

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Penelitian Terdahulu

Untuk memperkaya perspektif penelitian ini, maka dilakukan *review* terhadap beberapa penelitian sebelumnya. Penelitian ini didasarkan atas kesamaan variabel yang diteliti yakni terkait dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1.	Della Shafira Azhari (2019)	Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung Tahun 2019	Kinerja pegawai Kualitas pelayanan	Kuantitatif	Asosiatif	Uji Regresi Linier Sederhana Uji Koefisien Determenasi
2	Seruni Retna Yulistiwa Putri Debby dan Iku Kania	Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan	Kinerja pegawai Kualitas pelayanan	Kuantitatif	Survey Deskriptif	Uji Regresi Linier Sederhana Uji Koefisien Determenasi

	(2018)	Tiket Kereta Api Di Stasiun Bandung				
3	Andi Nur Islamiyah, Alyas, Hafiz Elfiansya Parawu (2021)	Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa	Kinerja pegawai Kualitas pelayanan	Kuantitatif	Deskriptif	Uji Regresi Linier Sederhana Uji Koefisien Determenasi

Sumber : Della Shafira Azhari (2019), Seruni Retna Yulistiwa Putri Debby dan Ikeu Kania (2018), Andi Nur Islamiyah, Alyas, Hafiz Elfiansya Parawu(2021)

1. Penelitian terdahulu Della Shafira Azhari

Penelitian Della Shafira Azhari berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kiaracandong Kota Bandung Tahun 2019”. Hasil penelitian berdasarkan uji hipotesis terjadi pengaruh yang positif dan signifikan dari kinerja pegawai terhadap pelayanan publik. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil data statistik uji t yaitu perbandingan thitung sebesar 0,25 sedangkan ttabel sebesar 2,04 maka $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,25 < 2,04$) yang artinya H_0 diterima H_a ditolak. Nilai korelasi kinerja pegawai dengan pelayanan publik sebesar 0,042 yang tergolong sedang/cukup. Adapun Nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 yaitu sebesar 0,015 dengan pengaruh sebesar 0,1764 atau 17.64% sedangkan sisanya 82,36% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti”

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini terletak pada variabel Bebas (Kinerja Pegawai) dan variabel terikat (Kualitas Pelayanan). Metode yang digunakan adalah survey, dan Teknik analisis datanya meliputi uji regresi linier sederhana Perbedaannya terletak pada lokusnya peneliti meneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sedangkan peneliti terdahulu meneliti di Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung,

2. Penelitian terdahulu Seruni Retna Yulistiwa Putri Debby dan Ikeu Kania

Penelitian Seruni Retna Yulistiwa Putri Debby dan Ikeu Kania berjudul Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api Di Stasiun Bandung Hasil penelitian ini menunjukkan Dari hasil analisis data menyatakan bahwa tanggapan responden tentang variabel kinerja pegawai rata-rata memilih alternative jawaban kriteria cukup baik. Sedangkan tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan rata-rata memilih alternative jawaban kriteria baik. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang cukup signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan tiket kereta api di Stasiun Bandung. Saran dari penulis yaitu adanya pemberian sanksi berupa peringatan dan teguran bagi pegawai yang tidak konsisten dalam waktu bekerja dan penambahan sarana prasarana yang dapat menunjang kualitas pelayanan yang maksimal.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini terletak pada variabel bebas (Kinerja Pegawai) dan variabel terikat (Kualitas Pelayanan). Metode yang digunakan adalah deskriptif, dan Teknik analisis datanya meliputi uji regresi linier sederhana dan uji koefisien determinasi. Perbedaannya terletak pada lokusnya peneliti berlokasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sedangkan peneliti terdahulu di Stasiun Bandung Kota Bandung

3. Penelitian terdahulu Andi Nur Islamiyah, Alyas, Hafiz Elfiansya Parawu

Penelitian Andi Nur Islamiyah, Alyas, Hafiz Elfiansya Parawu berjudul Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa Hasil penelitian ini menunjukkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kab. Gowa yang sangat signifikan. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian diterima karena didukung oleh nilai signifikansi. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kinerja pegawai maka kualitas pelayanan akan semakin tinggi pula, sebaliknya semakin rendah kinerja pegawai maka kualitas pelayanan publik juga semakin rendah.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini terletak pada variabel bebas (Kinerja Pegawai) dan variabel terikat (Kualitas Pelayanan). Metode yang digunakan adalah deskriptif, dan Teknik

analisis datanya meliputi uji regresi linier sederhana dan uji koefisien determinasi. Perbedaannya terletak pada lokusnya peneliti berlokasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sedangkan peneliti terdahulu Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa

2.1.2 Konsep Administrasi Publik dan Organisasi

2.1.2.1 Konsep Administrasi

Administrasi dalam arti sempit, berasal dari kata *administratie* (Bahasa Belanda) yang meliputi kegiatan mencatat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*). Kegiatan tata usaha yang dimaksud adalah kegiatan mengelola data dan informasi yang berhubungan dengan aktivitas organisasi dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali.

Sementara administrasi dalam arti luas memiliki beberapa pendapat atau definisi dari para ahli. Berikut penulis akan mengemukakan beberapa arti definisi administrasi dalam arti luas menurut para ahli **Sondang P. Siagian, (1980)** mengatakan bahwa : “Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk

usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya.”

Leonard D. White, dalam bukunya yang berjudul *Introduction to the study of public administration* yang dikutip **Handyaningrat (1982:4)** memberikan definisi sebagai berikut: “*Administrations is a process common to all grow effort, public, or private civil or military, large scale or small scale, etc.* (Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara, atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar atau kecil, dan sebagainya.)”

H.A Simon et all, dalam bukunya *Public administration* yang dikutip oleh **Handyaningrat (1982:4)** memberikan definisi sebagai berikut: “*Administration as the activities of group cooperating to accomplish common goals*” (Administrasi sebagai kegiatan daripada kelompok yang mengadakan kerja sama untuk meyelesaikan tujuan bersama)”

Berdasarkan pendapat para pakar administrasi diatas, penulis menyimpulkan bahwa administrasi merupakan serangkaian kegiatan kerja sama yang terdiri dari dua orang atau lebih secara rasional untuk mencapa tujuan. Kerjasama yang dimaksud adalah kegiatan yang dilakukan sekelompok

orang yang tersusun secara sistematis, teratur, terarah, berdasarkan dengan pembagian kerja yang telah disepakati bersama.

2.1.2.2 Konsep Administrasi Publik

Administrasi Publik merupakan salah satu cabang dari ilmu administrasi yang berperan sebagai alat untuk menjalankan tujuan pemerintah dalam mengemban misi pemberian pelayanan publik. Peneliti akan mengemukakan beberapa definisi administrasi publik menurut para ahli dibawah ini:

Leonard D. White dalam **Iriawan (2017:223)** mendefinisikan administrasi publik sebagai berikut: *“Public Administration is consist of all those operations having for their purpose the fulfillment or enforcement of public policy.”*(Administrasi publik adalah keseluruhan operasi (aktivitas kerja) yang bertujuan menyelenggarakan atau menegakan kebijaksanaan kenegaraan).

Felix A. Nigro. G. Nigro (1984) mengemukakan pengertian Administrasi Publik adalah:

1. Administrasi publik adalah suatu kerja sama kelompok dalam pemerintahan.
2. Administrasi publik adalah meliputi ketiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif, dan yudikatif. Serta hubungan diantara mereka.

3. Administrasi publik memiliki peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses publik.
4. Administrasi publik sangat erat kaitannya dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Administrasi Publik dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertiannya dengan administrasi perorangan.

Dari pendapat diatas, penulis memaknai bahwa administrasi publik lebih menekankan pada kegiatan-kegiatan lembaga negara yang terdiri dari eksekutif, legislatif, dan yudikatif dalam upaya mencapai tujuan Negara dan pada pelaksanaannya administrasi publik menerapkan fungsi-fungsi manajemen sebagai upaya pemecahan masalah dalam menunjang kegiatan legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam mencapai tujuan negara, dan penulis memaknai bahwa administrasi publik merupakan kegiatan kerja sama antar lembaga negara (eksekutif, legislatif, dan yudikatif) dalam upaya perumusan kebijakan untuk mencapai tujuan negara yang berfokus pada tercapainya kesejahteraan rakyat.

2.1.2.3 Ruang Lingkup Administrasi Publik

Seiring dengan tuntutan perkembangan zaman, administrasi publik memiliki ruang lingkup yang sangat luas dan kompleks. Hal itu terkait dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta kebutuhan dan

dinamika berbagai masalah yang dihadapi dalam kehidupan umat manusia.

Henry (1995) mengemukakan bahwa ruang lingkup administrasi publik dapat dilihat dari topik-topik yang dibahas antara lain:

1. Organisasi Publik, yang pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi.
2. Manajemen Publik, yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik dan manajemen sumberdaya manusia.
3. Implementasi, yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintah dan etika birokrasi.

Selanjutnya, **Perry & Christensen (2015)** menjelaskan bahwa : pokok-pokok bahasan administrasi publik meliputi:

1. Tantangan-tantangan administrasi publik dan bagaimana menyesuaikan diri.
2. Sistem administrasi dan organisasi efektif.
3. Administrasi publik terkait dengan usaha memperkuat hubungan dengan badan legislatif, badan-badan yang diangkat dan dipilih oleh rakyat.
4. Bagaimana menyusun kebijakan dan program sukses,
5. Administrasi perpajakan dan anggaran yang efektif.
6. Manajemen sumber daya manusia.
7. Bagaimana operasi pelayanan publik yang baik.
8. Bagaimana praktek administrasi publik yang profesional dan etis (beretika).

Berdasarkan pendapat pra ahli diatas, dapat dilihat bahwa administrasi publik memiliki ruang lingkup yang cukup luas terutama kaitannya dengan memberikan pelayanan bagi masyarakat. Ruang lingkup administrasi

publik terdiri dari organisasi publik, manajemen publik, dan implementasi yang secara keseluruhan berperan penting dalam proses pencapaian tujuan negara.

2.1.2.4 Konsep Organisasi

Sondang P. Siagian, (2003:96) mengatakan bahwa hakikat organisasi dapat ditinjau dari dua sudut pandang. Pertama, organisasi dapat dipandang sebagai wadah, yaitu tempat kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dilakukan, dan sifatnya adalah relative statis. Kedua, organisasi dapat dipandang sebagai proses, yaitu interaksi antara orang-orang yang menjadi anggota organisasi dan sifatnya dinamis.

Dwight Waldo (1971), mengemukakan bahwa, “Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi.”

Mc Farland, dalam **Handyaningrat (1982:42)** mendefinisikan organisasi sebagai berikut : “ *An organizations is an identifiable group of people contributing their efforts toward the attainment of goals.* (Organisasi adalah suatu kelompok manusia yang dapat dikenal yang menyumbangkan usahanya terhadap tercapainya suatu tujuan).”

Amitai Etzioni (1985), menjelaskan bahwa : “ organisasi merupakan pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu”.

Umumnya organisasi ditandai dengan ciri-ciri sebagai berikut:

1. Adanya pembagian dalam pekerjaan, kekuasaan dan tanggung jawab komunikasi yang merupakan bentuk-bentuk pembagian yang tidak dipolakan begitu saja atau disusun menurut cara-cara tradisional, melainkan sengaja direncanakan untuk dapat lebih meningkatkan usaha mewujudkan tujuan tertentu.
2. Ada pengendalian usaha-usaha organisasi serta mengarahkan organisasi mencapai tujuannya; pusat kekuasaan harus juga secara kontinu mengkaji sejauh mana hasil yang telah dicapai oleh organisasi, dan apabila diperlukan harus juga menyusun lagi pola-pola baru guna meningkatkan efisiensi.
3. Penggantian tenaga; dalam hal ini tenaga yang dianggap tidak bekerja sebagaimana diharapkan, dapat diganti oleh tenaga lain. Demikian juga organisasi dapat mengkombinasikan lagi anggotanya melalui proses pengalihan maupun promo.

Berdasarkan uraian diatas organisasi dapat dimaknai bahwa organisasi merupakan perkumpulan orang-orang yang memiliki hubungan kerja secara formal, yang bekerja sama melaksanakan tugas pekerjaan berdasarkan pembagian tugas dan garis kewenangan yang jelas dari pimpinan sampai bawahan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan organisasi merupakan sekelompok orang yang berinteraksi atas dasar adanya hubungan kerja dan pembagian tugas yang tersusun secara hierarkis untuk mencapai tujuan. Individu

maupun sekelompok orang yang bergabung dalam organisasi akan diberikan arahan agar dapat bekerja sama dengan penuh rasa tanggung jawab untuk mencapai tujuan.

2.1.2.5 Unsur – Unsur Organisasi

Organisasi memiliki unsur-unsur di dalamnya, menurut **Silalahi (2011:404)** terdapat tiga unsur penting di dalam organisasi, yaitu:

1. *Orang*. Organisasi merupakan kumpulan dari orang-orang sebagai anggota organisasi. Karena itu organisasi merupakan satu entitas sosial (*social entity*). Tiap anggota dari suatu organisasi memperoleh keuntungan dengan menjadi anggota. Mereka mendapat keuntungan dari kerjasama lebih dari jika mereka mengerjakannya sendiri-sendiri. Sebab individu-individu anggota organisasi mempunyai perbedaan talenta dan jika disatukan justru akan dapat mengisi kekurangan lainnya.
2. *Tujuan*. Suatu organisasi lebih daripada satu kumpulan orang-orang seperti halnya pembeli (*shoppers*) pada suatu supermarket yang mereka ada untuk maksud-maksud individual mereka. Satu organisasi mempunyai tujuan dan organisasi ada justru untuk tujuan tersebut. Organisasi melakukan aktivitas untuk mencapai tujuannya. Tujuan merupakan sasaran menyeluruh ke arah mana organisasi digerakkan. Tujuan adalah centerpiece dari tiap organisasi. Tanpa tujuan suatu organisasi tidak lebih dari satu kerumunan (*crowd*). Orang-orang dapat dikumpulkan bersama tanpa tujuan, tetapi itu adalah sesuatu pergaulan tanpa arah (*aimless mingling*). Kemudian, tujuan-tujuan dikomunikasikan ke bawah menurut garis dengan ide komitmen dan kesepakatan bersama sebagai nilai, kersonalan, fisibilitas. Daerah-daerah fungsional, unit-unit departemental dan individu-individu juga harus memiliki tujuan spesifik yang dikembangkan dari tujuan sentral. Jadi seiring organisasi meliputi satu kombinasi dari tujuan-tujuan daripada satu tujuan

tunggal dan bahkan organisasi sering memiliki satu *mix of goals*.

3. *Struktur*. Organisasi mencakup suatu struktur formal berupa peran-peran dan tugas-tugas yang sengaja dikonstruksi atau dirancang. Dalam konteks ini organisasi merupakan suatu entitas artifisial (*artificial entity*). Organisasi dirancang untuk melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan-tujuan. Kerjasama dapat lebih produktif (efektif dan efisien) dengan suatu jenis desain struktur organisasi tertentu. Organisasi memiliki struktur yaitu pola-pola formal dari interaksi dan koordinasi yang dirancang untuk menghubungkan tugas-tugas dari individu-individu dan kelompok dalam mencapai tujuan organisasional. Jadi, dalam struktur jelas pembagian kerja, hierarki otoritas dan tanggung jawab dari dan saling tergantung dari tiap anggota organisasi yang melakukan kerjasama atau tiap unit dan subunit departemental.

Berdasarkan uraian di atas organisasi dapat dimaknai bahwa organisasi merupakan perkumpulan orang-orang yang memiliki hubungan kerja secara formal, yang bekerjasama melaksanakan tugas pekerjaan berdasarkan pembagian tugas dan garis kewenangan yang jelas dari pimpinan sampai bawahan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan organisasi merupakan sekelompok orang yang berinteraksi atas dasar adanya hubungan kerja dan pembagian tugas yang tersusun secara hierarkis untuk mencapai tujuan. Individu maupun sekelompok orang yang bergabung dalam organisasi akan diberikan arahan agar dapat bekerja sama dengan penuh rasa tanggung jawab untuk mencapai tujuan.

2.1.3 Konsep Manajemen, Manajemen Sumber Daya Manusia, dan Kinerja

2.1.3.1 Konsep Manajemen

Manajemen berasal dari kata to manage yang artinya mengatur. Adapun unsur-unsur manajemen yang terdiri dari 6M yaitu man, money, mothode, machines, materials, dan market. Manajemen adalah suatu cara/seni mengelola sesuatu untuk dikerjakan oleh orang lain. Untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien yang bersifat masif, kompleks dan bernilai tinggi tentulah sangat dibutuhkan manajemen. Berikut penulis akan memaparkan pengertian manajemen menurut para ahli:

Hasibuan (2001:2) mengemukakan bahwa, “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.”

G.R Terry dalam Hasibuan (2001:2) mengemukakan definisi manajemen, “Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan, pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui

pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.”

Selain itu, pengertian manajemen menurut **The Liang Gie dan Sutarto (1980)** adalah, “Manajemen sebagai rangkaian kegiatan penataan yang berupa penggerak orang-orang dan pengarahan fasilitas kerja agar tujuan kerja sama benar-benar tercapai.”

Berdasarkan uraian diatas manajemen dapat dimaknai bahwa manajemen merupakan ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan berbagai sumberdaya yang ada secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan yang telah ditentukan selain itu manajemen melakukan Tindakan-tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dan manajemen juga sebagai rangkaian kegiatan yang berupa penggerak individu untuk mencapai tujuan

2.1.3.2 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Organisasi memiliki berbagai macam sumber daya sebagai ‘input’ untuk diubah menjadi ‘output’ berupa produk barang atau jasa. Di antara berbagai macam sumber daya tersebut, manusia atau sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen yang paling penting untuk mendukung kelancaran aktivitas organisasi.

Cushway (1994:13), mendefinisikan MSDM sebagai *“Part of the process that helps the organization achieve its objectives.* (bagian dari proses yang membantu organisasi mencapai tujuannya).”

Stoner (2000) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai : “manajemen sumberdaya manusia merupakan suatu prosedur berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.”

Mathis dan Jackson (2002), mengemukakan bahwa, “manajemen sumberdaya manusia sebagai rancangan sistem yang lebih formal dalam sebuah organisasi yang berfungsi untuk memastikan penggunaan potensi yang ada dalam diri manusia secara efektif dan efisien demi pencapaian organisasi itu sendiri.”

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka penulis memahami bahwa manajemen sumberdaya manusia memiliki peranan penting dalam organisasi terkait dengan pengadaan sumber daya manusia. Manajemen sumberdaya manusia berfungsi untuk mengisi kekosongan pegawai dan menempatkan orang-orang yang tepat dan kompeten dalam bidang pekerjaannya. Di samping itu MSDM memiliki

fungsi pengadaan, mengarahkan orang-orang yang telah tergabung dalam organisasi agar mampu bekerjasama secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang diharapkan. Manajemen sumber daya manusia di maknai juga sebagai suatu kegiatan atau sistem manajemen yang memiliki peranan penting dalam menerapkan dan mengelola sumber daya manusia secara tepat agar organisasi dapat berjalan efektif. Manajemen sumber daya manusia berfungsi dalam pengadaan sumber daya manusia dari mulai perencanaan, perekrutan tenaga kerja, penempatan, pembinaan dan pengembangan tenaga kerja serta pemeliharaan tenaga kerja yang telah tergabung dalam organisasi.

2.1.3.3 Konsep Kinerja

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

yang diharapkan oleh seseorang. Dalam hal ini kinerja bisa dikatakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

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

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

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

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

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

“Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu

organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.”

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

2.1.4 Kinerja Pegawai dan Pelayanan Publik

2.1.4.1 Pengertian Kinerja Pegawai

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

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

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

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

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

Berdasarkan beberapa uraian para ahli diatas, peneliti menyimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai individu maupun kelompok dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab saat menjalankan aktivitas atau pekerjaannya dalam kurun waktu tertentu untuk mencapai tujuan organisasi. Hasil kerja pegawai ini dilihat bukan hanya sebatas kontribusi dari setiap pegawai saja, namun harus dilihat secara mendetail yaitu berdasarkan kualitas maupun kuantitas dari kinerja pegawainya. Hal ini agar lebih memudahkan organisasi dalam mencapai visi, misi dan program yang sudah menjadi tujuan organisasi sejak awal.

2.1.4.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi segala

kebutuhan yang dibutuhkan oleh publik dalam hal ini masyarakat secara menyeluruh. **Ratmino dan Winarsih** dalam **Hardiansyah (2018:15)** mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

“Pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”

Ada pun **Rasyid** dalam **Hardiansyah (2018:19)**

yang menyatakan definisi pelayanan publik sebagai berikut:

“Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama”.

Hal senada dikemukakan oleh **Moenir** dalam

Hardiansyah (2018:20) mengemukakan bahwa pelayanan publik sebagai:

“pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kegiatan pelayanan

publik yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat'.

Berdasarkan dari beberapa definisi pelayanan publik menurut para ahli di atas maka pelayanan publik dapat dikatakan sebagai suatu bentuk pelayanan berupa barang atau jasa yang diberikan oleh pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik untuk memenuhi segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat

Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu bentuk ukuran dari kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah pemerintah. Kualitas pelayanan merupakan unsur penting dalam menjalankan pelayanan publik karena kualitas pelayanan lah yang menjadi salah satu tolok ukur bagi keberhasilan suatu organisasi publik dalam menjalankan tugasnya.

Menurut **Zeithaml dan Bitner** dalam **Adam** (2015:11). Kualitas pelayanan adalah penyampaian yang sangat baik atau unggul sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, pelanggan akan menilai hasil dari pelayanan yang didapatkan.

Menurut **Ibrahim** dalam **Hardiansyah** (2018:55)

menyebutkan bahwa:

“kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Selanjutnya ada definisi kualitas pelayanan menurut

Goetsch dan Davis dalam **Hardiyansyah** (2011:36),

menyatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan”

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai pengertian kualitas pelayanan, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan atau masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan

harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan atau masyarakat.

2.1.5 Keterkaitan Antara Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan

Setiap organisasi memiliki tujuan yang telah direncanakan. Oleh karena itu setiap organisasi perlu menjadwalkan evaluasi kegiatan untuk perbaikan kedepannya, agar mengalami peningkatan yang sesuai dengan yang diharapkan, hal ini perlu didukung oleh beberapa faktor dari indikator kinerja pegawai yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat

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

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

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka perlu adanya partisipasi kinerja pegawai yang bersangkutan dengan proses pelayanan kepada masyarakat. Kinerja pegawai merupakan salah satu kunci utama keberhasilan pencapaian tujuan suatu organisasi.

Hal ini merupakan salah satu karakteristik terpenting sebagai seorang pegawai untuk meningkatkan kinerjanya agar dapat

memberikan pelayanan yang berkualitas. Sehingga kualitas pelayanan merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh setiap organisasi dalam melayani masyarakat. Diperlukan strategi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dimana kinerja pegawai yang memadai merupakan unsur yang perlu ditingkatkan dan ditingkatkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dimana untuk meningkatkan kinerja pegawai faktor sumber daya manusia harus dipertimbangkan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karena semakin baik kinerja pegawai yang diberikan kepada masyarakat maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

2.2 Kerangka Pemikiran

Penyusunan usulan penelitian ini peneliti mengacu kepada pendapat para ahli mengenai teori-teori yang berhubungan dengan lokus dan fokus penelitian, sebagai dasar dan pedoman untuk mengukur sejauhmana pedoman ini sesuai dengan kenyataan dilapangan sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang objektif.

Berdasarkan masalah-masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti akan memaparkan teori-teori dari para ahli untuk dijadikan sebagai kerangka pemikiran dalam usulan penelitian ini.

Kinerja menjadi gambaran tercapainya hasil kerja pegawai baik secara individu, kelompok atau keseluruhan dalam organisasi sesuai dengan visi, misi dan tujuan yang ingin dicapai. Pentingnya mengetahui informasi terhadap kinerja pegawai bukan hanya mempermudah dalam mengambil tindakan yang tepat, tetapi juga sebagai bahan evaluasi untuk organisasi supaya kedepannya mampu merubah kriteria kinerja yang lebih sesuai dengan standar dan tentunya membantu pegawai agar bekerja lebih efektif dan efisien.

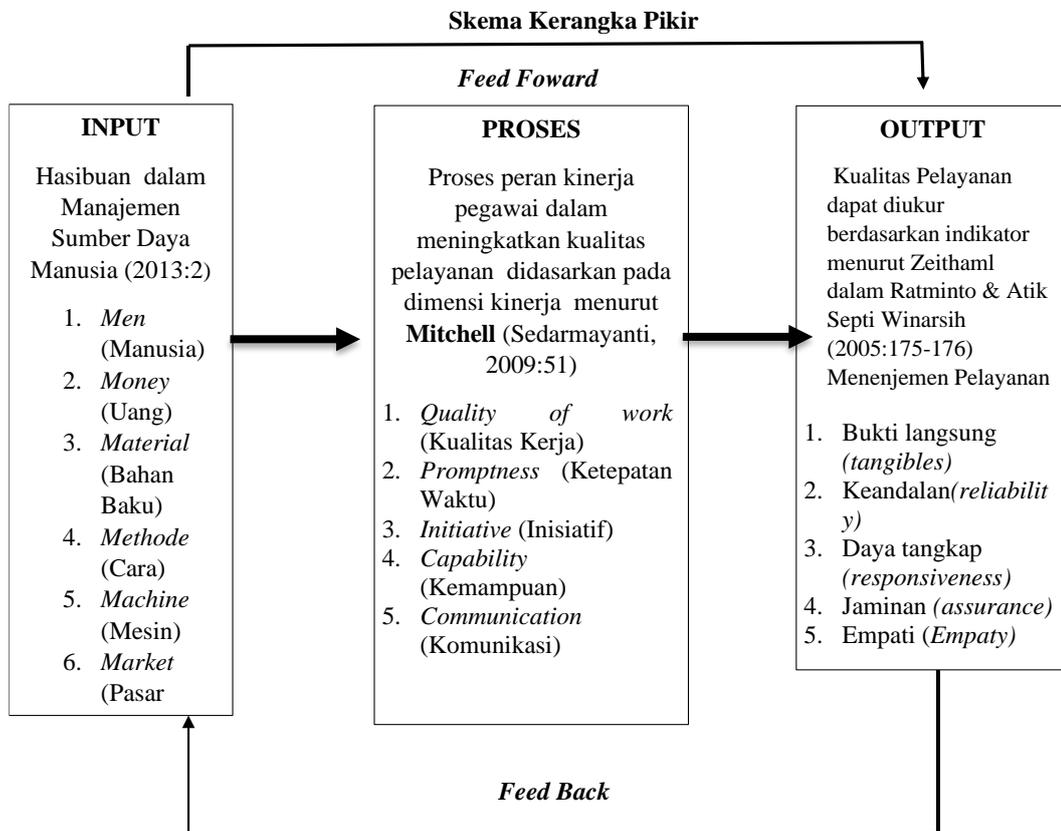
Melihat hal tersebut, peneliti akan memaparkan dimensi Kinerja Pegawai yang dijadikan sebagai instrumen penelitian, menurut **T. R Mitchell** yang dikutip oleh **Sedarmayanti dalam bukunya Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja (2011:206)** menyatakan terdapat beberapa dimensi dalam kinerja seorang pegawai:

1. *Quality of work* (Kualitas Kerja)
Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat – syarat kesesuaian dan kesiapannya.
2. *Promptness* (Ketepatan Waktu)
Ketepatan waktu dan kesesuaian rencana kegiatan atau kerja dengan hasil pekerjaan.
3. *Initiative* (Inisiatif)
Semangat untuk melaksanakan tugas – tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
4. *Capability* (Kemampuan)
Keterampilan serta pengetahuan yang dimiliki untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.
5. *Communication* (Komunikasi)
Proses penyampaian pikiran atau pesan oleh seseorang kepada orang lain yaitu berupa informasi, opini dan sebagainya.

Menurut **Zeithaml** mengemukakan lima dimensi pokok, yang dikutip dalam **Ratminto & Atik Septi Winarsih (2005:175-176) (Menenjem Pelayanan)**, ada lima dimensi yang menjadi faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, sebagai berikut :

1. **Bukti Langsung (*Tangibles*)** Yaitu 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. **Kehandalan (*Realibity*)** Yaitu 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 serta tepat waktu.
3. **Daya tanggap (*Responsiveness*)** Yaitu 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 pelayanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya.
4. **Jaminan (*Assurance*)** Yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keraguan timbulnya kesalahan dalam pemberian pelayanan. 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. **Empati (*Empaty*)** Yaitu merasakan apa yang oranglain 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 terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang

dirasakan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan.



Gambar 2.1

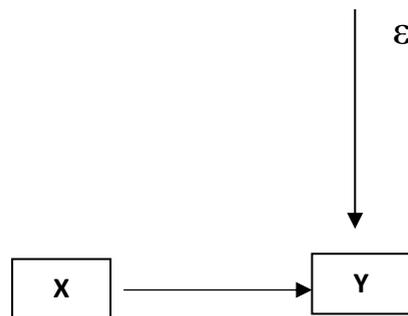
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Sebagaimana kerangka pemikiran yang dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian itu harus diterjemahkan kedalam hipotesis statistik yang sudah operasional sebagai berikut :

- a. **H₀ : $\rho_s = 0$** , artinya tidak ada perbedaan pengaruh antara Kinerja Pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y)
- b. **H₁ : $\rho_s \neq 0$** , artinya ada perbedaan pengaruh Kinerja Pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y)

Berikut ini peneliti uraikan paradigma penelitian :



Gambar 2.2

Paradigma Penelitian

Keterangan :

X = Kinerja Pegawai

Y = Kualitas Pelayanan

ϵ = Variabel dari luar Kinerja Pegawai yang tidak diukur yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Dengan ini peneliti mengajukan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut : “ Kinerja Pegawai Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Bidang Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ”