

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Penelitian Terlebih Dahulu

Tabel 2.1

Kajian Peneliti Terdahulu (Literature Review)

Nama (<i>Name</i>)	Ade Arista Ningsih	Ardi Agus Pratama , Deli Anhar, Abdul Wahid	Alan Hidayat
Jenis Luaran Laporan Penelitian	Jurnal Ilmu Administrasi Negara	Jurnal Admnistrasi Negara Universitas Jember	Jurnal Administrasi Publik
Tahun	2015	2020	2019
Universitas (<i>University</i>)	Universitas Mulawarman	Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin	Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)
Judul (<i>Title</i>)	Kinerja Aparatur dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Nunukan tengah Kabupaten Nunukan	Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (Ak-1) Di Dinas Tnaga Kerja Tranmigrasi Koperasi Dan Usaha Mkro Kabupaten Tanah Bumbu	Analisis Kinerja Pegawai Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug
Latar Belakang Historis (<i>Historical Background</i>)	Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 memungkinkan daerah agar lebih leluasa untuk	Pemerintah mempunyai peranan penting dalam menyediakan pelayanan publik bagi seluruh warga	Disaat ini pemerintah sebagai organisasi besar dituntut untuk melaksanakan tugas secara sungguhsungguh dan

	<p>mengatur rumah tangganya sendiri. Namun dalam kenyataannya belum semua masyarakat mendapatkan layanan yang sesuai yang diharapkan. Hal tersebut disebabkan oleh berbagai faktor, diantaranya kinerja aparatur (pegawai) yang kurang optimal. Kurang optimalnya kinerja aparatur tercermin dari praktek-praktek yang melanggar etika administrasi (mal administrasi) dan masih adanya aparatur yang kurang mampu memegang teguh etika professional. Sebagai aparatur seharusnya mampu menghindarkan diri dari budaya birokrasi yang kurang baik, sehingga citra pegawai yang bersih dan berwibawa dapat diterima masyarakat. Untuk mempertahankan citra pegawai yang</p>	<p>negaranya. Hal terpenting yang dapat dirasakan oleh masyarakat dari keberadaan pemerintah dan birokrasi yaitu pelayanan publik yang diberikan. Pelayanan publik yang berkualitas atau pelayanan yang prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Mengingat fungsi utama pemerintah untuk melayani masyarakat, maka pemerintah harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satunya meningkatkan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja atau kuning (AK-1). Pelayanan administrasi di Disnaker Tanah Bumbu yaitu pembuatan kartu</p>	<p>optimal dalam tugas pemerintahan maupun pembangunan melalui sumber daya aparatur maupun infrastuktur yang ada, guna tercapainya tujuan nasional yang telah ditetapkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Pegawai Negeri Sipil sebagai unsur utama sumber daya manusia aparatur negara mempunyai peranan yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan. Dalam dunia kerja, kinerja merupakan tolak ukur kontribusi pegawai terhadap kantor, kinerja seseorang pegawai dikatakan baik jika pegawai tersebut memberikan hasil kerja maksimal sesuai standar yang telah ditetapkan atau standar yang telah disepakati bersama. Dalam menjalankan</p>
--	--	---	--

	<p>baik, dan hal tersebut dapat diekspresikan dalam bentuk kegiatan pelayanan pada masyarakat yang baik dan memuaskan.</p> <p>Mengingat pemerintah kelurahan lebih banyak berhadapan langsung dengan kepentingan masyarakat, maka kinerja aparatur menjadi fokus utama yang perlu ditingkatkan guna menghasilkan mutu pelayanan yang lebih baik. Sebagaimana yang dilakukan pemerintah Kelurahan Nunukan Tengah, bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan maka langkah yang ditempuh lembaga tersebut adalah tidak hanya mencakup peningkatan kompetensi profesional aparatur, tetapi juga menata lingkungan kerja yang lebih kondusif,</p>	<p>pencari kerja, pelatihan pencari kerja, pembuatan surat izin usaha dan sebagainya.</p> <p>Dengan adanya tugas-tugas tersebut maka dibutuhkan tenaga kerja yang berkualitas dan profesional agar visi dan misi yang ada dapat tercapai dengan baik.</p> <p>Namun yang terjadi seakan berbanding terbalik dengan apa yang seharusnya menjadi tanggung jawab dari setiap instansi maupun pegawai itu sendiri, kualitas pelayanan yang diberikan Disnaker Tanah Bumbu dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK/1) belum dapat dikatakan baik, karena walaupun dalam pendaftaran pembuatan kartu pencari kerja sudah menggunakan sistem online,</p>	<p>pelayanan publik pegawai kelurahan harus melakukan kontribusinya kepada masyarakat dengan keramahan dan kesopanan, tetapi kenyataan dilapangan tidak berjalan sesuai Standar Operasional Prosedur. Banyak pegawai kelurahan yang kurang ramah dalam melayani masyarakat dan kurang membantu dalam memberikan informasi pembuatan e-KTP masyarakat yang belum membuat atau ketinggalan dalam pembuatan e-KTP bingung dalam pengurusannya karena kurang informasi yang jelas dan hasil eKTP yang lambat jadinya.</p> <p>Pelayanan kelurahan tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani kelurahan. Kepentingan umum</p>
--	---	--	---

	<p>meningkatkan disiplin kerja dan penempatan pegawai yang tepat atau sesuai kualifikasi yang dibutuhkan. Hal tersebut dilakukan dalam rangka memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan, karena selama ini kinerja aparatur belum optimal sehingga membawa konsekuensi terhadap kualitas kinerja.</p>	<p>masih banyak masyarakat yang belum paham cara mendaftar membuat kartu pencari kerja karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan.</p>	<p>yang ada di masyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik bukanlah suatu sasaran, melainkan suatu proses atau kegiatan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Untuk meningkatkan kinerja dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari perlu diubah cara bekerjasama dan bagaimana melihat atau meninjau kinerja itu sendiri. Dengan demikian pimpinan dan pegawai yang bertanggung jawab langsung dalam pelaksanaan kinerja harus pula dievaluasi secara periodic</p>
<p>Konteks kekinian terkait dengan Topik (Current Context)</p>	<p>Mneggunakan Teknologi Informasi</p>	<p>Menggunakan Teknologi Informasi</p>	<p>Menggunakan Teknologi Informasi</p>
<p>Teori-teori yang telah dan sedang dipergunakan peneliti lain</p>	<p>Menurut Pliffo (1994:241) menegaskan bahwa pengukuran kinerja</p>	<p>Menurut Rasyid dalam (Hardiyansyah, 2018:19) pelayanan</p>	<p>Menurut Henry Simamora (Henry dalam Mangkunegara,</p>

<p><i>(Theories Underpinning)</i></p>	<p>Dwiyanto (1995:9) menambahkan dua indikator lain untuk melengkapinya, yaitu produktivitas dan kualitas layanan. Produktivitas menunjuk pada kuantitas produk yang dihasilkan dan dibandingkan dengan sumber daya yang dipergunakan. Kualitas pelayanan menunjuk pada kualitas barang atau jasa yang dihasilkan, yang meliputi kecepatan waktu dan kualitasnya dan hal ini dilihat dari tingkat kepuasan stakeholder yang dilayani. Terdapat berbagai faktor yang berpengaruh terhadap kinerja birokrasi pelayan publik. Pendapat Steers (1990)</p>	<p>publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018:63) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Asuransi) dan Emphaty (Empati).</p>	<p>2009:14) yang dikutip oleh Mangkunegara, kinerja (performance) dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu : 1. Faktor individu, 2. Faktor Psikologis,3. Faktor Organisasi</p>
<p>Mendudukan terminologi-terminologi yang relevan yang dipergunakan dalam berbagai penelitian sejenis</p>	<p>Penelitian ini penulis termasuk jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang</p>	<p>penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni</p>	<p>Penelitian ini penulis termasuk jenis penelitian deskriptif, yaitu mencoba menggambarkan keadaan yang sebenarnya atas objek</p>

<p><i>(Terminology)</i></p> <p>Metode Penelitian</p>	<p>suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih. . Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui ; (1) Penelitian kepustakaan, (2) Observasi (pengamatan), (3) Interview (Wawancara), (4) Dokumentasi.</p>	<p>(kurang terpola), dan disebut sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan dilapangan. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu obsevasi, dokumentasi dan wawancara.</p>	<p>dari penelitian yaitu Analisis kinerja Pegawai Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah ; (1) Studi Pustaka, (2) Observasi, (3) Wawancara.</p>
<p>Penjelasan bukti-bukti terkait pentingnya topik riset ini (Significant) Hasil Penelitian</p>	<p>Kinerja Aparatur dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Nunukan tengah belum seutuhnya maksimal dengan melihat pada: a). kinerja pegawai kelurahan dalam hal kuantitas kurang baik. Karena, masih banyak pekerjaan yang diberikan kepada pegawai tidak selesai tepat waktu , sehingga masyarakat</p>	<p>Masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat mengenai pendaftaran berbasis online untuk pembuatan kartu pencari kerja dan masih lambatnya jaringan atau signal diarea Dinas.</p>	<p>Kinerja Aparatur dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Nunukan tengah belum seutuhnya maksimal dengan melihat pada: a). petugas pelayanan Kelurahan tidak bersikap baik, mereka tidak tersenyum dan jutek ketika saya menanyakan berapa lama jadi pembuatan dan hal ini membuat saya kecewa</p>

	<p>yang mengurus KK,SKTM,KTP harus menunggu lebih lama lagi dari hari yang telah ditentukan.</p> <p>b). kinerja pegawai kelurahan dalam hal disiplin masih kurang ketaatan pegawai dalam hal jam masuk kerja dan pulang kerja. Masih banyak pegawai yang terlambat datang pada jam kerja setelah istirahat kembali masuk kerja lagi sehingga dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada kelurahan.</p>		<p>seharusnya sebagai petugas pelayanan mereka bersikap ramah.</p> <p>b). telatnya pegawai yang masuk kerja menjadi pelayanan juga telat dari awal yang ditentukan Prosedur pembuatan E-ktip di Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug dan ribet dalam pengurusan persyaratannya sehingga saya enggan mengurusnya karena terlalu berbelit-belit</p>
<p>Penjelasan keunggulan penelitian yang kita lakukan (Research Gap)</p>	<p>Bagian dari Pelayanan Publik</p>	<p>Bagian dari Pelayanan Publik</p>	<p>Bagian dari Pelayanan Publik</p>
	<p>Berfokus pada pelayanan kartu kuning atau AK-1 di zaman yang sudah canggih ini.</p>	<p>Berfokus pada pelayanan kartu kuning atau AK-1 di zaman yang sudah canggih ini.</p>	<p>Berfokus pada pelayanan kartu kuning atau AK-1 di zaman yang sudah canggih ini.</p>
	<p>Keunggulan dari penelitian saya adalah menjelaskan seberapa baik atau buruknya Kinerja Pelayanan Kartu Kuning di Dinas</p>	<p>Keunggulan dari penelitian saya adalah menjelaskan seberapa baik atau buruknya Kinerja Pelayanan Kartu Kuning di Dinas</p>	<p>Keunggulan dari penelitian saya adalah menjelaskan seberapa baik atau buruknya Kinerja Pelayanan Kartu Kuning di Dinas</p>

	Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Karawang	Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Karawang	Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Karawang
--	--	---	--

2.1.2 Definisi Administrasi dan Administrasi Publik

Menurut Sondang P Siagian (2013:9) mengemukakan bahwa :”
Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya “.

Sedangkan menurut Menurut Soetato dan R.P Soewarno (2009:36) dalam buku Administrasi Perusahaan Negara mengatakan bahwa **“Administrasi adalah suatu proses penyelenggaraan dan pengurusan segenap tindakan atau kegiatan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan “.**

Berdasarkan hal tersebut , dapat disimpulkan bahwa administrasi ialah kerja sama yang dilakukan dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu melalui suatu kerjasama di dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Setelah mengetahui pengertian mengenai Administrasi,maka penulis akan menambahkan mengenai pengertian Administrasi Publik menurut (charles dan plano) dalam buku Teori Administrasi Publik mengatakan bahwa **“Administrasi Publik adalah suatu proses di mana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan dan mengimplementasikan dan mengelola keputusan dan kebijakan publik”.**

Menurut Caiden (1982) yang dikutip oleh Erida dalam bukunya yang berjudul “ Teori Administrasi Publik” (2020:3) mengemukakan bahwa :”

“Administrasi publik adalah fungsi dari pembuatan keputusan, perencanaan, perimusan tujuan dan sasaran. penggalangan kerja sama dengan DPR dan organisasi-organisasi kemasyarakatan untuk memperoleh dukungan rakyat dan dana bagi program pemerintah, pemantapan dan perubahan organisasi, pengerahan dan pengawasan pegawai, kepemimpinan, komunikasi, pengendalian dan lain-lain yang dijalankan oleh lembaga eksekutif dan lembaga-lembaga pemerintahan”.

Adapun menurut Mukdi dalam bukunya Dasar-Dasar Administrasi Publik (2018 :229) mengemukakan :

“ Administrasi publik adalah suatu keseluruhan proses kerja sama secara rasional yang dilakukan aparatur negara atau pemerintah di mana sumber daya dan personel publik di organisir yang dikoordinasikan dalam rangka pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan hal-hal tujuan negara dan penyelenggaraan berbagai kebutuhan publik “.

Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa Administrasi Publik proses kerjasama yang dilakukan antara birokrat atau pemerintahan lainnya untuk mencapai tujuan bersama dengan memperhatikan unsur fenomena.

2.1.3 Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan terjemahan dari “*human resources*” , namun ada juga ahli yang menamakan Sumber Manusia dengan “ man power” (tenaga kerja). Bahkan sebagai menyetarakan pengertian Sumber Daya Manusia dengan personal (personalia, kepegawaian dan sebagainya). Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa dan karsa).

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Simamora (1997) dalam Edy Sutrisno (2017:5) manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja.

Menurut Wilson (2012:6) manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses perencanaan, pengeorganisasian, penyusunan staf, penggerakan, dan pengawasan, terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.4 Kinerja pegawai

Akhir-akhir ini kata kinerja sering didengar bahkan telah menjadi isu yang utama di dalam setiap penyelenggaraan pemerintah di daerah maupun di dalam pemerintahan yang baik atau yang biasa disebut konsep *good governance*, yakni untuk mensinergikan semua unsur yang ada yaitu pemerintah, baik masyarakat atau swasta. Sebagaimana yang disebutkan oleh Dwiyanto memerlukan perubahan yang menyeluruh pada semua unsur kelembagaan yang terlihat dalam praktek dalam negara yang meliputi pemerintah sebagai representasi Negara, pelaku pasar serta masyarakat sipil.

Kinerja didefinisikan bagaimana hasil kerja seseorang. Dari kinerja kita dapat menilai bagaimana hasil kerja seseorang tersebut apakah cara kerja seseorang sesuai apa tidak dengan yang diharapkan.

Kinerja juga bisa diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang yang menurut ukuran tertentu, dalam kurun waktu untuk pekerjaan yang bersangkutan. Pada dasarnya dalam setiap organisasi ada 3 macam kinerja yaitu kinerja organisasi, kinerja proses dan kinerja pegawai. Kinerja organisasi merupakan kinerja yang dilakukan oleh organisasi. Kinerja proses adalah kinerja yang yang prosenya terjadi di dalam suatu organisasi, sedangkan kinerja pegawai adalah kinerja yang dilakukan oleh seorang pegawai atau sekelompok pegawai. Hubungan ketiganya sangat erat karena kinerja organisasi bergantung kepada kinerja proses dan kinerja proses juga sangat bergantung kepada kinerja pegawai.

Pasolong (dalam Amiruddin,2019: 46) 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 yang dicapai oleh suatu organisasi.

Menurut Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1997) dalam buku Teori Administrasi Publik (Erika,2020) mengatakan kinerja adalah tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Basri dan Rivai (2005) dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia (Noor, 2017:58), mengatakan kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan. Sedangkan nymans (2012) kinerja merupakan manifestasi dari demokrasi organisasi.

Selanjutnya menurut Rivai dan Sanggara (2009) yang dikutip Erni Anggraeni (2015:27) oleh kinerja adalah perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perangnya organisasi.

Menurut Mangkunegara (2017:9) kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya. Menurut Prawirosentono (1991) yang dikutip oleh Lijan dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia (2016:478) 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 dan etika. Ini menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaannya”.

Sedangkan Menurut Mathis dan Jackson (2001) yang dikutip oleh Marbawi dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia (2016) kinerja karyawan adalah suatu kegiatan karyawan yang dipengaruhi oleh kemampuan,

motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang dilakukan karyawan, dan hubungan karyawan dengan perusahaan.

Dari pendapat yang dikemukakan oleh para ahli tentang kinerja, maka dapat gambaran bahwa suatu pekerjaan dapat dibidang efektif, jika proses yang dilakukan akan sesuai dengan hasil yang diinginkan, pekerjaan yang terlalu banyak menggunakan biaya dan waktu hasilnya akan kurang optimal tidak bisa disebut sebagai suatu pekerjaan yang efektif.

2.1.5 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja aparatur merupakan suatu metode untuk menilai kemajuan yang telah dicapai oleh seseorang individu atau organisasi atau instansi dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini mengandung makna bahwa, pengukuran kinerja digunakan untuk menilai atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan atau kebijakan yang dilaksanakan oleh seseorang kelompok atau organisasi sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi organisasi tersebut untuk melalui pengukuran kinerja, suatu organisasi akan mendapatkan dasar yang reasonable untuk mengambil keputusan-keputusan, baik meyangkut keputusan teknis maupun strategis.

Penilaian kerja adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Sedangkan pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Bernandian &

Russel (1993) sebagaimana dikutip oleh Gomes dalam (Intanghina 2008:13) meliputi aspek-aspek sebagai berikut :

1. *Quantity of work* : jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
2. *Quality of work* : kualitas kerja yang dilakukan berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya
3. *Job Knowledge* : luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. *Creativeness* : Keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5. *Cooperation* : kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi.
6. *Dependability* : kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
7. *Initiative* : semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya.
8. *Personal Qualities* : menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan dan integritas pribadi.

Adapun manfaat penilaian kinerja menurut Sedarmayanti (2007 :265) adalah :

1. Perbaikan Kinerja
2. Penyesuaian kompensasi
3. keputusan penempatan
4. kebutuhan pelatihan dan pengembangan

5. perencanaan dan pengembangan karier
6. kekurangan dalam proses penyusunan karyawan
7. kesempatan kerja yang sama
8. tantangan dari luar
9. umpan balik terhadap sumber daya manusia

Kinerja (*performance*) individu sangat penting artinya bagi organisasi. Kontribusi-kontribusi yang diberikan oleh pegawai untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang merupakan hasil (*output*) sumber daya manusia disebut sebagai kinerja individu yang berarti seberapa efektif seorang pegawai menyelesaikan tanggung jawab kerjanya adalah sangat signifikan dengan upaya pencapaian tujuan organisasi. Pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi berhasil menyelesaikan tanggung jawabnya dan membuat suatu kontribusi untuk target atau sasaran organisasi.

Berdasarkan paparan diatas ,peneliti dapat menyimpulkan bahwa kinerja merupakan tingkatan pencapaian dalam pelaksanaan aktivitas ataupun program yang mempunyai tujuan untuk mewujudkan target atau sasaran yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi baik organisasi sektor publik ataupun organisasi sektor privat. untuk mencapai kinerja yang baik harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi seperti, kedisiplinan, motivasi, lingkungan kerja,kepuasan kerja serta faktor yang lainnya. sehingga dari faktor tersebut kita dapat menilai bagaimana dan seberapa besar kinerja seseorang dalam melakukan pekerjaannya.

Sedangkan Menurut Moekiyat (2002:69) dalam Priyono (2016:190) mengemukakan ada 5 tujuan penilaian kinerja yaitu :

1. Untuk mengadakan hubungan antara karyawan dan pengawas mereka yang akan menghasilkan tingkat produktivitas yang tinggi.
2. Untuk membantu memperkirakan secara seksama apakah yang dapat dihasilkan oleh masing-masing pegawai dalam suatu keseluruhan.
3. Mengupayakan agar karyawan mengetahui dengan tepat apa yang diharapkan dari mereka dan dari seberapa jauh mereka memenuhi harapan ini.
4. Melakukan upaya tertentu untuk perbaikan-perbaikan.
5. Untuk sampai kepada suatu penilaian kecapan pegawai apabila hal ini dibutuhkan oleh perusahaan.

Berdasarkan paparan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam suatu organisasi,sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang yang telah diberikan organisasi dengan tidak boleh melanggar hukum dan harus sesuai dengan moral atau etika. Untuk mencapai kinerja yang baik seharusnya memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi.

2.1.6 Faktor yang mempengaruhi kinerja

Jika berbicara mengenai kinerja pegawai, tentu yang terlintas dalam pikiran kita merupakan pelayanan yang diberikan oleh instansi tertentu yang dapat memudahkan seorang dalam proses administrasi. Tiap organisasi pasti memiliki

tujuan, salah satu fasilitas organisasi untuk mencapai tujuan adalah kinerja para anggotanya dalam melakukan tugas-tugas yang jadi tanggung jawabnya.

Salah satu persoalan yang cukup sulit dalam menganalisis kinerja pada sektor publik adalah mendeteksi berbagai faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja pada sektor publik itu sendiri. Mereka memiliki karakteristik yang berbeda, harapan yang berbeda, serta kepentingan yang berbeda pula. Oleh karena itu, tidak mengherankan apabila penilaian yang dilakukan tidak atau kurang cermat maka pengukuran yang dihasilkan justru menjadi keliru.

Tinggi rendahnya kinerja pegawai tergantung pada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Mangkunegara (2014) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yang baik faktor individu dan faktor lingkungan kerja organisasi, yaitu :

1. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal yang memiliki integritas tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi. Dimana jika diuraikan, faktor individu dapat dibagi menjadi 3 bagian, yaitu :

- a. Pengetahuan (*Knowledge*) Kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan. Pengetahuan seseorang dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, media dan informasi yang diterima.
- b. Keterampilan (*Skill*) Kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki karyawan. Seperti keterampilan konseptual (*Conceptual Skill*), keterampilan manusia (*Human Skill*), dan keterampilan teknik (*Technical Skill*).

2. Faktor motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan sebagai suatu sikap pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja di lingkungan perusahaannya. Mereka yang bersikap positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang tinggi, sebaliknya jika mereka bersifat negatif 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.

3. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai. Sekalipun, jika faktor lingkungan organisasi kurang menunjang, maka bagi

individu yang memiliki tingkat kecerdasan pikiran memadai dengan tingkat kecerdasan emosi baik, sebenarnya ia tetap dapat berprestasi dalam bekerja. Hal ini bagi individu tersebut, lingkungan organisasi itu dapat diubah dan bahkan dapat diciptakan oleh dirinya serta merupakan pemacu, tantangan bagi dirinya dalam berprestasi di organisasinya.

Menurut Edy Sutrisno (2010) dalam Made (2021:79) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain :

1. Efektivitas dan Efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi maka, ukuran baik buruknya kinerja diukur dengan efektifitas dan efisiensi. Masalahnya adalah bagaimana proses terjadinya efisiensi dan efektivitas organisasi.

2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang-tindih tugas.

3. Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan.

4. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Dilihat dari kinerja seorang aparatur akan menghadapi sejumlah tantangan dan kendala yang sangat serius. hal ini dipahami, karena persoalan kinerja senantiasa dipengaruhi oleh berbagai faktor yang akan berdampak pada pencapaian

kinerja aparatur. Menurut Atmosoerapto A. Dale Timple (1992 : 31) yang dikutip oleh Mangkunegara dalam bukunya Evaluasi Kinerja SDM terdiri dari dua yaitu :

1. Faktor Internal

Faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan yang tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras.

2. Faktor Eksternal

Faktor yang terkait dari lingkungan seperti perilaku, sikap dan tindakan rekan kerja , bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi.

2.1.7 Indikator Kinerja

Dalam merumuskan beberapa indikator kinerja dalam penelitian ini, didasarkan atas beberapa teori yang ada. Berdasarkan pengertian kinerja oleh sedarmayanti bahwa arti performance atau kinerja dapat disimpulkan menjadi :

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

Sedangkan menurut Bernardian & Russel dalam buku Harsuko (2016:170) yaitu kinerja merupakan catatan (*outcome*) yang dihasilkan dari fungsi pegawai dalam waktu tertentu. Menurut Hasibuan (2008:1240) dalam Meithiana (2017:51) kinerja berasal dari kata prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya dicapai oleh seseorang dalam pekerjaannya. Pengertian kinerja sebagai hasil kerja secara

kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan dimana seseorang bekerja.

Menurut Mahsun (2006:77) mengemukakan bahwa indikator kinerja pemerintah daerah meliputi indikator masukan, proses, keluaran, hasil, manfaat dan dampak.

Berikut adalah penjelasan dari teori indikator kinerja yang disebutkan oleh Mahsun. Penjelasan dari jenis-jenis diatas adalah sebagai berikut :

1. Indikator masukan (*input*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Misalnya : a. Jumlah dana yang dibutuhkan; b. Jumlah pegawai yang dibutuhkan; c. Jumlah infrastruktur yang ada; serta d. Jumlah waktu yang digunakan.
2. Indikator proses (*Process*). Dalam indikator ini, organisasi/instansi merumuskan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut. Rambu yang paling dominan dalam proses adalah tingkat efisiensi dan ekonomis pelaksanaan kegiatan organisasi'instansi. Misalnya : ketaatan pada peraturan perundangan.
3. Indikator Keluaran (*Output*) indikator keluaran adalah segala sesuatu yang diharapkan langsung dicapai suatu kegiatan yang dapat berupa fisik atau non fisik.
4. Indikator Hasil (*Outcome*) indikator hasil (*Outcome*) adalah segala sesuatu hasil yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Outcome menggambarkan tingkat pencapaian

atas hasil yang lebih tinggi yang mungkin menyangkut kepentingan banyak pihak.

5. Indikator Manfaat (*Benefit*) Indikator manfaat adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator kinerja ini menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil (*Outcome*). Indikator manfaat menunjukkan hal yang diharapkan untuk dicapai bila keluaran telah diselesaikan dan berfungsi dengan optimal.
6. Indikator Dampak (*Impact*) Indikator dampak adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang ditetapkan.

Pendapat lain mengenai indikator- indikator yang harus diperhatikan dalam rangka pengukuran kinerja pelayanan dapat diketahui dari pendapat yang dikemukakan oleh Lenville dan Tangkilisan (2005:170) dalam Satibi (200 :116) yang mengusulkan bahwa paling tidak ada tiga konsep yang dapat digunakan sebagai indikator kinerja organisasi pemerintah yaitu; *responsibility* (responsibilitas), *responsiveness* (responsif), dan *accountability* (akuntabilitas). Senada dengan pendapat diatas, Dwiyanto (2002:48-49) dalam Satibi 116 mengatakan bahwa :

“Dalam mengukur kinerja organisasi pemerintah (birokrasi publik) disesuaikan dengan tugas dan fungsi yang dijalankan. Selanjutnya dikatakan bahwa indikator kinerja komprehensif karena mencakup dimensi- dimensi; kualitas layanan, produktivitas, responsivitas, responabilitas, dan akuntabilitas”.

Indikator yang digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap kinerja pegawai adalah : (1) Kuantitas kerja, (2) Kualitas kerja, (3) Kerjasama, (4)

Pengetahuan tentang kerja, (5) Kemandirian kerja, (6) Kehadiran dan ketepatan waktu (7) Pengetahuan tentang kebijakan dan tujuan organisasi, (8) Inisiatif dan penyampaian ide-ide yang sehat, dan (9) Kemampuan supervisi dan teknis.

Terdapat beberapa aspek kinerja yang dapat diukur yaitu :

1. Akurasi (Pemenuhan standar akurasi).
2. Prestasi (Menyelesaikan tanggung jawab dan tugas).
3. Administrasi (Menunjukkan efektivitas administratif).
4. Analitis (Analisa secara efektif).
5. Komunikasi (Berkomunikasi dengan pihak lain).
6. Kompotensi (Menunjukkan kemampuan dan kualitas).
7. Kerjasama (Bekerjasama dengan orang lain).
8. Kreativitas (Menunjukkan daya imajinasi dan daya kreatif).
9. Pengambilan keputusan (Pengambilan keputusan dan pemberian solusi).
10. Pendelegasian (Menunjukkan orang yang diberi kuasa untuk berbicara atau bertindak bagi orang lain.
11. Dapat diandalkan (Menunjukkan sifat yang dapat dipercaya).
12. Improvisasi (Peningkatan kualitas atau kondisi yang lebih baik.
13. Inisiatif (Mengemukakan gagasan, metode dan pendekatan baru).
14. Inovasi (Pengenalan metode dan prosedur baru)
15. Keahlian interpersonal (Hubungan manusiawi).

2.1.8 Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menjadi sorotan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pelayanan memiliki tiga

makna, (1) perihal atau cara melayani ; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang ; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Sampara (dalam Satibi, 2012) kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasa pelanggan. Pengertian tersebut mencerminkan bahwa produk layanan yang diberikan oleh penyedia layanan tidak saja membutuhkan interaksi secara sinergis, tetapi juga harus mampu menyediakan layanan yang dapat memuaskan pengguna layanan atau masyarakat.

Pelayanan menurut Thoha (2002:23) yang dikutip oleh Iwan Satibi dalam bukunya manajemen publik adalah pelayanan masyarakat merupakan usaha yang dilakukan oleh seorang institusi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan organisasi.

Dilihat dari perspektif administrasi public, Sedarmayanti (2009:243) menandakan bahwa “Pelayanan mengandung makna melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara”.

Sedangkan Menurut Gronroos (1990 : 27) bahwa :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perubahan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.”

Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan menurut peneliti bahwa pelayanan yaitu suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh aparatur/ instansi dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik yang berupa barang maupun jasa sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat, sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa inggris Public yang berarti masyarakat, umum dan Negara. Kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum, orang banyak dan ramai

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006 : 5) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat. Pendapat lain mengenai pelayanan umum dikemukakan oleh Moenir adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem,

dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sejalan dengan konteks diatas , Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004 , menandakan bahwa pelayanan publik adalah “ suatu kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Secara teoritis tujuan pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Disebutkan bahwa pelayanan publik adalah sebagai suatu pendekatan dalam penyelenggara pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Jadi kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan (masyarakat) harus menjadi pertimbangan pegawai atau aparatur pemerintah sebagai penyedia layanan.

Adapun tujuan dari Undang-Undang tentang Pelayanan Publik adalah :

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public.
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan public yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public.

Sehubungan dengan itu, pemerintah (dan penyedia pelayanan public lainnya) hendaknya menentukan standar pelayanan public sehingga dapat menjamin keberlangsungannya secara baik. Standar pelayanan itu sendiri adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Pelaksanaan pelayanan publik pada prinsipnya ditujukan kepada manusia. Sudah menjadi kodratnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sejak lahirnya manusia sudah membutuhkan pelayanan, sebagaimana dikemukakan oleh Rusli (2004) yang dikutip dalam (Mahsyar, 2011) bahwa :

“Selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan life cycle theory of leadership bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun”.

Maka dari itu, dalam penyelenggaraan pelayanan aparatur pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Namun demikian, meskipun kewajiban pemberian pelayanan publik

terletak pada pemerintah, pelayanan publik juga dapat diberikan oleh pihak swasta dan pihak ketiga, yaitu organisasi nonprofit, relawan, dan lembaga swadaya masyarakat (LSM). Jika penyelenggaraan publik tertentu diserahkan kepada swasta atau pihak ketiga, maka yang terpenting dilakukan oleh pemerintah adalah memberikan regulasi, jaminan, keamanan, kepastian hukum, dan lingkungan yang kondusif.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kemudian dari definisi tersebut, Fandy menyimpulkan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pemerintah/ pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma customer driven (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematis (sejak masukan-proses- keluaran hasil/ dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin tangible, reliable, responsive, aman, dan penuh empati dalam pelaksanaannya). Kualitas pelayanan sangat berhubungan dengan kinerja pegawai/ karyawan. Dalam penelitiannya, Djati menemukan bahwa kinerja karyawan dapat ditunjukkan melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Kumorotomo (1996) dalam Dwiyanto dkk (2008:52) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Efisiensi
2. Efektivitas
3. Keadilan
4. Daya Tanggap

Lebih lanjut dijelaskan pula dalam Satibi (2012:80) dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithmal, Parasuraman dan Berry (1990) adalah sebagai berikut :

- a. *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung , peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*.
- b. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. *Responsiveness* merupakan kemauan atau kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.
- d. *Assurance* berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan.
- e. *Emphaty*, yaitu peduli dan perhatian individu dalam menyediakan pelayanan.

2.1.8.1 Asas Pelayanan Publik

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka di keluarkannya undang-undang mengenai pelayanan publik. Adapun asas-asas

pelayanan publik yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu:

1. Kepentingan umum, yaitu; Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. Kepastian hukum, yaitu Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan, yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif, yaitu Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan, yaitu Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas, yaitu Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu, yaitu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

2.1.8.2 Standar Pelayanan Publik

Merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan; sekurang-kurangnya meliputi : 29 Republik Indonesia, Keputusan Menpan No: 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik 34

- a. Prosedur pelayanan; yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian; yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan .
- c. Biaya pelayanan; termasuk rincian tariff yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- e. Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Pandangan yang lebih komprehensif ditegaskan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 21 yang esensinya menyebutkan bahwa komponen standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanise dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/ Tarif
6. Produk pelayanan

Penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat seperti efisiensi dan efektifitas belaka, tetapi juga harus dilihat dari indikator-indikator lain yang melekat pada21 pengguna jasa pelayanan, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas. Penilaian kinerja organisasi publik dapat digunakan beberapa indikator berbagai dimensi seperti akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, responsivitas maupun responsibilitas (Agus Dwiyanto, 2006; 56)

2.2 Kerangka Berpikir

Kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Karawang yang cukup tinggi diharapkan dapat mewujudkan kesiapan pegawai dalam menghadapi perubahan yang akan terjadi di dalam masyarakat.pembenahan serta penyelenggaraan pemerintah yang berorientasi pada fungsi pelayanan publik,sebaiknya dititikberatkan pada pemerintah yaitu disnakertrans, sebab disnakertrans karawang ialah pusat penerapan pelayanan kepada masyarakat atau publik. perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintah harus dilaksanakan, terutama bagaimana cara pemerintah meningkatkan dan menumbuhkan kinerja aparatur di disnaker sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat atau abdi negara untuk mampu meningkatkan keahliannya semaksimal mungkin.

Karena pelaksanaan tugas pelayanan yang baik dan memuaskan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah disnakertrans karawang tergantung kepada kinerja aparatur memberikan pelayanan kepada masyarakat , sebaliknya masyarakat hanya dapat menilai bagaimana kinerja disnakertrans kabupaten karawang pada kualitas yang diterima oleh masyarakat. sehingga pelayanan yang diberikan tidak mengenyampingkan urusan pelayanan, dalam arti bahwa pelayanan umum diutamakan dibandingkan urusan pribadi.

Disnakertrans sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk selalu memperbaiki dan melakukan perubahan serta mengantisipasi perkembangan yang terjadi dalam masyarakat. Untuk meningkatkan citra kerja dan kinerja instansi untuk menjunjung terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu adanya penyatuan pandangan bagi setiap jajaran pegawai

pemerintah untuk digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas manajerial maupun operasional di seluruh bidang tugas dan unit organisasi pemerintahan secara terpadu.

Berdasarkan data kepegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Karawang terdiri dari 59 orang pegawai, dengan rincian 17 pegawai wanita dan 42 pegawai pria, Dari sejumlah pegawai yang berada di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Karawang seharusnya dapat melaksanakan kinerja pelayanan dengan baik. akan tetapi hal itu belum bisa dirasakan masyarakat di disnakertrans. pada awal observasi awal peneliti, terindikasi bahwa sebagian besar masyarakat belum dapat merasakan kepuasan akan kinerja pegawai di disnakertrans terhadap pelayanan publik yang diberikan. sebagian besar masyarakat menilai kinerja pegawai yang diberikan belum optimal, dapat dilihat dari lambatnya pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Selain itu, masyarakat juga banyak mengeluhkan aparatur pemerintah yaitu kelambatan masuk kerja serta kelambatan dalam pelayanan yang diberikan, sehingga secara langsung dapat menghambat dalam ketepatan waktu pelayanan. Melihat banyaknya keluhan dari masyarakat, peneliti mengindikasikan bahwa tidak adanya teguran ataupun sanksi dari pimpinan terhadap bawahannya. dan pelaksanaan tugas yang tidak efisien sehingga membuat sejumlah pekerjaan tertunda.

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para pemimpin sering tidak memperhatikan kecuali sudah sangat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah.

Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga organisasi / instansi menghadapi krisis yang serius.

Kemudian peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto, yaitu penilaian berdasarkan Indikator *Tangible* (Ketampakan Fisik), Responsivitas, Kompetensi dan Transpransi.

2.3 Proposisi

Proposisi adalah dugaan sementara dari sebuah penelitian yang sangat penting dipahami oleh peneliti terhadap fenomena yang terjadi di lapangan. Berdasarkan konteks penelitian dan kerangka berpikir tersebut, proposisi dari **“Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Karawang”**, dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kinerja pelayanan publik pada Dinaskertrans Kabupaten Karawang masih rendah, hal ini disebabkan oleh beberapa indikator pelayanan publik seperti *Tangible*, Responsivitas, Kompetensi dan Transparansi yang tidak terpenuhi” yang tidak terpenuhi.