

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kajian 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 perencanaan, pengorganisasian, 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 (*Controlling*)** merupakan suatu aktivitas menilai kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan.

2. 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 tersebut sangat berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam pencapaian tujuannya.

Definisi mengenai manajemen sumber daya manusia menurut **Simamora (1997)** yang dikutip oleh **Sutrisno** dalam buku **Manajemen Sumber Daya Manusia (2009:5)** yaitu :

“Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja”.

Berikutnya pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia yang menurut **Dessler (1997)** dikutip oleh **Sutrisno** dalam buku **Manajemen Sumber Daya Manusia(2009:6)** yaitu:

“Suatu kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seorang yang menjalankan aspek *orang* atau sumber daya manusia dari posisi seorang manajemen meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengimbalan, dan penilaian.”

Disamping itu manajemen sumber daya manusia menunjukkan suatu pengertian bahwa tenaga kerja sebagai sumber daya manusia yang diperoleh, kemampuan dan kemauan kerja yang sesuai dan mendukung tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Kemampuan kerja bersumber dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku. 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.

2.1.2 Kajian Administrasi Publik

1. 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.

2. 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 administrasi, yaitu:

- 1) Organisasi**
- 2) Manajemen**
- 3) Komunikasi**
- 4) Kepegawaian**
- 5) Keuangan**
- 6) Perbekalan**
- 7) Tatausaha**
- 8) Perwakilan atau Hubungan Masyarakat**

3. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi Publik adalah suatu ilmu sosial yang mempelajari tentang cara pengelolaan suatu organisasi publik atau umum dalam konteks kehidupan bernegara.

Administrasi Publik juga merupakan seni dan ilmu. Suatu seni dimana administrasi publik merupakan keterampilan dalam praktik yang ditujukan untuk mengatur hubungan-hubungan dan melaksanakan tugas yang telah ditetapkan. Sedangkan, Administrasi Publik merupakan disiplin ilmu yang bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik.

Administrasi Publik merupakan proses di mana sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya (seperti modal, sarana, dan prasarana,

teknologi) diorganisir dan dikelola guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pengertian Administrasi Publik menurut para ahli adalah sebagai berikut:

Henry (1988:26) yang dikutip oleh **Maksudi** dalam **Dasar-Dasar Administrasi Publik (2017:225)** mengemukakan bahwa :

“Administrasi Publik merupakan kombinasi yang sangat beragam serta tidak berpola antara teori dan pelaksanaan. Administrasi Publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan antara pemerintah dengan masyarakatnya serta meningkatkan responsibilitas kebijakan negara terhadap berbagai kebutuhan sosial, dan juga melembagakan praktik-praktik manajerial agar terbiasa lebih efektif dan efisien”.

Waldo yang dikutip **Syafiie** dalam **Ilmu Administrasi Publik (2010:25)** yaitu mendefinisikan :

“Administrasi Publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah”.

Berdasarkan definisi Administrasi Publik di atas, dapat disimpulkan bahwa Administrasi Publik adalah suatu keseluruhan proses kerja sama secara rasional yang dilakukan aparatur negara/pemerintah dimana sumber daya dan personel publik di organisir dan dikoordinasikan dalam rangka pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan hal-hal tujuan negara dan penyelenggaraan berbagai kebutuhan publik.

2.1.3 Kajian Kinerja Pegawai

1. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan bagian fundamental dari sebuah instansi dalam rangka mendukung pencapaian sasaran dan tujuan institusi itu sendiri. Selanjutnya kinerja menjadi organ dalam sebuah institusi yang mengorganisir pelaksanaan dan penyelesaian segala hal yang sifatnya administratif.

Jika dilihat dari asal katanya, kata kinerja secara etimologi 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 dikutip oleh **Iwan Satibi** dalam buku **Manajemen Publik(2012:102)** mengemukakan bahwa Kinerja yaitu :

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

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. Kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi.

2. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu instansi secara efektif dan efisien. Maka dari itu penilaian kinerja sangat diperlukan untuk memfokuskan pegawai terhadap tujuan, pelatihan, dan pengembangan.

Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja pegawai.

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

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

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 sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian *reward* dan *punishment*
 - 5) Memotivasi pegawai
- Menciptakan akuntabilitas publik

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.

3. Pengertian Kinerja Pegawai

Pengertian Kinerja Pegawai menurut **Mangkunegara** yang dikutip 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”.

Maka kesimpulannya, kinerja pegawai merupakan hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja pegawai yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas. Kinerja seorang pegawai merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya.

4. 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 pelaksanaan 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 perkembangan 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 menimbulkan 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.

5. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja

Banyak sekali faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja sehingga kinerja menjadi terhambat dan kurang optimal, terutama faktor yang berpengaruh langsung terhadap tingkat pencapaian kinerja. Peneliti mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja menurut **Ruky** yang dikutip oleh **Iwan Satibi** dalam buku **Manajemen Publik (2012:124)**, mengemukakan faktor-faktor mempengaruhi pencapaian kinerja adalah 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.

2.1.4 Kajian 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 **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.”

Adapun definisi lain menurut **Samparayang** 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.”

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 yaitu definisi pelayanan 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.”

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

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

2. 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 kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan 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 **Manajemen Jasa (2006:61)**, yang menyebutkan 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 berkualitas akan tumbuh.

3. Indikator – Indikator Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada 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 tanggap (*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.

4. Asas – Asas Pelayanan 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 dikutip oleh **IwanSatibi** 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.

5. Prinsip Kualitas Pelayanan

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Menurut **Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003** (Menpan, 2003:3) menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut :

1. **Kesederhanaan Prosedur**, yaitu pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. **Kejelasan**, antara lain mencakup:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. **Kepastian Waktu**, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. **Akurasi Produk**, yaitu pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. **Keamanan**, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. **Tanggung Jawab**, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.
7. **Kelengkapan Sarana dan Prasarana**, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. **Kemudahan Akses**, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan**, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. **Kenyamanan**, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.1.5 Teori Hubungan Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan

Hubungan kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan dikemukakan oleh **Benardin** yang dikutip oleh **Iwan Satibi** dalam buku **Manajemen Publik (2012:104)**, Kinerja pegawai itu :

“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 **Mitchell** dalam **Mangkunegara (2005:151)** yang dikutip oleh **Sedarmayanti** dalam buku

Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja (2009:51),

mengemukakan indikator Kinerja Pegawai, yaitu :

- 1) **Kualitas Kerja** (*Quality of Work*)
- 2) **Ketepatan waktu** (*Promptness*)
- 3) **Inisiatif** (*Initiative*)
- 4) **Kemampuan** (*Capability*)
- 5) **Komunikasi** (*Communication*)

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

“Kualitas pelayanandapat 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) **Kehandalan** (*Reliability*)
- 3) **Daya tangkap** (*Responsiveness*)
- 4) **Jaminan** (*Assurance*)
- 5) **Empati** (*Empathy*)

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.

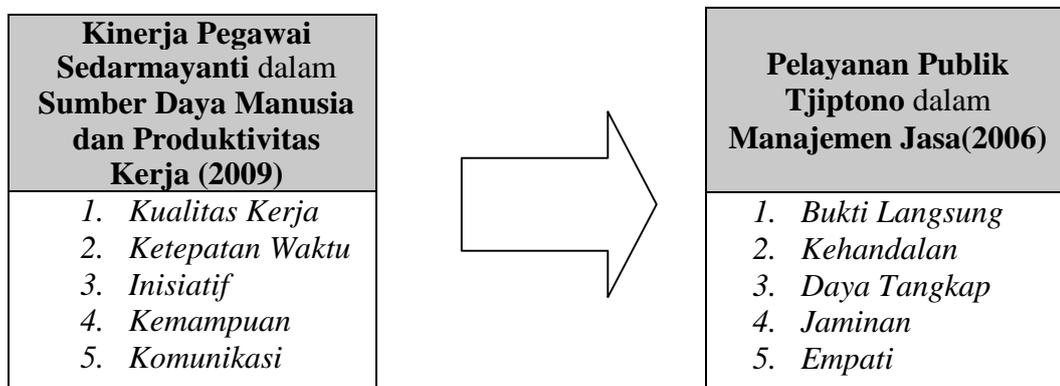
Kinerja Pegawai merupakan salah satu kunci utama untuk keberhasilan pencapaian tujuan suatu organisasi.

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.

Berikut ini merupakan konstruksi paradigma penelitian yang diuraikan pada gambar 2.1 :

Gambar 2. 1

Konstruksi Paradigma Penelitian



Sumber : **Zeithaml** dan **Bitner** yang dikutip oleh **Tjiptono** dalam buku **Manajemen Jasa (2006:70)** dan **Mitchell** yang dikutip oleh **Sedarmayanti** dalam buku **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja (2009:51)**

2.2 Kerangka Pemikiran

Pada penyusunan laporan penelitian ini peneliti mempunyai judul Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Coblong Kota Bandung, peneliti menggunakan kerangka pikir yang dapat dijadikan landasan teori dan pendapat dari para ahli yang berhubungan dengan fokus dan lokus dari penelitian juga berhubungan dengan variabel yang menjadi kajian dalam melaksanakan penelitian, yakni: Kinerja Pegawai (variabel bebas) dan Kualitas Pelayanan (variabel terikat).

Berikut ini peneliti akan mengemukakan definisi kinerja pegawai menurut **Mitchell** yang dikutip oleh **Sedarmayanti** dalam buku **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja (2009:51)** menyatakan bahwa:

Performance is ability employees (**Kinerja adalah fungsi dari faktor kemampuan pegawai**).

Indikator kinerja yang dapat dijadikan ukuran kinerja pegawai menurut **Mitchell** yang dikutip oleh **Sedarmayanti (2019:51)**, mengemukakan 5 aspek untuk menilai baik buruknya kinerja seorang pegawai, antara lain :

1. **Kualitas kerja**(*Quality of work*)
Kualitas Kerja adalah penilaian kerja terhadap pegawai dalam mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. **Ketepatan waktu**(*Promptness*)
Suatu proses pencapaian sebuah sasaran atau tujuan tertentu yang telah ditentukan dalam kurun waktu tertentu.
3. **Inisiatif** (*initiative*)
Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walaupun keadaan terasa semakin sulit.

4. Kemampuan(Capability)

Bakat yang melekat pada seseorang untuk melakukan suatu kegiatan secara fisik atau mental yang ia peroleh sejak lahir, belajar, dan dapat berasal dari pengalaman.

5. Komunikasi(Communication)

Suatu proses dalam mana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain.

Selanjutnya mengemukakan pengertian mengenai Kualitas pelayanan, yang seharusnya menjadi tolak ukur suatu pencapaian tujuan organisasi. Peneliti mengemukakan pengertian kualitas pelayanan menurut **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.

Menurut **Tjiptono** dalam bukunya **Manajemen Jasa (2006:70)**, ada 5 indikator mengenai pelayanan publik:

1. Bukti Langsung(Tangibles)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (Realibity)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. Daya tanggap (Responsiveness)

Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (Assurance)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5. Empati (Empathy)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.3 Hipotesis

Sebagaimana kerangka pemikiran yang dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

“Ada Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Coblong Kota Bandung”.

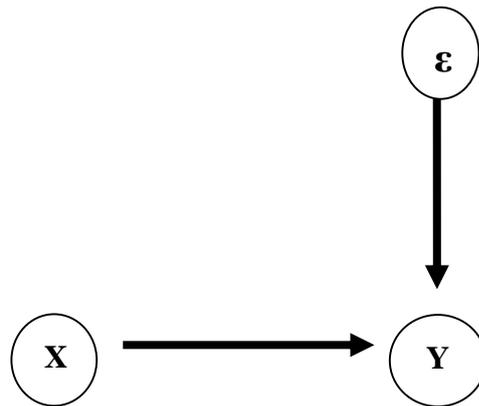
Hipotesis diatas adalah hipotesis penelitian yang sifatnya verbal dan subitatif artinya belum bisa diuji, oleh karena itu harus diterjemahkan kedalam hipotesis statistik yang sudah operasional sebagai berikut :

$H_0: \rho_s = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan Kinerja Pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y)

$H_0: \rho_s \neq 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan Kinerja Pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y)

Berikut ini peneliti uraikan paradigma penelitian :

Gambar 2. 2
Paradigma Pengaruh X terhadap Y



X : Kinerja Pegawai

Y : Kualitas Pelayanan

ε : Variabel lain diluar variabel Kinerja Pegawai yang tidak diukur yang berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan