

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI

2.1. Kajian Pustaka

Kajian pustaka membantu peneliti dalam menyelesaikan masalah yang ada di penelitian yang sedang diteliti yaitu dalam menyajikan teori-teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian secara singkat.

2.1.1. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi dasar sebuah temuan melalui hasil penelitian sebelumnya yang bertujuan sebagai data pendukung dalam penelitian.

1. Analisis Kinerja Pada Kantor Camat Banawa Kabupaten Donggala (Studi Pelayanan E-KTP)

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan dikantor Camat Banawa Kabupaten Donggala dijelaskan bahwa kinerja pada kantor camat banawa kabupaten donggala pada pelayanan E-KTP belum Optimal, karena beberapa aspek yang mempengaruhinya, yaitu Produktifitas di Unit Pelayanan Terpadu Kantor Camat Banawa Kabupaten Donggala masih kurang baik, kualitas layanan yang kurang baik, walaupun di aspek responsivitas, tanggungjawab akuntabilitas yang sudah baik.

2. Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Karimun

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan di Dinas Pendidikan

Kabupaten Karimun bahwa analisis kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Dinas Pendidikan Kab. Karimun yang terdiri dari 8 indikator yaitu pengetahuan tentang pekerjaan, kualitas kerja, produktivitas, adaptasi, inisiatif dan pemecahan masalah, kerjasama, tanggungjawab dan kemampuan dalam berkomunikasi dan berinteraksi. Berdasarkan kriteria penilaian yang ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa analisis kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Karimun tergolong cukup baik.

3. Analisis Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Tengah (Studi Pengamatan Pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian)

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa tengah dijelaskan bahwa hasil analisis kinerja pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Tengah semakin meningkatnya kemampuan pegawai, motivasi pegawai, kepemimpinan, iklim organisasi, hubungan kerja dan inisiatif semakin tinggi pula kinerja pegawai, sebaliknya semakin rendah kemampuan pegawai, motivasi pegawai, kepemimpinan, iklim organisasi, hubungan kerja dan inisiatif semakin rendah pula kinerja pegawai.

4. Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo dijelaskan bahwa hasil analisis kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo sangat dipengaruhi oleh kinerja aparatur yang meliputi *Quality, Quantity, time Liness, Cost Effectiveness, Need for*

Supervision, dan *Interpersonal Impact*. Pada pelaksanaan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo sudah terlaksana dengan baik, hal tersebut dapat dilihat dari hasil kerja Aparatur yang baik.

Tabel 1
Daftar Jurnal Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknis Analisis
1.	Arsad P. Entedaim (2016)	Analisis Kinerja Pada Kantor Camat Banawa Kabupaten Donggala (Studi Pelayanan E-KTP)	Kinerja Organisasi	Deskriptif	Kualitatif	Penelusuran literatur perpustakaan dan Dokumen-dokumen
2.	Al Juffri (2013)	Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Karimun	Kinerja	Deskriptif	Kualitatif	Kuesioner, Observasi dan Wawancara
3.	Hasbi Hafis, M. Mustam, Rihandoyo (2018)	Analisis Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Tengah (Studi Pengamatan Pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian)	Kinerja	Deskriptif	Kualitatif	Kuesioner dan Observasi
4.	Siti Makmuroh (2016)	Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo	Kinerja	Deskriptif	Kualitatif	Wawancara Observasi dan Dokumentasi

Sumber: Jurnal Hasil Penelitian Terdahulu Tahun 2013, 2016 dan 2018.

2.1.2. Pengertian Administrasi

Administrasi berasal dari kata “*ad*” yang memiliki arti intensif dan “*ministrate*” yang memiliki arti melayani. Secara etimologis administrasi yang

berarti melayani secara intensif. Dalam bahasa Indonesia administrasi adalah kegiatan tata usaha yang berkaitan dengan tulis menulis.

Administrasi dibedakan menjadi administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas. Administrasi dalam arti sempit adalah catat mencatat, penyusunan dan informasi secara terstruktur untuk memudahkan memperoleh secara keseluruhan dalam hubungannya satu dengan yang lain atau disebut dengan tata usaha. Sedangkan administrasi dalam arti luas adalah keseluruhan proses pelayanan tindakan kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Menurut Siagian dalam bukunya Studi Tentang Ilmu Administasi (2016:9) menyatakan bahwa “Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses pelayanan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya”.

Adapun menurut Pfiffner dalam bukunya Studi Tentang Ilmu Administrasi (2016:10) menyatakan bahwa “Administrasi didefinisikan sebagai mengorganisasi dan menggerakkan sumber daya manusia materill untuk mencapai tujuan yang diinginkan”.

Kemudian menurut Nawawi dalam Mangkunegara (1999:1) menyatakan bahwa “Administrasi didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan”.

Dari beberapa pendapat yang dipaparkan para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha untuk mencapai tujuan bersama.

2.1.3. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi Publik adalah kumpulan manusia yang memiliki pandangan dan tujuan yang sama artinya setiap orang berpandangan yang sama terhadap sesuatu yang bersifat umum. Sedangkan istilah publik sendiri berasal dari Inggris yaitu *public* yang memiliki arti umum atau masyarakat.

Menurut Henry dalam Harbani Pasolong (2008:8), menyatakan bahwa:

“Administrasi Publik didefinisikan sebagai suatu kombinasi yang kompleks antara praktik dan teori dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih merespon terhadap kebutuhan sosial”.

Adapun menurut Chander dan Plano dalam Keban (2004:3) menyatakan bahwa “Administrasi Publik didefinisikan sebagai suatu proses dimana sumber daya manusia diorganisir dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola atau *manage* suatu keputusan-keputusan dalam publik”.

Sedangkan, menurut Waldo dalam Pasolong (2008:8) menyatakan bahwa “Administrasi Publik didefinisikan sebagai manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah”.

Dari beberapa pendapat yang dipaparkan para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks dimana sumber

daya dan manusia diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola suatu keputusan publik.

2.1.4. Pengertian Manajemen

Manajemen adalah ilmu pengetahuan yang berperan dalam mengidentifikasi, menetapkan serta menganalisis tujuan yang hendak ingin dicapai, selain itu juga manajemen berperan dalam mengkoordinasikan secara efektif dan efisien dalam segala sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi.

Kata manajemen berasal dari *to manage* yang berarti mengatur. Dalam Bahasa Indonesia manajemen diartikan sebagai pengelolaan. Sedangkan dalam Bahasa Inggris *managere* diterjemahkan dalam bentuk kata kerja *to manage* dengan kata kerja *management* dan *manager* untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen. Peraturan melalui proses dan diatur berdasarkan fungsi dalam manajemen.

Menurut G.R Terry (2011:43) menyatakan bahwa manajemen adalah suatu proses yang khas 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. Manajemen digunakan sebagai upaya suatu organisasi agar dapat lebih efektif dalam menyelesaikan tugas untuk mewujudkan sasaran organisasi.

Menurut Mariane (2018:2) menyatakan bahwa manajemen adalah proses kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan dengan menggunakan sumber-sumber yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan yang telah

ditetapkan. Sedangkan menurut Drs. Malayu S.P Hasibuan dalam Mariane (2018:3) menyatakan bahwa manajemen merupakan ilmu seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber–sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Andrew F Sikula dalam Mariane (2018:3) menyatakan bahwa:

“Manajemen pada 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 prodek atau jasa secara efisien”.

Dari beberapa pendapat yang dipaparkan para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu ilmu seni mengatur proses yang khas terdiri dari tindakan–tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan dengan pemanfaatan sumber daya manusia untuk mecapai tujuan dengan efektif dan efisien.

Ada beberapa fungsi fungsi manajemen menurut para ahli diantaranya menurut John F. Mee dan Gr Terry yang menyatakan bahwa fungsi utama manajemen diantaranya adalah Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan dan Pengendalian. Sedangkan fungsi manajemen menurut Henry Fayol, Harold Koontz dan Siagian (2010:67) menyatakan bahwa fungsi manajemen terdiri dari:

1. Perencanaan (*Planning*) yaitu mendefinisikan sasaran–sasaran menetapkan strategi dan proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan dengan memilih yang terbaik dari *alternative-alternative* yang ada.
2. Pengorganisasian (*Organizing*) yaitu proses menentukan mengelompokan dan berbagai peraturan dalam aktivitas yang diperlakukan untuk mencapai tujuan dan apa hal yang harus diselesaikan, bagaimana cara dan siapa yang akan

mengerjakannya, menetapkan orang-orang pada setiap aktivitasnya serta menyediakan alat yang diperlukan.

3. Pengarahan (*Actuating*) yaitu proses mengarahkan semua bawahan agar mau bekerjasama dan bekerja efektif untuk mencapai tujuan.
4. Pengendalian (*Controlling*) yaitu proses pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja, mengawasi aktivitas-aktivitas yang dilakukan demi memastikan segala sesuatunya terselesaikan sesuai rencana yang telah ditetapkan.

2.1.5. Pengertian Organisasi

Organisasi adalah sarana untuk mencapai tujuan dimana organisasi terdiri atas unsur manusia yang selalu aktif dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama yang telah disepakati. Selain itu organisasi dapat diartikan sebagai suatu wadah untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi terdiri dari hubungan kerja. Menurut Mariane (2018:98) menyatakan bahwa pengorganisasian didefinisikan sebagai penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagi- bagi pekerjaan kepada setiap pegawai penetapan departemen serta penentuan hubungan-hubungan.

Menurut Siagian dalam buku Studi tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori, dan Dimensi (2003:124) menyatakan bahwa:

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

Menurut Robbins dalam Sembiring (2012:38) menyatakan bahwa:

“Organisasi adalah kesatuan (entity) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Organisasi dipandang sebagai suatu

satuan sistem sosial untuk mencapai tujuan bersama melalui usaha/kelompok”.

Dari beberapa pendapat yang dipaparkan para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah suatu sarana untuk mencapai tujuan yang disepakati dan teikat secara formal dengan adanya hubungan antara seorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

2.1.6. Konsep Kinerja

2.1.6.1 Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari istilah kata *job performance* yaitu prestasi kerja yang dicapai seorang pegawai. Kinerja adalah hasil dari keberhasilan seseorang secara keseluruhan dalam waktu tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja atau target tertentu yang telah disepakati bersama. Selain itu kinerja juga merupakan penampilan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas.

Kinerja pegawai adalah suatu pencapaian hasil kerja seseorang atau individu yang bekerja, dalam suatu organisasi swasta maupun organisasi pemerintah. Untuk mencapai suatu tujuan organisasi dibutuhkan adanya dorongan dari Sumber Daya Manusia yang unggul dan berkualitas untuk dapat menghasilkan kinerja yang baik.

Menurut Arsyad (2004:20) menyatakan bahwa kinerja dapat dilihat dari beberapa dimensi diantaranya:

1. Sebagai *output* artinya melihat apa yang diperoleh.
2. Proses mengikuti prosedur-prosedur yang telah ditempuh dinilai individu atau kelompok dalam melaksanakan tugasnya.
3. Aspek konstektual artinya penilaian kerja melihat dari kemampuannya.

Menurut Benardi dalam Satibi (2012:104) menyatakan bahwa kinerja didefinisikan sebagai 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.

Sedangkan menurut Mahmudi dalam Satibi (2012:102) menyatakan bahwa kinerja didefinisikan sebagai kesuksesan seseorang (pegawai) di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Menurut Mangkunegara dalam Satibi (2012:103) menyatakan bahwa kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang diperoleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan rasa tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Prawirosentono dalam Satibi (2012:103) menyatakan bahwa:

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

Dari beberapa pendapat yang dipaparkan para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu pencapaian hasil kerja seseorang atau individu yang bekerja, dalam suatu organisasi swasta maupun organisasi pemerintah. Untuk mencapai suatu tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, sesuai dengan moral dan etika yang berlaku dan memperhatikan kompetensi atau kemampuan yang dinyatakan relevan bagi instansi.

2.1.6.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi

Menurut Higgins dalam Salusu (2001) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Organisasi terdiri dari dua kondisi diantaranya:

1. Kapabilitas Organisasi

Kapabilitas Organisasi adalah suatu konsep yang digunakan untuk menunjukkan keadaan lingkungan internal yang terdiri dari dua faktor strategi yaitu kekuatan dan juga kelemahan. Kekuatan merupakan keadaan dan kemampuan internal yang bersifat positif dimana hal ini memberikan keuntungan terhadap organisasi dalam strategi untuk mencapai sasarannya. Sedangkan kelemahan sendiri merupakan keadaan dan ketidakmampuan internal yang membuat organisasi tidak dapat mencapai sasarannya.

Faktor ini saling berhubungan dan saling mempengaruhi. Adapun faktor yang perlu diperhitungkan dalam melihat kemampuan internal organisasi yaitu struktur organisasi, sumber daya dana dan tenaga, lokasi, fasilitas, integritas semua pegawai dan integritas kepemimpinan.

2. Lingkungan Eksternal

Lingkungan Eksternal adalah suatu kondisi dimana terdapat dua faktor strategi yaitu peluang dan tantangan. Peluang merupakan keadaan dimana terdapat faktor-faktor eksternal yang dapat membantu organisasi dalam mencapai sasarannya sedangkan tantangan sendiri merupakan keadaan dimana terdapat faktor-faktor eksternal yang tidak dapat membantu organisasi dalam mencapai sasarannya. Adapun sektor secara strategi dalam menciptakan suatu peluang maupun sebaliknya

yaitu tantangan. Pada perkembangan teknologi peraturan perundang-undangan atau situasi keuangan dapat memberikan keuntungan dan kerugian terhadap organisasi.

2.1.6.3 Indikator Kinerja Organisasi

Menurut Moehariono (2012:108) menyatakan bahwa indikator kinerja adalah nilai karakteristik yang digunakan untuk mengukur *output* serta *outcome* dalam suatu kegiatan. Indikator kinerja adalah alat ukur yang digunakan untuk mengukur seberapa tinggi keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Bagi suatu organisasi kinerja merupakan suatu hasil dari kegiatan kerja sama antara anggota organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi.

Indikator kinerja didefinisikan sebagai kriteria yang digunakan untuk menilai keberhasilan pencapaian tujuan organisasi yang diwujudkan dalam ukuran tertentu. Untuk menilai kinerja organisasi ini dibutuhkan adanya indikator-indikator untuk mengukur secara jelas, dengan begitu memudahkan untuk menentukan mana yang relatif atau lebih efektif diantara alternatif alokasi sumber daya, alternatif desain-desain organisasi, dan diantara pilihan-pilihan pendistribusian tugas dan wewenang yang berbeda. sulitnya untuk ditemukan alat ukur kinerja dalam organisasi publik yang sesuai. Apabila dilihat dari tujuan dan misi utama suatu organisasi publik yang mana untuk memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan publik.

Indikator Kinerja Organisasi menurut Agus Dwiyanto dalam Pasolong (2014:178) sebagai indikator untuk melihat dan menilai keberhasilan suatu instansi dalam melaksanakan kinerjanya. Indikator Kinerja Organisasi diantaranya sebagai berikut:

1. Produktivitas

Produktivitas mengukur efisiensi dan efektivitas pelayanan dengan membandingkan antara *input* dengan *output*. *Input* yang dimaksud adalah sasaran kinerja yang harus terpenuhi dan *Output* yang dimaksud adalah hasil kerja yang diperoleh maka hal ini akan dapat dikatakan efektif dan efisien. Dalam proses pelayanan dapat dikatakan efisien apabila prosedur pelayanan publik sudah terpenuhi, sedangkan output yang dimaksud adalah pelayanan publik dapat dikatakan efisien apabila pegawai sudah mencapai target dan sasarnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai indikator kinerja organisasi. Dengan menggunakan layanan sebagai indikator kinerja yaitu untuk dapat mengukur sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan seperti terciptanya rasa nyaman dan aman serta kepuasan yang diberikan berupa baik sarana maupun prasarana yang tersedia maka hal ini dapat mengukur tingkat pelayanan dalam menunjang proses pelayanan kepada masyarakat.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan suatu organisasi untuk dapat mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas masyarakat dengan mengembangkan program-program pelayanan publik dan menyesuaikan kebutuhan publik serta aspirasi masyarakat. Responsivitas yang dimaksud sebagai indikator kinerja organisasi publik dalam menjalankan misi dan juga tujuan organisasi terutama

dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Suatu organisasi yang baik memiliki responsivitas yang baik begitu juga dengan kinerjanya.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan sesuai dengan prinsip administrasi yang baik dan benar dengan kebijakan organisasi baik dalam menjalankan tugas maupun peran pemimpin terhadap pelaksanaan tugas.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan seberapa besar tanggung jawab kepada pimpinan maupun kepada pusat daerah terkait hasil kerja yang diperoleh dalam kegiatan organisasi publik dengan tujuan untuk mengutamakan kepentingan publik. Akuntabilitas sebagai pertanggungjawaban para pejabat kepada publik sebagai penerima pelayanan.

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan diatas untuk mengukur kinerja organisasi penelitian ini merujuk pada teori Agus Dwiyanto dalam Pasolong (2014:178) diantaranya meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Produktivitas dari suatu organisasi dapat dilihat dari rasio input dan outputnya, kualitas layanan dapat dilihat dari sumber daya manusia dan kepuasan masyarakatnya, responsivitas dapat dilihat dari prosedur dan keinginan masyarakat, responsibilitas dapat dilihat dari pelaksanaan tugas, akuntabilitas dapat dilihat dari tanggung jawab dan ukuran target yang ingin dicapai.

2.1.7. Pengertian Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah suatu proses yang dilakukan atasan terhadap bawahannya sebagai aspek penting dalam pengelolaan kepegawaian dalam suatu organisasi maupun instansi, melalui penilaian kinerja ini dapat membantu atasan dalam menilai dan mengetahui ketepatan pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Menurut Bangun (2012:231) menyatakan bahwa “Penilaian kinerja didefinisikan sebagai proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya”.

Sedangkan menurut Sastrohadiwiryo (2003:232) menyatakan bahwa:

“Penilaian kinerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan seorang penilai dalam menilai kinerja tenaga kerja dengan cara membandingkan kinerja atas kinerja dengan uraian pekerjaan dalam suatu waktu tertentu biasanya setiap akhir tahun”.

Penilaian kinerja dapat diartikan sebagai pengukuran kinerja pegawai dalam meningkatkan kinerjanya. Penilaian kinerja dapat memberikan manfaat yang berguna untuk seorang pegawai yang dinilai, penilai, dan organisasi apabila dikerjakan dengan baik.

Sedangkan menurut Fahmi (2010:65) menyatakan bahwa “Penilaian kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen dalam organisasi baik para pegawai maupun manajer yang selama ini telah bekerja”.

Penilaian kinerja pegawai harus dilakukan untuk mengetahui bagaimana prestasi pegawai dalam bekerja, apakah hasil kerjanya itu baik atau tidak.

Penilaian kinerja ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan hasil kerja pegawai dalam suatu instansi.

Disamping itu, penilaian kinerja juga dapat digunakan untuk menentukan kebutuhan pelatihan pegawai serta memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada pegawai sehingga dapat melaksanakan tanggung jawab dengan lebih baik di masa mendatang.

Menurut Usmara dalam Edy Sutrisno (2011:183) menyatakan bahwa penilaian kinerja dapat dilakukan dengan baik maka perlukan adanya metode yang memenuhi syarat diantaranya:

1. Mengukur prestasi bukan faktor-faktor yang berhubungan dengan pribadi seseorang.
2. Menggunakan tolak ukur yang jelas dan pengukuran yang bersifat objektif
3. Dipahami dan dilaksanakan sepenuhnya oleh seluruh anggota yang terlibat.
4. Dilaksanakan secara konsisten serta didukung sepenuhnya oleh pimpinan organisasi.

Dari beberapa pendapat yang dipaparkan para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja adalah suatu proses yang dilakukan atasan terhadap bawahannya sebagai aspek penting dalam pengelolaan kepegawaian untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya selain itu juga untuk menilai kinerja tenaga kerja dengan cara membandingkan kinerja atas kinerja dengan uraian pekerjaan dalam suatu waktu tertentu biasanya setiap akhir tahun.

2.1.8. Pegawai Negeri Sipil

Pegawai adalah orang yang telah bekerja pada suatu instansi yang mendapat upah atas hasil kerja yang diperoleh setiap bulannya. Menurut Malayu S.P Hasibuan (1993:13) menyatakan bahwa pegawai adalah orang yang menjual jasa pikiran maupun tenaga dan mendapat upah atau kompensasi yang nominalnya telah ditetapkan terlebih dahulu, mereka yang bekerja wajib melakukan pekerjaan dan terikat untuk mengerjakan segala pekerjaan yang diberikan kepadanya serta berhak memperoleh gaji sesuai perjanjian.

Semua orang yang bekerja dan telah melakukan pekerjaannya akan mendapatkan upah atau gaji setiap bulannya. Terkecuali golongan berikut ini:

1. Anak yang berusia 14 tahun ke bawah
2. Orang yang berusia 14 tahun keatas akan tetapi masih berstatus pelajar atau siswa
3. Orang yang sudah lansia, cacat jasmani maupun rohani, tidak mampu melakukan pekerjaan dengan hubungan kerja untuk diri sendiri (swakarya) maupun dalam hubungan kerja yang mampu bekerja akan tetapi tidak memiliki pekerjaan (pengangguran).

Sedangkan menurut Soedaryo (2000:6) menyatakan bahwa pegawai adalah orang yang melakukan penghidupan dengan bekerja dalam suatu instansi, baik kesatuan pemerintah maupun swasta. Kemudian menurut Robbins (2006) menyatakan bahwa: "Pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada seseorang yang memberi kerja, baik sebagai pegawai tetap maupun tidak, berdasarkan kesepakatan

kerja baik secara tertulis maupun secara tidak tertulis, untuk melakukan suatu pekerjaan dalam jabatan maupun kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh seorang yang memberinya kerja”.

Dari beberapa pendapat yang dipaparkan para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai adalah seseorang yang melakukan pekerjaan pada suatu instansi yang bekerja sebagai pegawai tetap atau tidak tetap agar mendapatkan upah untuk kelangsungan hidupnya.

Pegawai Negeri Sipil (Civil Servant) adalah salah satu hal terpenting dalam berjalannya eksistensi suatu negara, keberadaannya sebagai bagian dari eksekutif juga terdapat pada kenegaraan seperti lembaga legislatif maupun yudikatif.

2.1.8.1 Tugas dan Fungsi Pegawai Negeri Sipil

Pegawai Negeri Sipil adalah unsur Aparatur Negara, Abdi masyarakat dan Abdi Negara yang penuh ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan Pemerintah menyelenggarakan tugas dan kegiatan pemerintah dan pembangunan. Pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 tahun 1974 tentang produk-produk pokok kepegawaian setiap pegawai wajib setia dan taat kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan Pemerintah.

Pegawai Negeri Sipil sebagai Aparatur Negara, Abdi masyarakat, Abdi Negara wajib selalu setia dan taat kepada Pancasila sebagai ideologi negara terhadap Undang-Undang Dasar 1945 kepada Negara dan Pemerintah. Dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1974 (pasal ini tidak diubah oleh UU No 43 tahun 1999)

mengenai tentang pokok-pokok kepegawaian disebutkan bahwa setiap Pegawai Negeri Sipil wajib mentaati peraturan yang berlaku dan menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku serta melaksanakan kedinasan yang telah dibebankan dan dipercayakan kepadanya dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab. Pegawai Negeri Sipil merupakan pelaksana peraturan perundang-undangan maka seorang Pegawai Negeri Sipil wajib bertanggung jawab agar setiap peraturan dalam perundang-undangan ditaati oleh seluruh masyarakat.

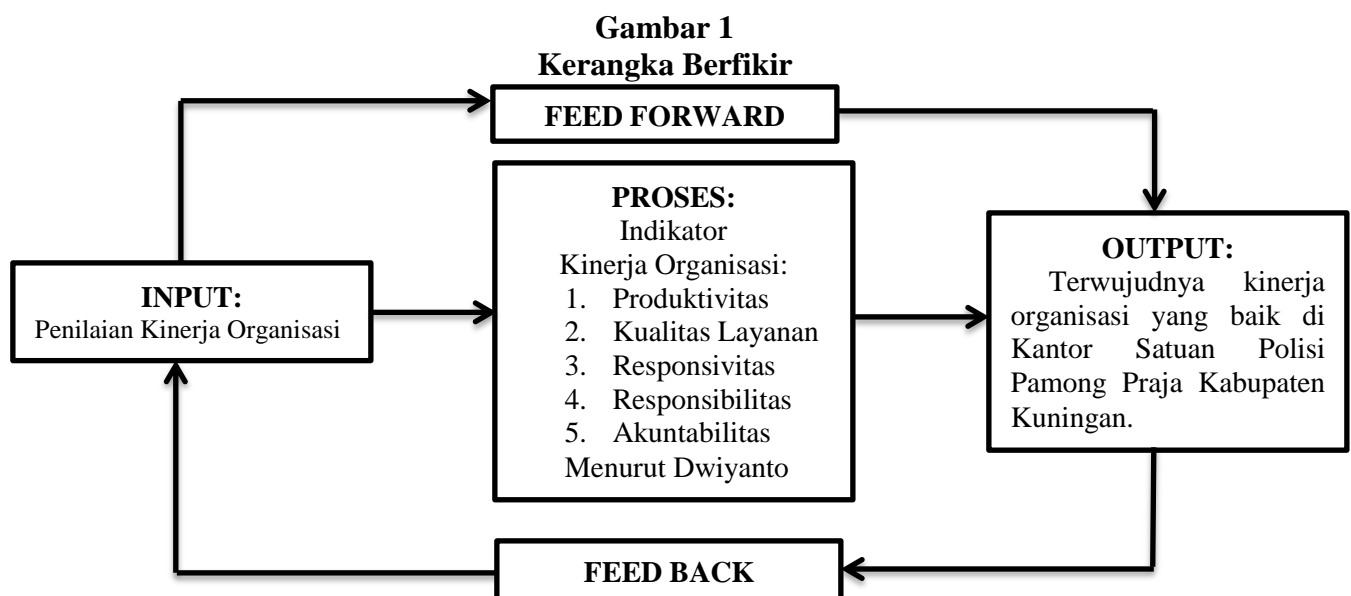
2.2. Kerangka Berfikir

Kinerja organisasi merupakan suatu hasil dari kegiatan kerja sama antara anggota organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Kinerja organisasi digunakan dalam penelitian ini sebagai variable untuk menggambarkan hasil kerja yang diperoleh instansi selama bekerja. Sebagai pendukung penelitian, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto dalam Pasolong (2014:178) adapun indikator untuk menilai kinerja organisasi menurut teori kinerja Agus Dwiyanto dalam Pasolong (2014:178) meliputi:

1. Produktivitas yaitu mengukur efisiensi dan efektivitas pelayanan dengan membandingkan antara input dengan output.
2. Kualitas Layanan yaitu kualitas layanan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai indikator kinerja organisasi.
3. Responsivitas yaitu sebagai indikator kinerja organisasi publik dalam menjalankan misi dan juga tujuan organisasi terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. **Responsibilitas** yaitu pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan sesuai dengan prinsip administrasi yang baik dan benar dengan kebijakan organisasi baik dalam menjalankan tugas maupun peran pemimpin terhadap pelaksanaan tugas.
5. **Akuntabilitas** yaitu menunjukkan seberapa besar tanggung jawab kepada pimpinan maupun kepada pusat daerah terkait hasil kerja yang diperoleh dalam kegiatan organisasi publik dengan tujuan untuk mengutamakan kepentingan publik.

Peneliti menggunakan teori Kinerja Organisasi menurut Agus Dwiyanto dalam Pasolong (2014:178) karena dalam menilai Kinerja Organisasi teori ini memiliki indikator kinerja yang sesuai dan mampu mendorong terwujudnya kinerja organisasi yang baik di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kuningan dan dapat memberikan feed back (umpan balik) sebagai evaluasi untuk memperbaiki terkait hal yang kurang dan berjalan secara terus menerus.



Pada gambar tersebut dapat memperjelas bahwa sebuah kerangka berfikir mengenai kinerja organisasi melalui proses dengan melibatkan tahapan *input* yang memuat penilaian terhadap kinerja organisasi kemudian proses yang memuat identifikasi masalah yang ditentukan melalui indikator Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas kemudian menghasilkan *output* yaitu terwujudnya kinerja organisasi yang baik di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kuningan.

2.3. Proposisi

Berdasarkan uraian yang dipaparkan, maka peneliti menyatakan proposisi Analisis kinerja organisasi yang akan diuraikan sebagai berikut:

- 1) Kinerja Organisasi pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kuningan belum efektif.
- 2) Terdapat faktor-faktor yang menghambat Kinerja Organisasi di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kuningan.

Penilaian kinerja Organisasi ini dapat diukur menggunakan teori kinerja organisasi meliputi Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas.