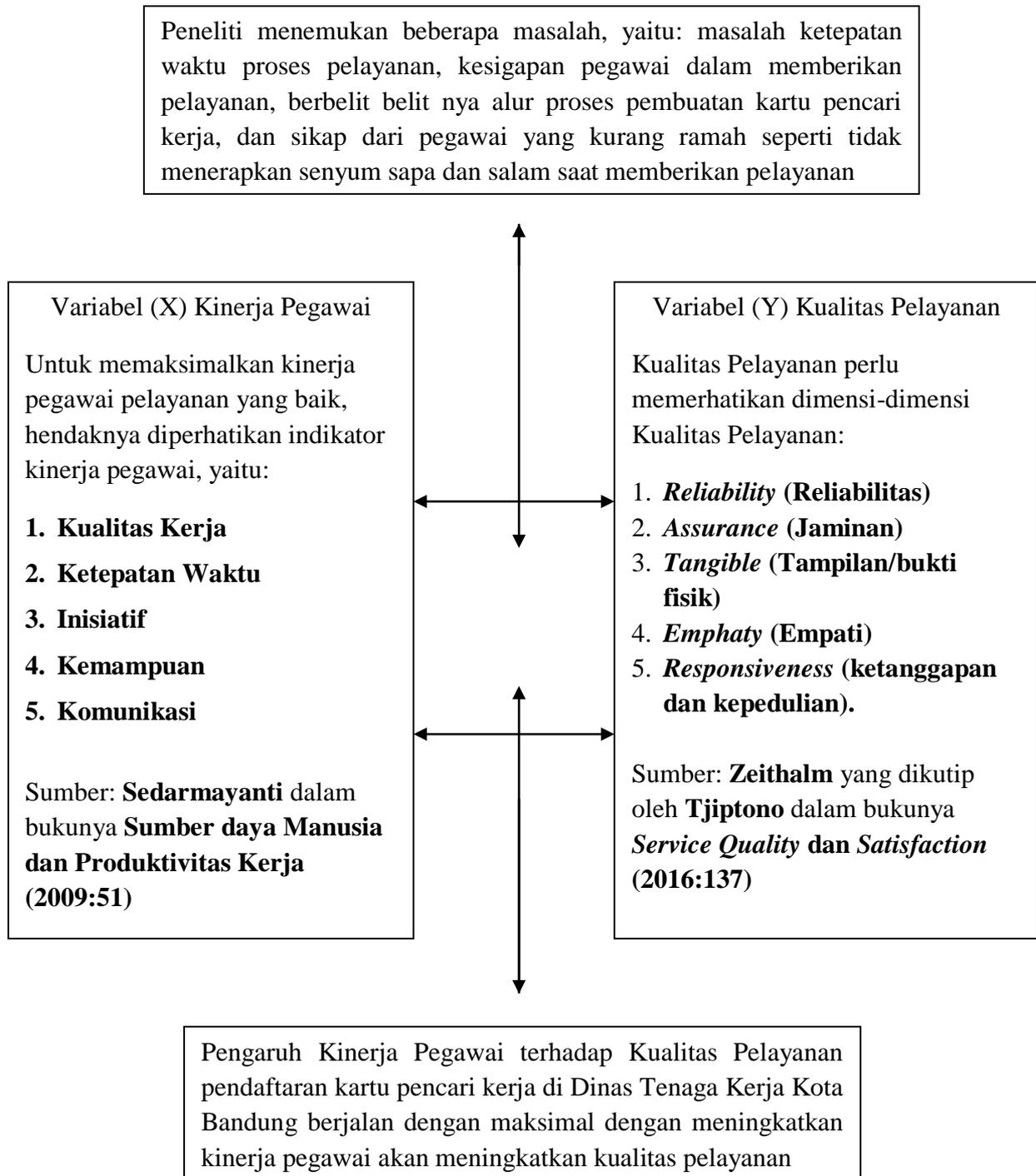
Menurut **Zeithalm** yang dikutip oleh **Tjiptono** dalam bukunya *Service Quality dan Satisfaction* (2016:137) memaparkan lima dimensi kualitas pelayanan :

1. **Bukti langsung (*tangibles*) yaitu kualitas pelayanan yang terlihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak dari secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat mulai lokasi gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan, dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksana pelayanan.**
2. **Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayananan terpercaya. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan dapat diandalkan, dengan syarat layanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya. Atau pun memeberikan pelayanan seperti yang**

dijanjiikan dengan segera, akurat, memuaskan, serta tepat waktu.

3. **Daya tanggap (*responsiveness*)**, adalah kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak yang tepat sesuai dengan kebutuhan.
4. **Jaminan (*assurance*)**, yaitu kemampuan dalam memberukan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keraguan yang akan timbulnya kesalahan dalam memberikan layanan. Petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki identitas sebagai petugas pelayanan, dan sebagai petugas memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.
5. **Empati (*emphaty*)**, merasakan apa yang orang lain rasakan, mereka benar-benar memberikan perhatian besar dan khusus, dan berusaha mengerti dan memahami apa keinginan, kemampuan dan kebutuhan pelanggan. Atau memiliki sikap yang tegas, tetapi penuh perhatian (atensi) terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individu terhadap pelanggan.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas selanjutnya peneliti membuat konstruksi paradigma penelitian berdasarkan indikator variabel x yang mempengaruhi variabel y, sebagai berikut:



Gambar 2.1

Kontruksi Kerangka Pemikiran Penelitian

Sumber: Hasil Modifikasi Penulis 2019

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka peneliti mengemukakan hipotesis asosiatif yang menyatakan dua variabel atau lebih yaitu **“Kinerja Pegawai Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning) Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung”**

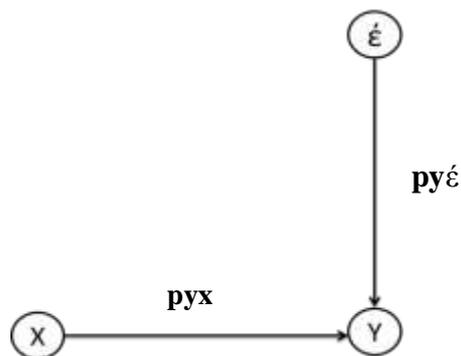
1. $H_0 : \rho_s = 0$, Kinerja Pegawai (X) : Kualitas Pelayanan (Y) = 0 , Tidak ada perbedaan Penilaian Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, yang artinya tidak ada pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan
2. $H_1 : \rho_s \neq 0$, Kinerja Pegawai (X) : Kualitas Pelayanan (Y) $\neq 0$, Ada perbedaan penilaian Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. Yang artinya ada pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan.

Definisi operasional adalah aspek penelitian yang memberikan informasi kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur variabel. Definisi operasional adalah semacam petunjuk kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Ada pun definisi operasional penelitian, sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai sebagai variabel (X), adalah hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pegawai tersebut berdasarkan Indikator kinerja yaitu : Kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kemampuan dan Komunikasi.

2. Kualitas Pelayanan sebagai Variabel (Y), adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan tersebut berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu : Reliability (Reliabilitas), Assurance (Jaminan), Tangibles (Tampilan/bukti fisik), Emphaty (Empati), Responsiveness (ketanggapan dan kepedulian).

Berikut ini uraian paradigma penelitiannya :



Keterangan :

X = Kinerja Pegawai

Y = Kualitas Pelayanan

ε = Variabel lain diluar variabel kinerja pegawai yang tidak diukur yang mempengaruhi variabel kualitas pelayanan