

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

#### 2.1 Kajian Pustaka

Kerangka teori adalah Landasan Teori atau disebut dengan kajian kepustakaan. Kerangka ini dapat dikembangkan berdasarkan literature dan hasil penelitian ilmiah yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Menurut **Rusidi** dikutip oleh **Satibi (2011:57)** menyatakan prinsip melakukan kajian pustaka sesungguhnya didasarkan pada pola deskripsi khusus (*particular description*) untuk menyusun pengetahuan khusus, menemukan pola deskripsi umum (*general description*) untuk menyusun pengetahuan umum dan menemukan postulat (premis) untuk landasan berpikir deduktif pada waktu menyusun pendekatan masalah dan atau kerangka pemikiran penelitiannya.

##### 2.1.1 Penelitian Terdahulu

###### 1. Handayani Ekawati (2013)

Penelitian ini dilatar belakangi dengan munculnya fenomena di masyarakat khususnya Kabupaten Sumedang terkait pembuatan akta kelahiran. Pada dasarnya setiap pembuatan akta kelahiran di lakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 12 tahun 1983. Adapun permasalahan yang penulis temukan adalah kinerja pegawai di dinas

kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sumedang yang kurang tanggap memberikan informasi yang jelas kepada pemohon dalam menjelaskan persyaratan atau dokumen pendukung apa saja yang akan dipergunakan dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran sehingga mempegaruhi kualitas pelayanan di dinas tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pegawai terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, seberapa besar pengaruh kuantitas pegawai terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, seberapa besar pengaruh ketepatan waktu terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas, kuantitas, ketepatan waktu secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini mnggunakan teori kinerja pegawai yang di kemukakan oleh Bernardin dan Russel yang meliputi: kualitas pekerja, kuantitas pekerja, dan ketepatan waktu. Kemudian menurut Tjiptono Fanditerdapat 5 dimensi tentang kualitas pelayanan yaitu Bukti langsung (tangibles), Keandalan ( Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Empati (Empathy).

Metodologi penelitian yang dilakukan menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu berjumlah 99. Teknik pengumpulan data yaitu dengan kuisioner. Analisis untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan analisis uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, korelasi sederhana, korlasi ganda, regresi linier sederhana dan regresi ganda dengan menggunakan SPSS 17.

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa pengaruh kinerja pegawai (X) dengan kualitas pelayanan (Y) terdapat hubungan positif sebesar 0,393 atau 39,3%. Dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di dinas kependudukan dan penacatan sipil Kabupaten Sumedang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

## 2. Amrin Ali (2014)

Penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yaitu apakah Kinerja pegawai Berpengaruh Pada Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Tapa Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Tapa. Metode Penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah persamaan regresi sederhana yaitu mengidentifikasi Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini yaitu variabel x Kinerja Pegawai merupakan variabel dependen (bebas) dan variabel Kualitas Pelayanan merupakan variabel variabel independen (terikat).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian merupakan data Interval. Berdasarkan data deskriptif penilain Kinerja Pegawai ini memiliki pengaruh signivikan terhadap Kualitas Pelayanan, hasil dari regrersi Kinerja pegawai memiliki nilai 0.601 maka kualitas pelayanan, akan meningkat sebesar 0,601, ini dilihat dari nilai koefisien regresi  $\hat{Y} = 9,398 + 0,601`X$ , yang menunjukan bahwa setiap terjadi perubahan satu-satunya pada variabel Kinerja Pegawai (x) maka akan diikuti oleh perusahaan rata-rata variabel kualitas Pelayanan (Y), yang artinya setiap komponen variabel X akan mempengaruhi setiap komponenvariabel Y.

Hal ini dipertegas dengan nilai thitung 3,864 dan ttabel 1,706, dari hasil tersebut maka kriteria pengujian yaituthitung > ttabel artinya Ho ditolak dan H1diterima. Kesimpulanya Kinerja Pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas Pelayanan. Hal ini dapat diperjelas bahwa fariabel Kinerja Pegawai tersebut memiliki tingkat hubungan yang kuat dan positif sebesar 0,627 terhadap Kualitas Pelayan, sedangkan besarnya pengaruh variabel Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan ditunjukan oleh nilai determinasi ganda (R2) sebesar 0,394. Sedangkan sisanya sebesar 60,6 % dipengaruhi oleh variabel lain seperti kedisiplinan, kepemimpinan, kompensasi, Motivasi, dan Lain-lain.

Yang tidak terdapat pada model. Hal ini dapat menunjukan bahwa Kinerja pegawai berpengaruh sanagt kuat terhadap Kualitas Pelayanan.

### 3. Bismawati (2016)

Tujuan dari penelitian ini; (1) untuk mengetahui kompetensi individu, dukungan orgnaisasi, dan dukungan manajemen secara simultan (serempak)

berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara; (2) untuk mengetahui kompetensi individu parsial (orang) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara; (3) untuk mengetahui dukungan parsial organisasi (orang) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara; (4) untuk menentukan dukungan manajemen parsial (orang) berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan verifikasi. Populasi penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Tikke Raya yang berjumlah 4.039 yang ditarik menggunakan rumus sehingga jumlah sampel sebanyak 98 responden dengan teknik proporsional random sampling. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, kuesioner, dan dokumentasi, dan teknik analisis data regresi linier berganda.

Hasilnya menunjukkan; (1) kompetensi individu, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen secara simultan (serempak) berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara. Besarnya efek ini berjumlah 89,6% pada tingkat hubungan antara variabel "sangat kuat"; (2) Kompetensi individu (orang) sebagian berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara; (3) Dukungan

organisasi sebagian (orang) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara; (4) Dukungan manajemen parsial (orang) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara.

**Tabel 2.1**

**Penelitian Terdahulu**

| Peneliti/<br>Komponen      | Handayani Ekawati (2013)  | Amrin Ali (2014)  | Bismawati (2016)   |
|----------------------------|---|---|--|
| 1                          | 2   | 3   | 4  |
| Judul penelitian           | Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang   | Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tapa Kabupaten Bone Bolango  | Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara  |
| Lokasi penelitian          | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang  | Kecamatan Tapa Kabupaten Bone Bolango   | Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara   |
| Metode dan Alat Penelitian | Kuesioner   | Kuesioner   | Kuesioner, Dokumentasi   |
| Kesimpulan Penelitian      | Hasil penelitian dapat diketahui bahwa pengaruh kinerja pegawai (X) dengan kualitas pelayanan (Y) terdapat hubungan positif sebesar 0,393 atau 39,3%. Dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai | Berdasarkan data deskriptif penilain Kinerja Pegawai ini memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, hasil dari regresi Kinerja pegawai memiliki nilai 0.601 maka kualitas pelayanan, akan meningkat sebesar 0,601, | Hasilnya menunjukkan; (1) kompetensi individu, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen secara simultan (serempak) berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan public di |

Di pindahkan

| 1 | 2  | 3  | 4   |
|---|--|--|---|
|   | <p>di dinas kependudukan dan penacatan sipil Kabupaten Sumedang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.</p> | <p>ini dilihat dari nilai koefisien regresi <math>\hat{Y} = 9,398 + 0,601 \cdot X</math>, yang menunjukkan bahwa setiap terjadi perubahan satu-satunya pada variabel Kinerja Pegawai (x) maka akan diikuti oleh perusahaan rata-rata variabel kualitas Pelayanan (Y), yang artinya setiap komponen variabel X akan mempengaruhi setiap komponen variabel Y. Hal ini dipertegas dengan nilai thitung 3,864 dan ttabel 1,706, dari hasil tersebut maka kriteria pengujian yaitu thitung &gt; ttabel artinya <math>H_0</math> ditolak dan <math>H_1</math> diterima. Kesimpulannya Kinerja Pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas Pelayanan.</p> | <p>Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara. Besarnya efek ini berjumlah 89,6% pada tingkat hubungan antara variabel "sangat kuat"; (2) Kompetensi individu (orang) sebagian berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara; (3) Dukungan organisasi sebagian (orang) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara; (4) Dukungan manajemen parsial (orang) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara.</p> |



## 2.1.2 Konsep Administrasi Publik

Administrasi merupakan usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan dan negara merupakan sekumpulan orang yang menempati wilayah tertentu dan diorganisasi oleh pemerintah negara yang sah, yang umumnya memiliki kedaulatan. Jadi administrasi negara merupakan usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai tujuan negara.

### 2.1.2.1 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.

Pengertian selanjutnya Administrasi menurut **Sondang P. Siagian** yang dikutip **Anggara** dalam **Ilmu Administrasi Negara (2016:21)** 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 diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama.

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”.**

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa semua kegiatan terhadap pekerjaan harus dilakukan oleh sekelompok orang guna mencapai tujuan bersama.

**Simon** dikutip oleh **Pasolong** dalam bukunya **Teori Administrasi Publik (2007:2)** sebagai berikut: **“Administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama”.**

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan kegiatan kerjasama untuk mencapai tujuan bersama.

Definisi administrasi menurut **Gordon** yang dikutip oleh **Syafiie** dalam bukunya **Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (2003:33)** sebagai berikut:

**Administrasi adalah seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dilakukan oleh badan legislatif, eksekutif serta peradilan.**

Berdasarkan definisi tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa Administrasi adalah keseluruhan kegiatan atau 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-sumber daya.

#### **2.1.2.2 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.

Adapun pengertian Administrasi Publik menurut para ahli adalah sebagai berikut:

Henry (1998:26) 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.**

Dari definisi diatas dapat diartikan bahwa administrasi publik merupakan kombinasi yang beragam dimaksudkan agar hubungan antara pemerintah dan masyarakatnya dapat meningkatkan kebutuhan sosial supaya 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”**.

Dari definisi diatas dapat diartikan bahwa administrasi publik merupakan manajemen dan organisasi yang didalamnya adalah manusia untuk mencapai tujuan pemerintah.

Sedangkan menurut 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 ditujukan 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.**

Berdasarkan pengertian diatas, diketahui bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu untuk melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi publik juga merupakan disiplin ilmu yang bertujuan untuk melakukan perbaikan dalam bidang organisasi, sdm dan keuangan.

Menurut **J.M. Pfiffner and Robert V Presthus** dalam **Handayaniingrat (1996:3)** mengemukakan bahwa: ***“Public Administration is a process concerned with carrying out public polices”***. (Administrasi negara adalah suatu proses yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan negara).

Berdasarkan definisi administrasi publik di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah suatu keseluruhan proses kerja sama secara rasional yang dilakukan aparatur negara atau 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.

### **2.1.2.3 Pengertian Organisasi**

Organisasi berasal dari kata *organize* yang berarti menciptakan struktur dengan bagian-bagian yang diintegrasikan sedemikian rupa, sehingga hubungannya satu sama lain terikat oleh hubungan terhadap keseluruhannya. Organisasi diartikan menggambarkan pola-pola, skema, bagan yang menunjukkan

garis-garis perintah, kedudukan karyawan, hubungan-hubungan yang ada, dan lain sebagainya.

Pendapat **Hasibuan** dalam bukunya **Manajemen, Dasar Pengertian dan Masalah (2011:120)** yaitu: **“Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari kelompok orang yang bekerjasama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja.”**

Berdasarkan definisi diatas, diketahui bahwa organisasi merupakan alat dan koordinasi dari sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu.

Pendapat **Miles** yang dikutip oleh **Gomes** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia (2003:23)** sebagai berikut:

**Organisasi tidak lebih daripada sekelompok orang yang berkumpul bersama di sekitar suatu teknologi yang di pergunakan untuk mengubah input-input dari lingkungan menjadi barang dan jasa-jasa yang dapat di pasarkan.**

Berdasarkan definisi diatas, diketahui bahwa organisasi dapat digunakan untuk mengubah input dari lingkungan menjadi barang dan jasa untuk bisa dipasarkan.

Menurut **Dimock** yang dikutip oleh **Soewarno** dalam bukunya **Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen (1995:42-43)** mengatakan bahwa:

**Organisasi adalah perpaduan secara sistematis daripada bagian-bagian yang saling ketergantungan atau berkaitan membentuk suatu kegiatan yang bulat melalui kewenangan, koordinasi dan pengawasan dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan.**

Berdasarkan definisi diatas, diketahui bahwa organisasi merupakan bagian-bagian yang saling ketergantungan dan merupakan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan yang ditentukan.

Menurut **Soekarno K** yang dikutip oleh **Hasibuan** dalam **Organisasi dan Motivasi (2010:24)** sebagai berikut:

**Organisasi sebagai fungsi manajemen adalah organisasi yang memberikan kemungkinan bagi manajemen bergerak dalam batas-batas tertentu. Organisasi dalam arti dinamis berarti organisasi itu mengadakan pembagian kerja.**

Berdasarkan definisi diatas, diketahui bahwa organisasi berfungsi sebagai manajemen yang memberikan manajemen itu bergerak yang berarti organisasi itu mengadakan pembagian kerja.

**Siagian** yang dikutip oleh **Adam I. Indrawijaya** dalam bukunya **Perilaku Organisasi (2009:3)** mengemukakan bahwa:

**Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai sesuatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki dimana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.**

Berdasarkan teori-teori diatas maka pada dasarnya didalam suatu organisasi terdapat pola-pola hubungan yang saling berkaitan satu sama lain dan setiap individu dalam organisasi tersebut harus mampu menyambungkan usahanya dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Dalam organisasi setiap individu dituntut untuk memiliki kemampuan sumber daya manusia karena faktor utama dalam organisasi adalah sumber daya manusia.

### 2.1.3 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada pengaturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan suatu organisasi.

#### 2.1.3.1 Pengertian Manajemen

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

Manajemen berasal dari kata “to manage” yang artinya mengatur peraturan yang dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Adapun unsur-unsur itu terdiri dari: man, money, method, machines, materials dan market.

Sebelum membahas tentang pengertian manajemen sumber daya manusia perlu diketahui pengertian manajemen itu sendiri, seperti yang dikemukakan oleh **Stoner (1982:2)** dalam **Satibi (2012:2)** adalah:

**Proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.**



Berdasarkan definisi diatas, diketahui bahwa seluruh sumber daya dari proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan maupun pengendalian merupakan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Pengertian manajemen menurut **Andrew F. Sikula** yang dikutip oleh **Hasibuan (2011:2)** yaitu:

**Manajemen adalah umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.**

Berdasarkan definisi diatas, dapat diketahui bahwa manajemen merupakan aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh setiap organisasi untuk mengkoordinasikan sumber daya yang akan dihasilkan secara efisien.

Pengertian menurut **Luther Gulick** dalam **Handoko (2000:11)** mengemukakan bahwa:

**Manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.**

Jadi dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah sebagai ilmu pengetahuan, manajemen juga bersifat universal dan mempergunakan kerangka ilmu pengetahuan yang sistematis, mencakup kaidah-kaidah, prinsip-prinsip dan konsep-konsep yang cenderung benar dalam semua situasi manajerial. Ilmu

pengetahuan manajemen dapat diterapkan dalam semua organisasi manusia, perusahaan, pemerintah, pendidikan, sosial, keagamaan, dan lain-lainnya.

### **2.1.3.2 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 manusia adalah yang sangat penting dan sangat menentukan.

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada pengaturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan suatu organisasi. Guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, maka pengelolaan sumber daya manusia perlu mendapat perhatian yang besar. Mengingat sumber daya manusia dalam organisasi memegang peranan yang besar terhadap pencapaian tujuan.

Menurut **Flippo** dalam **Sedarmayanti (2009:5)** definisi **Manajemen Sumber Daya Manusia** adalah sebagai berikut:

**Manajemen Sumber Daya Manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan, pengadaan-pengadaan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.**

Berdasarkan definisi diatas, diketahui bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan kegiatan-kegiatan agar supaya tercapai tujuan individu, organisasi maupun masyarakat.

Menurut **French** dalam **Sedarmayanti** dalam buku **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja (2009:5)**, mengatakan: **“Sebagai penarikan, seleksi-pengembangan, penggunaan dan pemeliharaan sumber daya manusia dan organisasi.”**

Berdasarkan definisi diatas, diketahui bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan seleksi atau penarikan untuk organisasi tersebut.

Menurut **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, penyingkapan, pelatihan, pengimbangan, dan penilaian.**

Pernyataan dari para ahli tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah penarikan (recruitment), seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu maupun organisasi. Hal tersebut menegaskan bahwa manajemen sumber daya manusia memberikan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia utama yang memberikan kontribusi terhadap tujuan-tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia menganggap bahwa pegawai adalah kekayaan utama organisasi yang harus dikelola dengan baik, jadi manajemen sumber daya manusia sifatnya lebih strategis bagi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan. Manajemen sumber daya manusia akhir-akhir ini semakin mendapat perhatian dari berbagai pihak, baik yang berasal dari sektor publik maupun sektor swasta.

Semua pihak telah menyadari betapa pentingnya manajemen sumber daya manusia dan tampaknya telah menjadi kebutuhan pokok bagi pekerja.

#### **2.1.4 Konsep Kinerja Pegawai**

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

##### **2.1.4.1 Pengertian Kinerja**

Pengertian kinerja pegawai atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya. Kinerja pegawai secara umum adalah sebuah

perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya digunakan sebagai dasar atau acuan penilaian terhadap karyawan didalam suatu organisasi.

Adapun pengertian kinerja yang dikemukakan oleh **Mangkunegara (2002:67)** yang dikutip oleh **Pasolong** dalam buku **Teori Administrasi Publik (2019:204)** mengemukakan sebagai berikut: **“Kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.”**

Berdasarkan definisi diatas, diketahui bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai seseorang dalam melaksanakan fungsinya dengan tanggungjawan yang diberikan kepadanya.

Menurut **T.R. Mitchell** yang dikutip oleh **Sedarmayanti** dalam buku **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja (2014:51)** mengemukakan kinerja sebagai berikut: **“*performance is ability employees.*” (Kinerja adalah fungsi dari faktor kemampuan pegawai).**

Berdasarkan definisi diatas, diketahui bahwa kinerja merupakan fungsi dan faktor dari semua kemampuan pegawai.

Sedangkan **Prawirosentono** yang dikutip oleh **Satibi** dalam bukunya **Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik (2012:103)** sebagai berikut:

**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 tersebut, 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.

#### **2.1.4.2 Pengertian Kinerja Pegawai**

Pengertian kinerja pegawai menurut **Benardin (1993:376)** yang dikutip oleh **Satibi** dalam buku **Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik (2012:104)** sebagai berikut:

**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.**

Berdasarkan definisi diatas, diketahui bahwa kinerja pada sektor publik pada hakikatnya merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang aparat pemerintah atau merupakan kontribusi yang diberikan oleh aparatur, baik secara individu maupun kontribusi yang diberikan oleh aparatur, baik secara individu maupun kelompok terhadap instansi atau organisasi pemerintah dalam rangka mencapai visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya kinerja pegawai menurut **Mangkunegara (2000:67)** yang dikutip oleh **Satibi** dalam buku **Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik**

**dan Empirik (2012:103) yaitu: “Kinerja Pegawai yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.**

Berdasarkan definisi diatas, diketahui bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang di dalam suatu organisasi atau institusi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

**Faustino Cardoso Gomes dalam Mangkunegara (2014:9)** mengemukakan definisi kinerja pegawai sebagai berikut: **“Ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas.”**

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.

#### **2.1.4.3 Penilaian Kinerja Pegawai**

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 **Mahmudi** yang dikutip oleh **Satibi** dalam bukunya **Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik (2012:130)** yaitu:

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.

#### **2.1.4.4 Dimensi Kinerja Pegawai**

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

1. **Kualitas Kerja (*Quality of work*)**  
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*)**  
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*)**

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*)**

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 di atas, mengandung makna bahwa untuk menilai baik buruknya kinerja seorang pegawai, suatu organisasi bisa melihat dari sejauhman 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.

#### **2.1.4.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai**

Berikut ini adalah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dari pegawai menurut **Atmosoeperto (2001:11-19)** dalam **Satibi (2012:126-127)** sebagai berikut:

1. Faktor internal, meliputi:
  - a. Tujuan organisasi, yaitu apa yang ingin dicapai dan apa yang ingin diproduksi oleh suatu organisasi.
  - b. Struktur organisasi, sebagai hasil desain antara fungsi yang akan dijalankan oleh unit organisasi dengan struktur formal yang ada.
  - c. Sumber daya manusia, yaitu kualitas dan pengelolaan anggota organisasi sebagai penggerak jalannya organisasi secara keseluruhan.

- d. Budaya organisasi, yaitu gaya dan identitas suatu organisasi dalam pola kerja yang baku dan menjadi citra organisasi yang bersangkutan.
2. Faktor eksternal, meliputi:
- a. Faktor politik, yaitu hal yang berhubungan dengan keseimbangan kekuasaan negara yang berpengaruh pada keamanan dan ketertiban, yang akan mempengaruhi ketenangan organisasi untuk berkarya secara maksimal.
  - b. Faktor ekonomi, yaitu tingkat perkembangan ekonomi yang berpengaruh pada tingkat pendapatan masyarakat sebagai daya beli untuk menggerakkan sektor-sektor lainnya sebagai suatu sistem ekonomi yang lebih besar.
  - c. Faktor sosial, yaitu orientasi nilai yang berkembang di tengah masyarakat, yang mempengaruhi pandangan mereka terhadap etos kerja yang dibutuhkan bagi peningkatan kinerja organisasi.

### **2.1.5 Konsep Kualitas Pelayanan**

Pelayanan publik senantiasa bersentuhan dengan kebutuhan manusia yang kompleks. Kompleksitas pelayanan tersebut, sesungguhnya di ilhami oleh adanya perbedaan karakteristik manusia yang signifikan, baik secara fisik maupun psikologis. Itulah sebabnya, kemudian pelayanan publik harus mempertimbangkan jenis, karakteristik serta pola pelayanan yang dilakukan.

#### **2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian keputusan 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 atau

pelanggan. Pelayanan menurut **Wyckof** yang dikutip oleh **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 definisi diatas, diketahui bahwa kualitas yang baik berdasarkan sudut pandang pelanggan. Sehingga merekalah yang menentukan persepsi terhadap kualitas pelayanan yang merupakan penilaian untuk suatu layanan.

Kualitas pelayanan menurut **Parasuraman dkk** dalam **Hardiansyah** pada bukunya **Kualitas Pelayanan Publik (2011:41)** mendefinisikan: **“Kesenjangan/ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen”**

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan dalam besarnya ukuran kesenjangan atau ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Menurut **Lukman** dalam bukunya **Manajemen Kualitas Pelayanan (2000:10)** menyatakan bahwa:

**Kualitas pelayanan adalah sebagian kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain atau organisasi**

**pemerintahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.**

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan diatas maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang dihaapkan 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.

#### **2.1.5.2 Dimensi 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 memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Untuk lebih mendalami tentang pengertian Kualitas Pelayanan dengan berbagai hal pokok menurut **Parasuraman dkk** dalam **Hardiansyah** didalam bukunya yang berjudul **Kualitas Pelayanan Publik (2011:92)**, menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

##### **1. *Tangible* (Berwujud)**

Kualitas pelayanan terlihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (Fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.

**2. *Reliability* (Kehandalan)**

Kemampuan dalam kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang 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 memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan secara tepat waktu.

**3. *Responsiveness* (Ketanggapan)**

Kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak sesuai dengan kebutuhan. *Responsiveness* juga adanya keinginan para petugas pemberi layanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya.

**4. *Assurance* (Jaminan)**

Kemampuan dalam memberikan jaminan-jaminan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keragu-raguan timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan. Bahwa 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. *Empathy* (Empati)**

Merasakan apa yang orang lain rasakan, mereka benar-benar memberikan perhatian yang besar dan khusus dan berusaha untuk mengerti dan memahami apa keinginan, kemauan dan kebutuhan pelanggan atau memiliki sikap tegas, tetapi penuh perhatian (atensi) terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan.

### **2.1.5.3 Asas-Asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang berkualitas sudah barang teretntu 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 (2007:220-221)** yang dikutip oleh **Satibi** dalam buku **Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik (2012:44)**, sekurang-kurangnya meliputi enam hal, yaitu:

**1. Prosedur Pelayanan**

Dalam hal ini harus diterapkan standar pelayanan yang dibakukan 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 ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja produk pelayanan ini harus distandarkan.

**5. Sarana dan Prasarana**

Dalam konteks ini, harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

**6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**

Perlu ditetapkan pula standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

**2.1.6 Teori Hubungan Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan**

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

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

**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.**

Untuk 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 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**

Berdasarkan sasaran dari latar belakang penelitian tersebut, untuk membahas masalah pemecahan diperlukan kerangka pemikiran yang kebenarannya tidak diragukan lagi. Peneliti akan mengemukakan landasan teori menurut para ahli yang mengemukakan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang dibahas, sehingga dapat mengarahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian guna mempermudah pemecahan masalah laporan dalam suatu penelitian, maka diperlukan suatu kerangka pemikiran berupa teori dari pendapat para ahli.

Berikut ini peneliti akan mengemukakan definisi kinerja pegawai menurut **Mitchell** yang dikutip oleh **Sedarmayanti** dalam bukunya **Sumber Daya**

**Manusia dan Produktivitas Kerja (2014:51)** menyatakan bahwa: “*performance is ability employees.*” (Kinerja adalah fungsi dari faktor kemampuan pegawai).

Dimensi kinerja yang dapat dijadikan ukuran kinerja pegawai menurut **Mitchell** yang dikutip oleh **Sedarmayanti (2009:51)**, antara lain:

1. **Kualitas Kerja (*Quality of work*)**  
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*)**  
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*)**  
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*)**  
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.

Selanjutnya mengemukakan pengertian kualitas pelayanan yang seharusnya menjadi tolak ukur suatu pencapaian tujuan organisasi. Peneliti mengemukakan pengertian kualitas pelayanan menurut **Parasuraman dkk** dalam **Hardiansyah** pada bukunya **Kualitas Pelayanan Publik (2011:41)**



mendefinisikan: **“Kesenjangan/ketidakesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen”**

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan dalam besarnya ukuran kesenjangan/ketidakesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Menurut **Parasuraman dkk** dalam **Hardiansyah** didalam bukunya yang berjudul **Kualitas Pelayanan Publik (2011:92)**, menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

**1. *Tangible* (Berwujud)**

Kualitas pelayanan terlihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (Fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.

**2. *Reliability* (Kehandalan)**

Kemampuan dalam kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang 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 memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan secara tepat waktu.

**3. *Responsiveness* (Ketanggapan)**

Kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak sesuai dengan kebutuhan. *Responsiveness* juga adanya keinginan para petugas pemberi layanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya.

**4. *Assurance* (Jaminan)**

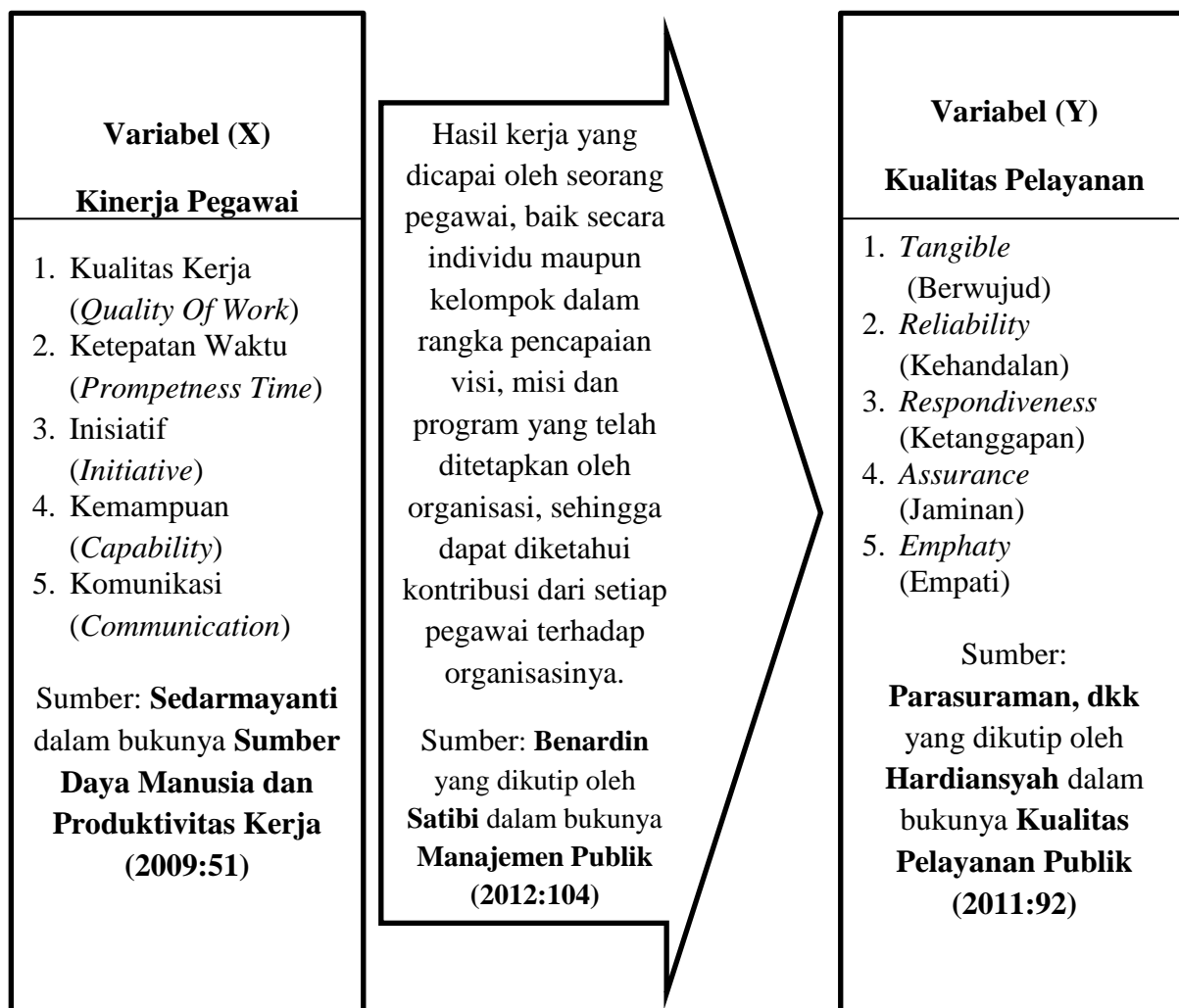
Kemampuan dalam memberikan jaminan-jaminan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keragu-raguan timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan. Bahwa petugas pemberi layanan adalah

orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki identitas sebagai petugas pelayanan dan sebagai petugas memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.

**5. *Emphaty* (Empati)**

Merasakan apa yang orang lain rasakan, mereka benar-benar memberikan perhatian yang besar dan khusus dan berusaha untuk mengerti dan memahami apa keinginan, kemauan dan kebutuhan pelanggan atau memiliki sikap tegas, tetapi penuh perhatian (atensi) terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan.

## PARADIGMA PENELITIAN



**Gambar: 2.1**

### Paradigma Penelitian

### 2.3 Hipotesis

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

1. Besar Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepesertaan JKN-KIS pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Bandung.
2. Terdapat faktor – faktor yang menjadi hambatan pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepesertaan JKN-KIS pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Bandung.
3. Terdapat upaya- upaya yang dilakukan dalam menanggulangi hambatan-hambatan pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepesertaan JKN-KIS pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Bandung.