

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1. Kajian Pustaka**

Kajian pustaka dapat diartikan sebagai klarifikasi poin demi poin tentang apa yang akan dibicarakan oleh peneliti terkait dengan masalah penelitian. Dengan kajian pustaka akan lebih memudahkan pembaca untuk memahami kajian yang akan dibicarakan. Kajian pustaka ini akan membahas tentang teori-teori yang berhubungan dengan “Hubungan Antara Kinerja Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”.

##### **2.1.1. Kajian Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya. Hasil penelitian yang mempunyai keterkaitan antara lain:

1. Trio Dora W.M, Hoyce J.Rares, Deysi Tampongangoy yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung” (2019). Yang membicarakan kinerja pegawai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dengan metode yang digunakan yaitu kuantitatif serta teknis analisis data dengan

menggunakan analisis product moment dan analisis regresi linear sederhana. Perbedaan dengan penulis adalah teori yang digunakan berbeda.

2. Sastra Abijaya yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan PEMDES Kedungbunder Kec. Gempol Kabupaten Cirebon” (2019). Yang membicarakan kinerja pegawai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dengan metode yang digunakan yaitu kuantitatif dan Teknik analisis datanya menggunakan regresi linier sederhana. Perbedaan dengan penulis adalah teori yang digunakan berbeda.
3. Ammrin Ali, Dr. Walidun Husain, M.Si, Drs. Rusli Isa, M.Si yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Tapa Kabupaten Bone Bolango” (2019). Yang membicarakan kinerja pegawai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dengan metode yang digunakan yaitu kuantitatif dan Teknik analisis datanya menggunakan regresi linier sederhana. Perbedaan dengan penulis adalah teori yang digunakan berbeda.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian ini. Namun penulisan mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulisan. Agar lebih mudah dilihat perbedaannya berikut merupakan penelitian terdahulu dalam bentuk tabel 2.1, tabelnya sebagai berikut:

**Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu (*Literature Review*)**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknis Analisis
1	Trio Dora Wanda Manan eke, Joyce J. Rares, Deysi Tampomngangony (2019).	Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung	Kinerja Pegawai Menurut Mangkunegara: 1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Pelaksanaan Tugas 4. Tanggung Jawab  Kualitas Pelayanan Publik Menurut Zeithaml dkk: 1. <i>tangible</i> 2. <i>reliability</i> 3. <i>responsiveness</i> 4. <i>assurance</i> 5. <i>emphaty</i>	Deskriptif	Kuantitatif	Analisis product moment dan analisis regresi linear sederhana
2	Sastra Abijaya (2019).	Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pemdes Kedungbunder Kec. Gempol Kabupaten Cirebon	Kinerja Pegawai Menurut Mangkunegara: 1. Kualitas Kerja 2. Kuantitas Kerja 3. Keandalan 4. Sikap  Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml dkk: 1. <i>tangible</i> 2. <i>reliability</i> 3. <i>responsiveness</i> 4. <i>assurance</i> 5. <i>emphaty</i>	Deskriptif	Kuantitatif	Analisis regresi linear sederhana
3	Amrin Ali, Dr. Walidun Husain, M.Si,	Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Pada Kantor Camat	Kinerja Pegawai Menurut Soedjana: 1. Kualitas 2. Kuantitas	Deskriptif	Kuantitatif	Analisis regresi linear

	Drs. Rusli Isa, M.Si (2018)	Tapa Kabupaten Bone Bolango	3. Ketepatan Waktu 4. Efektivitas 5. Kemandirian 6. Komitmen Kerja  Pelayanan Publik yaitu menurut Zeithaml:  1. <i>tangible</i> 2. <i>reliability</i> 3. <i>responsiveness</i> 4. <i>assurance</i> 5. <i>emphaty</i>			sedehana
--	---	--------------------------------	--	--	--	----------

*Sumber: Penelitian terdahulu yang diolah penulis berdasarkan data sekunder*

### **2.1.2. Kajian Administrasi Publik**

Secara etimologis administrasi berasal dari kata *ad* dan *ministrate* yang artinya tulis menulis, catat mencatat surat menyurat. Secara umum administrasi adalah proses kerja sama yang dilakukan antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Pengertian administrasi juga dibedakan menjadi dua yaitu administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas.

Administrasi dalam arti sempit sering disebut dengan tata usaha, yang merupakan penyusunan dan pencatatan data informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta mempermudah dalam memperoleh kembali. Data dan informasi yang dimaksud yaitu yang berhubungan dengan aktivitas suatu organisasi baik untuk kepentingan organisasi itu sendiri ataupun kepentingan orang lain.

Administrasi dalam arti luas sesungguhnya berhubungan dengan kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh manusia lebih dari dua orang atau sekelompok orang dengan struktur tugasnya sehingga tercapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pengertian administrasi menurut **Simon** yang dikutip oleh **Sodikin (2019:4)** dalam buku Sistem Administrasi Negara Indonesia bahwa “Administrasi sebagai kegiatan dari pada kelompok yang mengadakan kerja sama untuk mencapai tujuan bersama”. Pengertian tersebut sama dengan pengertian yang dikemukakan oleh **Gie (1992:15)** yang dikutip oleh **Sodikin (2019:3)** dalam buku Sistem Administrasi Negara Indonesia mendefinisikan “Administrasi adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut **Siagian (1992:2)** yang dikutip oleh **Sodikin (2019:3)** dalam buku Sistem Administrasi Negara Indonesia yaitu “Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Dari pengertian administrasi menurut **Siagian** tersebut dapat diketahui bahwa unsur administrasi adalah:

1. Adanya dua manusia atau lebih
2. Adanya tujuan yang hendak dicapai
3. Adanya tugas-tugas yang hendak dilaksanakan
4. Adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas tersebut.

Berdasarkan pengertian administrasi tersebut, bahwa administrasi merupakan proses kerja sama yang dilakukan oleh manusia dua orang atau lebih dengan meliputi pekerjaan ketatausahaan seperti catat mencatat, ketik mengetik, penyusunan data dan informasi untuk mempermudah pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Administrasi Publik terbagi menjadi dua suku kata, yaitu administrasi dan publik. Administrasi merupakan kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuannya. Sedangkan publik merupakan masyarakat umum, bukan private. Dengan demikian administrasi publik dapat diartikan sebagai proses kerjasama yang dilakukan untuk pengelolaan organisasi publik.

Pengertian administrasi publik menurut **Waldo** yang dikutip oleh **Sodikin (2019:9)** dalam buku Sistem Administrasi Negara Indonesia bahwa “Administrasi publik adalah pengorganisasian dan pengelolaan manusia dan material untuk mencapai tujuan pemerintah”.

Menurut **Waldo** yang dikutip oleh **Sodikin (2019:9)** dalam buku Sistem Administrasi Negara Indonesia bahwa:

Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Administrasi publik menurut **Nigro dan Nigro** yang dikutip oleh **Sodikin (2019:7)** dalam buku Sistem Administrasi Negara Indonesia bahwa “Administrasi publik adalah suatu kerja sama suatu kelompok dalam

lingkungan pemerintahan. Administrasi publik meliputi tiga cabang pemerintah yaitu eksekutif, legislatif dan yudikatif.”

Menurut Rosenbloom yang dikutip oleh Keban dalam buku Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (2016:6) mengatakan bahwa :

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

Menurut **Rosenbloom (2017:9)** mendefinisikan Administrasi publik adalah pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

Berdasarkan pengertian diatas, penulis mengartikan bahwa administrasi publik merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui proses manajemen, politik dan hukum pemerintah baik dihidang legislatif, eksekutif maupun yudikatif.

Menurut **Gray (2017:20)** menjelaskan peran administrasi publik dalam masyarakat sebagai berikut:

1. Menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan.
2. Melindungi hak-hak rakyat atas kepemikiran kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi rakyat untuk melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan, dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia.
3. Melestarikan nilai tradisi masyarakat yang sangat bervariasi itu dari generasi ke generasi berikutnya, serta memberikan jaminan dan dukungan sumber-sumber sehingga nilai-nilai tersebut mampu tumbuh

dan berkembang sesuai tuntunan perubahan zaman, serta dapat terus hidup bersama secara damai, serasi dan selaras dengan budaya lain di lingkungannya.

Berdasarkan pengertian diatas, penulis memberikan argumen bahwa peran administrasi publik dalam masyarakat yaitu untuk melakukan pemerataan pendapatan nasional yang seadil-adilnya bagi masyarakat miskin, melindungi hak rakyat atas kekayaannya, memberikan kebebasan dalam bidang pendidikan, kesehatan, pelayanan bagi mereka yang sudah lanjut usia serta dapat melestarikan nilai tradisi masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian administrasi publik tersebut, bahwa administrasi publik merupakan proses kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam lembaga pemerintahan yang tidak terlepas dari kebijakan publik untuk memenuhi kebutuhan publik.

### **2.1.3. Kajian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia (SDM) mempunyai peran sangat menentukan hidup matinya organisasi/perusahaan. Apabila SDM dalam perusahaan bermoral baik, disiplin, loyal, dan produktif maka perusahaan dapat berkembang dengan baik. Sebaliknya, apabila SDM bersifat statis, bermoral rendah, senang korupsi, kolusi dan nepotisme maka akan menghancurkan organisasi/perusahaan.

Manajemen sumber daya merupakan bagian dari manajemen yang mengatur unsur manusia (*Man*). Manusia merupakan suatu asset utama dalam suatu organisasi karena dalam usaha untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan, pendayagunaan terhadap manusia merupakan salah satu yang



menjadi tolak ukur bejalannya suatu manajemen dalam organisasi tersebut. Maka dari itu, pada bagian manajemen ini unsur manusia sangat diperhatikan.

Manajemen sumber daya manusia memiliki fungsi untuk mendapat sumber daya manusia terbaik, tujuannya untuk dapat menjalankan organisasi dengan baik serta mampu mengatur dan memelihara sumber daya manusia terbaik yang sudah terpilih untuk bekerja sama. Selain itu juga untuk dapat tetap bekerja dengan penuh keyakinan terhadap hasil serta kualitas hasil pekerjaannya. Tujuan terakhirnya adalah memastikan hasilnya tidak menurun bahkan dapat bertambah di waktu yang akan datang.

Manusia sebagai unsur terpenting dan paling utama di setiap sistem manajemen organisasi atau perusahaan, maka setiap manajer harus mampu merumuskan langkah-langkah yang tepat agar tujuan dapat tercapai. Menurut **Muliawaty (2019)** terdapat paradigma baru mengenai sumber daya manusia yang terkelola atau disebut manajemen sumber daya manusia (MSDM): “Peranan manusia adalah suatu kenyataan yang merupakan arah paling strategis dan sebagai sebuah keunggulan kompetitif”.

Definisi diatas menjelaskan bahwa peranan manusia dalam sebuah organisasi merupakan sebuah hal yang strategis dan sebuah keunggulan kompetitif.

Menurut **Sedarmayanti** yang dikutip dalam bukunya **Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (2017:3)** mengatakan:

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan suatu proses pemanfaatan SDM secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, penggerak, dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan.

Definisi tersebut dapat dipahami bahwa MSDM adalah pemanfaatan sumber daya manusia melalui berbagai kegiatan agar terlaksana secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan.

Menurut **Kasmir (2019:6)**, Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai berikut:

Proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan pengembangan, pemberian kompensasi, karir, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan dan peningkatan kesejahteraan *stakeholder*.

Definisi tersebut menyatakan bahwa MSDM sebagai proses pengelolaan manusia serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan kerja untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut **Noe** yang dikutip oleh **Kasmir** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia (2019: 6)**, bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan bagaimana mempengaruhi perilaku, sikap, dan kinerja pegawai melalui kebijakan dan sistem yang dimiliki oleh organisasi.

Menurut **Dessler** yang dikutip oleh **Kasmir** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia (2019: 7)**, bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan proses menangani pegawai pelatihan penilaian, kompensasi, hubungan kerja kesehatan dan keamanan secara adil terhadap fungsi-fungsi MSDM.

Berdasarkan pengertian diatas bahwa manajemen sumber daya manusia dapat diartikan dengan sudut pandang yang berbeda. Hanya saja sekalipun berbeda dari berbagai sudut pandang, tujuan utamanya adalah bahwa mereka haruslah diberlakukan secara adil sesuai dengan porsi masing-masing pegawai.

Kegiatan sumber daya manusia merupakan bagian proses manajemen sumber daya manusia yang paling sentral, dan merupakan suatu rangkaian dalam mencapai tujuan organisasi. Kegiatan tersebut akan berjalan lancar apabila memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen. **Fungsi-fungsi Manajemen**

**Sumber Daya Manusia** yang dikutip **Sedarmayanti (2009: 8):**

1. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan itu untuk menetapkan program kepegawaian ini, meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian pegawai.

2. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

3. Pengarahan (*directing*)

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai agar mau kerja/sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepemimpinannya akan memberi arahan kepada pegawai agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

4. Pengendalian (*controlling*)

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan pegawai agar mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan/ atau

penyempurnaan. Pengendalian pegawai meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerjasama, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

#### 5. Pengadaan (*procurement*)

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pengadaan yang baik akan bantu terwujudnya tujuan.

#### 6. Pengembangan (*development*)

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknik, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan, hendaknya sesuai dengan yang kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.

#### 7. Kompensasi (*compensation*)

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*) berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerja, sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primer serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

#### 8. Pengintegrasian (*integration*)

Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan. Di satu pihak organisasi memperoleh keberhasilan/ keberuntungan, sedangkan di lain pihak pegawai dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan cukup sulit dalam manajemen sumber Daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang berbeda.

#### 9. Pemeliharaan (*maintenance*)

Pemeliharaan adalah kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas, agar mereka tetap mau bekerjasama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan dengan berdasarkan kebutuhan sebagian besar pegawai, serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

#### 10. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan, maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan organisasi dan norma sosial.

#### 11. Pemberhentian (*separation*)

Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seorang pegawai dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, atau sebab lainnya. Penerapan fungsi manajemen dengan sebaik-baiknya dalam mengelola pegawai, akan mempermudah mewujudkan tujuan dan keberhasilan organisasi.

Menurut **Hasibuan (2018:6)** “Manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan organisasi, pegawai dan masyarakat”. Tujuan umum manajemen sumber daya manusia menurut

**Hasibuan** adalah sebagai berikut:

1. Untuk menentukan kualitas pegawai yang mengisi semua jabatan dalam perusahaan.
2. Untuk menjamin tersedianya tenaga kerja masa kini maupun masa depan, sehingga setiap pekerjaan ada yang mengerjakan.
3. Untuk menghindari terjadinya mismanajemen dan tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas.
4. Untuk mempermudah koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi sehingga produktivitas kerja meningkat.
5. Untuk menghindari kekurangan dan atau kelebihan pegawai.
6. Untuk menjadi pedoman dalam menetapkan program penarikan seleksi, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian pegawai.
7. Menjadi pedoman dalam melaksanakan mutasi dan pensiun pegawai.
8. Menjadi dasar dalam melakukan penilaian pegawai.

Sedangkan definisi Manajemen Sumber Daya Manusia yang dikutip oleh **Mangkunegara (2012:10)** yaitu “Manajemen sumber daya manusia

merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”.

Berdasarkan beberapa pengertian manajemen sumber daya manusia tersebut, bahwa tujuan dari adanya manajemen sumber daya manusia yaitu untuk mengoptimalkan semua petugas, pegawai atau semua yang bekerja dalam suatu organisasi agar terciptanya kelancaran aktivitas organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

#### **2.1.4. Kajian Manajemen**

Secara etimologis manajemen atau management berasal dari kata “*manage*”. Kata “*manage*” berasal dari kata “*manus*”, yang berarti “*to control by hand*” atau “*gain results*”. “*Gain results*” mencakup dua makna, pertama, “*the achievement of results*”, dan kedua, “*personal responsibility by the manager for results being achieved*”. Konsep Manajemen lebih luas dari hanya sekadar “*the achievement of results*” dan “*personal responsibility by the manager for results being achieved*”, juga lebih luas dari hanya sekadar pengelolaan, pembinaan, ketatalaksanaan, pengurusan. Ini tampak dalam definisi manajemen yang dapat dikategorikan berdasarkan tataran atau ranah praktis dan teoritis.

Silalahi (2011:16) mendefinisikan manajemen sebagai berikut:

Proses perencanaan, pengorganisasian, pengaturan sumber daya, pengkomunikasian, pemimpin, pemotivasian dan pengendalian

pelaksanaan tugas-tugas dan penggunaan sumber-sumber untuk mencapai tujuan organisasional secara efektif dan secara efisien.

Sedangkan menurut **Terry** definisi manajemen sebagai berikut:

Manajemen adalah proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain. Manajemen adalah wadah di dalam ilmu pengetahuan, sehingga manajemen bisa dibuktikan secara umum kebenarannya.

Pengertian manajemen menurut **O'Daniel** yang dikutip oleh **Larasati (2018:2)** dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia “manajemen berhubungan dengan pencapaian suatu tujuan yang dilakukan melalui dan dengan orang lain”.

Menurut **Hasibuan** yang dikutip oleh **Mariane (2018: 3)** dalam bukunya Azas-Azas Manajemen, 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.

Menurut **Terry** yang dikutip oleh **Mariane (2018:4)** dalam buku Azas-Azas Manajemen mendefinisikan manajemen sebagai berikut:

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 yang lainnya.

Berdasarkan pengertian manajemen diatas, maka tersirat bahwa manajemen merupakan teknik yang harus dilakukan dalam suatu aktivitas untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi. Kegunaan manajemen dalam

organisasi yaitu untuk mengelola sumber sumber yang ada seperti manusia, uang, bahan baku kerja, prosedur kerja dan sumber-sumber daya yang lainnya.

Pengertian manajemen diatas, **Terry** yang dikutip oleh **Hasibuan** dalam bukunya **Manajemen (2006:37)** mengemukakan bahwa fungsi manajemen secara umum terdiri atas:

1. Perencanaan (*Planning*) merupakan suatu kegiatan membuat tujuan organisasi dan diikuti dengan berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Pengorganisasian (*Organizing*) merupakan suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia yang tersedia dalam organisasi untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta menggapai tujuan organisasi.
3. Kepemimpinan (*Actuating*) berfungsi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja secara maksimal serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan dinamis.
4. Pengawasan (*Controlling*) merupakan suatu aktivitas menilai kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan.

Berdasarkan beberapa pengertian dan fungsi manajemen, bahwa manajemen merupakan sebuah proses yang mengatur dan mengelola sesuatu yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan dari organisasi itu sendiri, dengan cara berkerjasama memanfaatkan sumber daya yang dimiliki.

#### **2.1.5. Kajian Kinerja Pegawai**

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.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat keamanan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai presentasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya perusahaan.

Menurut **Sedarmayanti (2018:260)** kinerja pegawai merupakan hasil kerja seorang, sebuah proses manajemen secara keseluruhan, dimana hasil kerja seorang tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur.

**Mathias dan Jackson** yang dikutip oleh Priansa dalam buku **Perencanaan dan Pengembangan SDM (2018:269)** menyatakan “Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai dalam mengemban pekerjaannya”. Sedangkan Menurut **Rivai dan Sagala**

(2021: 269), bahwa kinerja adalah perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi.

Menurut **Prawirosentono** yang dikutip oleh **Satibi** dalam bukunya **Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik (2012:103)** yaitu: Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja menurut **Mangkunegara (2000:67)**:

Kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.

Menurut **Simamora (2015:339)** mendefinisikan kinerja sebagai berikut:

Kinerja mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Sering disalah tafsirkan sebagai upaya, yang mencerminkan energi yang dikeluarkan, kinerja diukur dari segi hasil.

Menurut **Bernardin dan Russel (2021: 270)**, bahwa kinerja merupakan hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu. Hasil kerja tersebut merupakan hasil dari kemampuan, keahlian, dan keinginan yang dicapai.

Menurut **Hasibuan (2003:65)** menyatakan bahwa: “Kinerja adalah sejumlah aktivitas fisik dan mental yang dilakukan seseorang untuk mengerjakan suatu pekerjaan”. Sedangkan **Bintoro dan Daryanto (2017: 105)** mengatakan kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan

Menurut **Kaswan (2017: 278)**, kinerja pegawai mencerminkan perilaku pegawai di tempat kerja sebagai penerapan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan, yang memberikan kontribusi atau nilai terhadap tujuan organisasi. Menurut **Rismawati dan Mattalatta (2018: 2)** kinerja adalah:

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu perusahaan atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

Pengertian kinerja menurut **Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN-RI)** yang dikutip oleh **Satibi** dalam bukunya **Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik (2012:102)** Kinerja adalah gambaran umum mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan,

program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi.

Menurut **Fahmi (2017:188)**, Kinerja pegawai adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut **Bernardin** yang dikutip **Sedarmayanti (2017:285)** mendefinisikan kinerja sebagai berikut, “Kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas selama periode waktu tertentu, kinerja sebagai hasil, bukan karakter sifat dan perilaku”.

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut **Sutrisno (2016:172)**, “Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.”

Dari teori-teori diatas, penulis berargumen bahwa kinerja merupakan suatu proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai melalui beberapa aspek yang harus dilalui serta memiliki tahapan-tahapan untuk mencapainya dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri. Maka dari itu kinerja merupakan elemen yang penting dalam maju mundurnya suatu organisasi. Karena kinerja merupakan cerminan bagaimana suatu organisasi itu

berjalan ke arah yang benar atau hanya berjalan ditempat saja, degan begitu akan terlihat perubahan yang pada suatu organisasi.

Menurut **Mangkunegara (2017:67)**, “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Menurut **Fahmi (2017:188)**, “Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.”

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, bahwa kinerja merupakan sebuah hal yang dilakukan dan akan menunjukkan keberhasilan seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas dalam pekerjaannya.

Menurut **Mitchell** yang dikutip **Sedarmayanti (2017:51)** mengatakan bahwa terdapat 5 aspek untuk menilai baik buruknya kinerja seorang pegawai, antara lain:

1. *Quality of Work* (Kualitas Kerja), adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat
2. *Promptness* (ketepatan waktu), yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan lain
3. *Initiative* (Inisiatif), yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab, bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.

4. *Capability* (kemampuan), yaitu diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.
5. *Communication* (komunikasi), merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubungan yang semakin harmonis di antara pegawai dan para atasan, yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan.

### **2.1.6 Kajian Kualitas Pelayanan**

Pelaksanaan pelayanan pada prinsipnya ditujukan kepada manusia. sudah menjadi kodratnya setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrem bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan manusia. sejak lahirnya manusia sudah membutuhkan pelayanan.

Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (welfare state). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian 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.

Pengertian kualitas menurut **Davidow & Uttal** yang dikutip **Hardiyansyah (2011:35)**, yaitu: “Keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”.

Menurut **Hermawan & Zen** yaitu :

“Kualitas layanan merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada pengguna sesuai dengan standar layanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar layanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan layanan yang baik”.

Menurut **Wyckof dalam Tjiptono**: “kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Menurut **Kotler (2002)** mengemukakan bahwa “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.

Menurut **Engel (1990)** dalam **Tjiptono (2000)** menyatakan bahwa:

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan/ketidakpuasan terjadi ketika pelanggan melakukan evaluasi atas harapan dengan kinerja/ hasil yang diterimanya.

Beberapa pakar dan hasil penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa faktor penentu kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan dan harga. Menurut **Tjiptono (2002)** mengungkapkan bahwa “kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan”.

Menurut **Warella (1997)**, “Pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri”.

Menurut **Albrecht** dalam **Sedarmayanti 2009:243**) dijelaskan bahwa:

Pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi total menjadikan kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. pelayanan adalah upaya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (aparatur) dalam bentuk barang dan jasa untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan pengertian diatas berarti kualitas ialah karakteristik dari suatu produk atau layanan yang dapat memberi kepuasan kepada penggunanya atau pelanggannya yang dalam konteks ini adalah masyarakat. Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan dan dari pengalaman yang berbeda. Pada dasarnya ada tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lainnya yaitu persepsi pelanggan, produk dan proses (**Trilestari, 2004**).

Karakteristik tentang pelayanan yaitu:

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.



2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan terjadi di tempat yang sama.

Aparatur pemerintah yang mendapatkan kepercayaan untuk melayani masyarakat perlu menyadari bahwa dirinya dituntut untuk memberikan pelayanan prima. Untuk menciptakan pelayanan prima dibutuhkan sifat-sifat yang tidak sembarangan, salah satu sifat untuk menciptakan pelayanan prima adalah sebagai berikut :

1. Sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan yang dihadapi;
2. Berpikir kreatif dan inovatif
3. Berpikir sistemik dan jauh kedepan;
4. Mampu mengoptimalkan sumber daya yang potensial

Menurut **Kotler** dalam **Algifari (2015:2)** mendefinisikan bahwa “pelayanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Sedangkan pengertian kualitas pelayanan menurut **Goetsch dan Davis** yang dikutip oleh **Nurdin (2019:16)** dalam buku Kualitas Pelayanan Publik yaitu: “koordinasi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Pengertian kualitas pelayanan menurut **Goetsch dan Davis** yang dikutip oleh Hardiyansyah (2011:36) yaitu: “koordinasi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Selain itu, **Zeithaml, Valarie (1990)** mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Menurut **Sinambela (2004:16)** menyatakan bahwa :

Kualitas Pelayanan bisa menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

1. Kinerja
2. Keandalan
3. Kemudahan
4. Estetika
5. Dll.

Sedangkan terkait dengan pengertian kualitas pelayanan, **Zeithmal (2011:40)** mengemukakan bahwa: “pelayanan yang berkualitas pada intinya adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan”. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas dengan suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan atau masyarakat.

**Trigono** menyatakan bahwa, pelayanan yang baik yaitu melayani masyarakat setiap saat, secara tepat, ramah sopan dan memuaskan karena kualitas pelayanan merupakan suatu standar yang harus dicapai oleh satu

organisasi, karena jika berkualitas berarti kita memuaskan orang yang dilayani baik secara internal maupun eksternal.

Sedangkan menurut **Sampara** yang dikutip oleh **Arsyad, (2018:19-21)** mengartikan bahwa dalam kualitas pelayanan bisa diberikan kepada pelanggan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibekukan dan menjadi pelayanan yang baik

Menurut **Parasuraman dan kawan-kawan** yang dikutip oleh **Nurdin (2019:20)** dalam buku Kualitas Pelayanan Publik ada lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles*; tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.
2. *Reliability*; kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat
3. *Responsiveness*; kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat
4. *Assurance*; pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan
5. *Empathy*; perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

## 2.2. Kerangka Berpikir

Berdasarkan latar belakang serta perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, peneliti menggunakan kerangka pemikiran yang dapat dijadikan landasan teori, dalil dan pendapat dari para pakar berhubungan dengan variabel yang menjadi kajian dalam melaksanakan penelitian, sebagai pedoman dalam mengukur kenyataan di lapangan dengan menghasilkan kesimpulan yang objektif. Berikut ini indikator yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu:

Menurut **Mitchell** yang dikutip **Sedarmayanti (2017:51)** mengatakan bahwa terdapat 5 aspek untuk menilai baik buruknya kinerja seorang pegawai, antara lain:

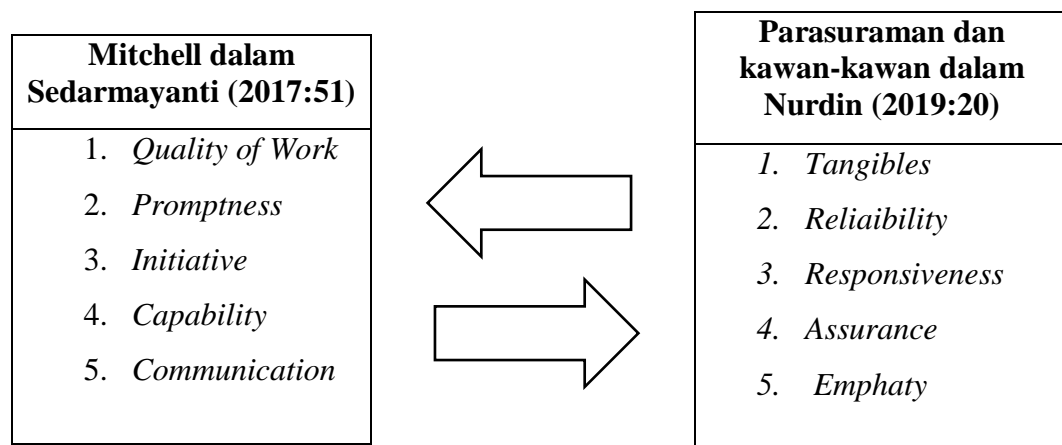
1. *Quality of Work* (Kualitas Kerja), adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat
2. *Promptness* (ketepatan waktu), yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan lain
3. *Initiative* (Inisiatif), yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab, bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.
4. *Capability* (kemampuan), yaitu diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.
5. *Communication* (komunikasi), merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubungan yang semakin harmonis di antara pegawai dan para atasan, yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan

Menurut **Parasuraman dan kawan-kawan** yang dikutip oleh **Nurdin (2019:20)** dalam buku *Kualitas Pelayanan Publik* ada lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles*; tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.
2. *Reliability*; kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat
3. *Responsiveness*; kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat
4. *Assurance*; pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan

5. *Empathy*; perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

Kinerja mempunyai hubungan terhadap kualitas layanan. Hal ini dapat dilihat dari pendapat Lewis and Booms (1983) yang menyatakan bahwa “service quality (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten”. Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari seberapa baik kinerja yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau masyarakat.



**Gambar 2. 1 Paradigma Pemikiran**

### 2.3. Hipotesis Penelitian

Sebagaimana kerangka pemikiran yang telah dijelaskan maka Hipotesis Penelitiannya adalah “**Adanya Hubungan Antara Kinerja Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**”.

Hipotesis diatas adalah hipotesis penelitian yang bersifat verbal dan substantif artinya belum bisa diuji oleh karena itu diterjemahkan kedalam hipotesis statistik yang sudah operasional sebagai berikut:

**H<sub>0</sub>:  $\rho_s = 0$**  Kinerja Pegawai: Kualitas Pelayanan = 0, Kinerja Pegawai (X) Kualitas Pelayanan (Y) artinya tidak ada hubungan Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan.

**H<sub>1</sub>:  $\rho_s \neq$**  Kinerja Pegawai: Kualitas Pelayanan  $\neq 0$ , Kinerja Pegawai (X) Kualitas Pelayanan (Y) artinya ada hubungan Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan.