

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bermaksud untuk mendukung sebuah penelitian dan upaya untuk mencari perbandingan, juga untuk menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Berikut ini adalah beberapa kajian penelitian terdahulu;

1. Penelitian pertama dilakukan oleh Indah Permatasari, Nina Widowati, dan Aloysius Rengga, yang berjudul “Analisis Kinerja Dinas Pariwisata kota Semarang” Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Pembahasan yang diambil adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Dinas Pariwisata Kebudayaan Kota Semarang. Yang dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada penghambat dalam kinerja pegawainya. Maka penelitian ini berguna untuk mengetahui cara bagaimana mengatasi hambatan pada kinerja pegawai di Dinas tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, mengetahui permasalahan yang menjadi penghambat kinerja organisasi dan mengetahui cara mengatasi hambatan kinerja. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang belum menunjukkan hasil yang optimal. Hal ini terlihat dari misi yang belum tercapai antara lain belum tersedianya sumber daya

manusia yang profesional sesuai kebutuhan, infrastruktur yang belum memadai dan belum adanya kemitraan dengan pihak lain. Untuk itu perlu ditinjau kembali beban kerja setiap pegawai agar visi dan misi dapat diimplementasikan secara optimal.

2. Penelitian kedua dilakukan oleh Ria Ariany dan Roni Ekha Putera, dengan judul “Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman” Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Berikut pembahasan yang diambil Bagaimana kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan publik di kantor pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal (KP2TPM) serta Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Pariaman. Maka penelitian ini berguna untuk mengetahui atau mengkaji kinerja organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan pada kedua unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Pariaman. Adanya kinerja pelayanan yang kurang maksimal dari dua SKPD di Pemerintah Kota Pariaman. Untuk Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KP2TPM) walaupun pelayanan sudah diberikan secara maksimal akan tetapi masih terdapat kelemahan mengenai koordinasi antar SKPD yang terkait dengan perizinan di lembaga ini. Sementara itu di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disduk dan Capil) telah memberikan pelayanan dengan baik namun pelayanan yang diberikan itu belum disertai dengan Standar Operasional Prosedur yang jelas sehingga pegawai melaksanakan pelayanan berdasarkan apa yang ada saja. Untuk itu perlu ada perbaikan

terhadap sumber daya aparatur terutama dari segi kualitas pegawai sehingga dapat melayani dengan baik dan meningkatkan koordinasi antar SKPD yang terkait dengan perizinan.

3. Penelitian ketiga oleh Gede Suhartawan dengan judul “Motivasi Kerja Pegawai Dinas Pariwisata kota Palu”. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Pembahasan diambil adalah untuk menganalisis pengaruh dari pengembangan sumber daya manusia dan motivasi terhadap kinerja pegawai di Dinas Pariwisata kota Palu. Maka penelitian ini berguna untuk mengetahui atau mengkaji pengembangan sumber daya manusia serta motivasi yang berpengaruh secara parsial terhadap kinerja Dinas Pariwisata kota Palu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dari pengembangan sumber daya manusia dan motivasi terhadap kinerja pegawai di Dinas Pariwisata Kota Palu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis sensus yang artinya mengambil keseluruhan populasi dari pegawai di lingkungan Dinas Pariwisata Kota Palu. Penelitian ini menggunakan metode Analisis dan Verifikasi dengan pendekatan kualitatif serta analisis linear berganda. Dalam penelitian ini bias dilihat bahwa pengembangan dari sumberdaya manusia mempengaruhi kinerja dari para pegawai di Dinas Pariwisata Kota Palu dengan didapatkannya hasil tcount 2,232 dan p-value 0,044 <0.05 dan Motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai dilingkungan Dinas Pariwisata Kota Palu dengan tacount 2,410 dan p-value 0,021<0,05. Kemudian hasil dari test f didapatkan hasil F-count = 4,125 dan the nilai

dari p10 value = 0,025 <0.05 yang artinya pengembangan SDM dan motivasi sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Pariwisata Kota Palu.

Tabel 2. 1
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	Indah Permatasari, Nina Widowati, dan Aloysius Rengga (Jurnal),2015	Analisis Kinerja Dinas Pariwisata kota Semarang	Teori Kinerja Organisasi (Keban 2008)	Kualitatif	Studi Kasus	Wawancara
2	Ria Ariany dan Roni Ekha Putera	Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman	Kinerja Organisasi (Bastaman 2010: 136)	Kualitatif	Studi Kasus	Observasi, Wawancara

3	Gede Suhartawan	Motivasi Kerja Pegawai Dinas Pariwisata kota Palu	Teori Motivasi Manusia (Malthis 2006)	Kualita tif	Deskripti f	Teknik Sensus
---	--------------------	---	---	----------------	----------------	---------------

2.1.2 Konsep Administrasi Publik

2.1.2.1 Pengertian Administrasi

Administrasi didalam kehidupan sehari-hari sudah tidak asing lagi. Administrasi sering dijumpai dan digunakan dalam kehidupan sehari-hari, akan tetapi tidak semua orang mengerti apa yang dimaksud dengan administrasi itu sendiri.

Definisi administrasi terdapat dari berbagai sudut pandang oleh beberapa para ahli sehingga menghasilkan pengertian administrasi dalam arti sempit dan arti luas. Menurut **Prajudi Atmosudirdjo** dalam **Ayub (2007:30)**, menyatakan :

“Tata usaha atau office work yang meliputi kegiatan catat-mencatat, tulismenulis, mengetik, korespodensi, kearsipan, dan sebagainya”.

Berdasarkan pengertian yang telah dijelaskan diatas merupakan administrasi yang secara sempit. Berikut inilah pendapat pengertian administrasi yang secara luas. Disini peneliti mengambil definisi administrasi secara luas menurut **Sondang P. Siagian** administrasi dalam pengertian luas adalah “keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

(dalam Ayub, 2007:30). Apabila melihat pendapat dari Sondang P Siagian, administrasi dapat diilustrasikan seperti pemain sepak bola yang melakukan sebuah kerjasama bersama pemain lainnya untuk memenangkan timnya dalam sebuah pertandingan.

Kemudian, pengertian administrasi oleh **Ismail Nawawi (2009:35)**. Yang mengemukakan bahwa administrasi adalah :

“Administrasi dalam arti luas adalah proses rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang secara dinamis dalam kerjasama dengan pola pembagian kerja untuk mencapai sasaran dan tujuan tertentu yang rasional, secara efektif dan efisien”.

Pendapat dari **Ismail Nawawi** ada kesamaan dengan pendapat dari **Sondang P. Siagian** yaitu mengenai kerja sama yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Berdasarkan pengertian administrasi yang saya dapat dari beberapa pendapat para ahli diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa administrasi adalah suatu proses kegiatan yang secara bekerja sama antar individu maupun kelompok, berikut mempunyai tujuan yang sudah tersusun agar bisa terlaksana dengan baik dan benar.

2.1.2.2 Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik ialah bagian dari metode pemerintahan negara yang dalam proses politiknya dikenal dengan *administration of public, for public and by public*. Sehingga dapat dikatakan bahwa administrasi publik merupakan proses

pemerintahan publik, untuk publik dan oleh publik. **Chandler dan Plano (1988)** mendefinisikan administrasi publik sebagai berikut :

“Administrasi publik adalah suatu proses dimana sumberdaya dan personel publik di organisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan dan kebijakan publik. Mereka juga menjelaskan bahwa administrasi publik ialah seni dan ilmu (*art and science*) yang bertujuan untuk mengatur kebijakan publik untuk memecahkan permasalahan publik yang terjadi dalam suatu organisasi atau yang lainnya”.

Fesler (1980) mendefinisikan administrasi publik sebagai berikut: “Arti administrasi publik adalah penyusunan dan pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh birokrasi dalam skala besar untuk kepentingan publik. Dalam hal ini, pemegang kekuasaan memiliki wewenang atau tanggung jawab yang besar dalam setiap pengambilan kebijakan guna memenuhi kebutuhan publik. Pemegang kekuasaan diharapkan bisa lebih responsif dalam mengambil kebijakan publik”.

Berdasarkan definisi-definisi administrasi publik diatas menurut para ahli, peneliti dapat menyimpulkan bahwa administrasi publik adalah proses dimana pengimplementasian dalam kebijakan publik yang dilakukan oleh individu maupun kelompok melalui dengan cara dikelola atau mengelola (*manage*), mengkoordinasi, dan sejenis lainnya sesuai dengan sumber daya yang diberikan agar dapat mencapai tujuan pemerintahan yang baik untuk masyarakat.

Lebih lanjutnya untuk mengetahui bagaimana peran administrasi publik didalam bernegara yaitu sebagai suatu sistem yang secara singkat SANKRI/SANRI membahas tentang administrasi publik sebagai suatu sistem

mengenai sistem penyelenggaraan pemerintahan negara yang didalamnya membahas tentang koordinasi dan hubungan kerja dalam suatu pemerintahan negara. Sebelum dibahas lebih lanjut tentang SANKRI maka harus ketahui terlebih dahulu apa itu definisi sistem administrasi publik/negara.

Menurut kamus webster, sistem merupakan suatu kesatuan (*unity*) yang kompleks dibentuk oleh bagian yang berbeda (*diverse*), masing-masing terikat pada (*subjected to*) rencana yang sama atau kontribusi (*servicing*) untuk mencapai tujuan yang sama. Dalam pengertian KBBI, sistem adalah seperangkat unsur yang teratur dan saling berkaitan untuk membentuk totalitas.

Menurut **E. Utrecht**, Administrasi Publik adalah aparat atau gabungan jabatan-jabatan administrasi yang berada di bawah pimpinan pemerintah, dan melaksanakan tugas yang tidak ditugaskan kepada badan-badan pengadilan dan legislatif. Sedangkan menurut **Prof. Prayudi Atmosudirdjo** mengemukakan tiga arti administrasi publik, yaitu :

- a. Sebagai aparatur negara, aparatur pemerintahan atau instansi politik (kenegaraan) artinya meliputi organ yang berada di bawah pemerintah mulai dari presiden, menteri (termasuk gubernur, bupati dan sebagainya). Intinya adalah semua organ yang menjalankan administrasi negara.
- b. Sebagai fungsi aktifitas yakni sebagai kegiatan pemerintahan artinya sebagai kegiatan mengurus kepentingan negara.
- c. Sebagai proses teknis penyelenggaraan undang-undang artinya meliputi segala tindakan aparatur negara dalam menjalankan undang-undang.

Nicholas Henry dalam **Pasolog (2019:22)** beliau memberikan rujukan mengenai ruang lingkup administrasi publik yang meliputi topik-topik yang

dibahas selain perkembangan ilmu administrasi itu sendiri, berikut adalah penjelasannya :

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

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dijelaskannya bahwa suatu karakteristik didalam ruang lingkup administrasi publik yang dapat disimpulkan bahwa ia mempunyai cakupan tugas dan fungsi yang sangat luas dengan fokusnya pada lingkup bernegara.

2.1.3 Kajian Teori Analisis Kinerja

Berikut ini adalah indikator terkait kinerja pegawai yang peneliti ambil dari salah satu yang dapat dijadikan untuk ukuran kinerja individu atau seorang pegawai menurut **Bernaddin dan Rusel (2011)** dalam **Priansa (2017:55)** yang mengatakan bahwa pengukuran kinerja pegawai ada 4 (empat) kriteria utama kinerja yang bisa dilihat dan dinilai dari pegawai adalah sebagai berikut :

- 1) Kualitas, yaitu tingkat proses atau hasil dari suatu kegiatan yang sempurna, dengan kata lain melaksanakan kegiatan dengan cara ideal atau

sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, atau dengan cara yang paling berkualitas.

- 2) Kuantitas, yaitu besaran yang dihasilkan dalam bentuk nilai uang, sejumlah unit atau kegiatan yang diselesaikan.
- 3) Ketepatan waktu, yaitu tingkat kegiatan diselesaikan, atau hasil yang diselesaikan dengan waktu yang lebih cepat dari yang ditetapkan dan menggunakan waktu yang disediakan untuk kegiatan lain.
- 4) Interpersonal, yaitu tingkat pegawai menunjukkan perasaan harga diri, kemauan baik dan bekerjasama diantara rekan sekerja dan bawahan.

2.1.3.1 Pengertian Kinerja

Kinerja ialah dimana kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas didalam suatu organisasi dengan sesuai susunan proses yang telah ditetapkan berikut wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing bagi seluruh pegawai, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Menurut **Malayu S.P. Hasibuan (2006 : 94)** mengungkapkan bahwa : **“Kinerja merupakan gabungan tiga faktor penting, yaitu kemampuan dari minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi pekerja”. Apabila kinerja tiap individu atau karyawan baik, maka diharapkan kinerja perusahaan akan baik pula.**

Menurut **Alex Somadji Nitisemito (2001 : 109)** terdapat berbagai faktor kinerja pada pegawai, antara lain :

- 1) Jumlah dan komposisi dari kompensasi yang diberikan
- 2) Penempatan kerja yang tepat.
- 3) Rasa aman di masa depan (dengan adanya pesangon dan sebagainya)
- 4) Hubungan dengan rekan kerja
- 5) Hubungan dengan pemimpin

2.1.4 Kajian Terhadap Operasional Theori

Menurut **Flippo (2005:28)** Kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau

sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Karena pada dasarnya untuk melihat sampai sejauh mana peranan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan, maka dapat dilihat dari hasil kerja seorang pegawai yang ada dalam perusahaan tersebut. Untuk dapat melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas tidak saja diperlukan pekerja yang handal, melainkan juga perlu suatu proses yang mendukung terwujudnya pekerja yang produktif sesuai dengan yang diharapkan. Seperti pada penetapan jaminan kerja sesuai dengan harapan pegawai juga akan meningkatkan semangat kerja pegawai sehingga kualitas kerja pegawai sesuai harapan perusahaan.

Berikut ini menurut **Pamela & Oloko (2015)** Motivasi adalah kunci dari organisasi yang sukses untuk menjaga kelangsungan pekerjaan dalam organisasi dengan cara dan bantuan yang kuat untuk bertahan hidup. Motivasi adalah memberikan bimbingan yang tepat atau arahan, sumber daya dan imbalan agar mereka terinspirasi dan tertarik untuk bekerja dengan cara yang anda inginkan. Dalam proses kelangsungan pekerjaan, seorang pegawai harus diberikan motivasi agar didalam dirinya timbul rasa tanggung jawab dan mempunyai inspirasi sehingga proses bekerja bisa berjalan searah agar bisa mencapai tujuan.

2.1.5 Pengertian Kinerja Pegawai

Seorang pegawai didalam organisasi dituntut untuk memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik, mengingat kinerja organisasi tergantung pada kinerja pegawainya (**Gibson, et all, 1995:364**). Kinerja adalah tingkat terhadapnya para pegawai mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien

dan efektif (**Simamora, 2006:34**). Kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Kemudian **Robbins (2008)** mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Menurut **Henry Simamora** dikutip dan diterjemahkan oleh **Dina Nurhayati (2008 : 7)** menyatakan bahwa :

“Kinerja karyawan adalah tingkat dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan”.

Sedangkan menurut **Malayu S.P Hasibuan (2006 : 94)** menjelaskan bahwa :

“Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas pengalaman, kecakapan, kesungguhan serta waktu”.

Definisi lain mengenai kinerja menurut **Hadari Nawawi (2006 : 63)** adalah :

“Kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan atau sama sekali tidak terselesaikan.

Maka dari beberapa pengertian yang telah dipaparkan diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan kemampuan persyaratan-persyaratan pekerjaan, yaitu dimana suatu target kerja yang bisa diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan sehingga tujuannya akan sesuai dengan moral maupun etika yang sudah seharusnya. Oleh

karena itu keberhasilan dan kinerja seseorang dalam suatu bidang pekerjaan banyak ditentukan oleh motivasi dan disiplin kerja terhadap pekerjaan yang ditekuni.

2.2. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah penjelasan mengenai hal-hal yang dijadikan objek masalah, dalam penyusunannya kerangka konsep berpikir dari peneliti yang berdasarkan tinjauan atau teori yang berasal dari pendapat para ahli dan hasil penelitian yang relevan. Jadi, kerangka pemikiran ini akan menjelaskan masalah penelitian mengenai kinerja pegawai Sub Bagian Kepegawaian dan Umum, objek penelitian yaitu di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung.

Masalah pada kinerja pegawai pada Sub Bagian Kepegawaian dan Umum di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung ini masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Pada dasarnya masalah muncul dari kualitas dan kuantitas diri seseorang yaitu pegawai. Masalah pada pegawai yang terlihat dilapangan seperti pegawai tidak disiplin, kurangnya kenyamanan lingkungan kerja, kurang adanya arahan dan motivasi dari pimpinan terhadap pegawai serta kemampuan pegawai yang masih kurang dalam mengelola pelaksanaan kegiatan pelayanan di kantor kecamatan itu sendiri yang menyebabkan pelaksanaan tugas dan pekerjaannya menjadi terhambat atau kurang optimal.

Kinerja adalah suatu hasil pencapaian dari tugas-tugas atau pekerjaan yang sesuai prosedur, aturan, dan kemampuan masing-masing pegawainya dengan waktu yang telah ditentukan oleh atasan kepada bawahan tentunya dengan target

yang telah ditetapkan juga. **Bernaddin dan Rusel** dalam **Priansa (2017:48)** mendefinisikan bahwa kinerja adalah sebagai berikut:

“Kinerja merupakan hasil yang di produksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu. Hasil kerja tersebut adalah hasil kemampuan, hasil keahlian, dan keinginan yang tercapai”.

Kinerja pegawai merupakan suatu proses pegawai dalam melaksanakan dan bertanggung jawab atas segala tugas pokok dan fungsi yang diembannya secara efektif, kinerja merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi.

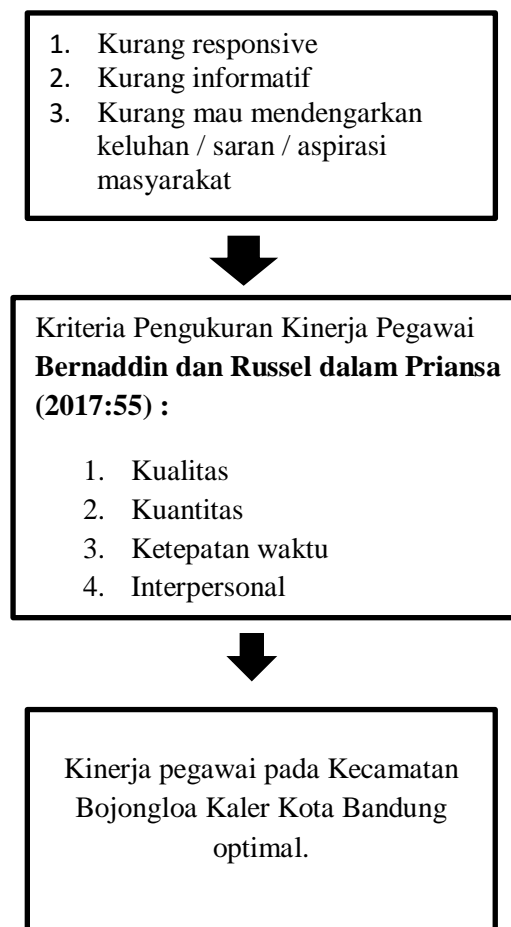
Setiap proses perjalanan organisasi bahkan instansi pemerintah akan dituntut untuk semakin maju dan terus berkembang, dilihat dari salah satu tujuannya yaitu bagaimana upaya suatu instansi atau organisasi dapat mengingatkan kinerja pegawainya. Jadi instansi atau organisasi akan selalu melewati berbagai tantangan dan hambatan setiap waktunya. Selanjutnya menurut **Bernaddin dan Rusel** dalam **Priansa (2017:55)** mengatakan bahwa pengukuran kinerja pegawai dan 6 (enam) kriteria utama kinerja yang dapat dinilai dari pegawai adalah sebagai berikut :

- 1) Kualitas, yaitu tingkat proses atau hasil dari suatu kegiatan yang sempurna, dengan kata lain melaksanakan kegiatan dengan cara ideal atau sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, atau dengan cara yang paling berkualitas.
- 2) Kuantitas, yaitu besaran yang dihasilkan dalam bentuk nilai uang, sejumlah unit atau kegiatan yang diselesaikan.

- 3) Ketepatan waktu, yaitu tingkat kegiatan diselesaikan, atau hasil yang diselesaikan dengan waktu yang lebih cepat dari yang ditetapkan dan menggunakan waktu yang disediakan untuk kegiatan lain.
- 4) Interpersonal, yaitu tingkat pegawai menunjukkan perasaan harga diri, kemauan baik dan bekerjasama diantara rekan sekerja dan bawahan.

Pendapat dari Bernaddin dan Russel tersebut yang telah dijelaskan diatas oleh peneliti maka selanjutnya akan dijadikan sebagai alat ukur pada penelitian ini dalam mengukur variabel kinerja pegawai. Berdasarkan dimensi pengukuran kinerja pegawai maka dapat digambarkan dalam kerangka paradigma pemikiran yang akan digambarkan seperti dibawah ini :

Gambar 2. 1
Paradigma Kerangka



2.3 Proposisi

Berdasarkan uraian kerangka berpikir diatas yang telah dijelaskan, maka proposisi penelitian mengenai Kinerja Pegawai yaitu analisis kinerja pegawai pada sub bagian umum dan kepegawaian di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung, yang didasari oleh kriteria-kriteria kinerja pegawai yang menjawab rumusan masalah sebagai berikut : Kinerja Pegawai pada Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung dapat dilihat dari dimensi berdasarkan pengukuran Kinerja Pegawai menurut Bernaddin dan Russel yaitu 1.) Kualitas, 2.) Kuantitas, 3.) Ketepatan waktu, 4.) Interpersonal.

Berdasarkan uraian konsep dan teori yang peneliti uraikan pada kerangka berpikir dirumuskan proposisi kinerja sebagaimana berikut ini :

1. Dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung akan efektif apabila memperhatikan aspek seperti pelayanannya juga komunikasi antar pegawainya.
2. Mengukur kriteria kinerja pegawai yang terdiri dari 1.) Kualitas, 2.) Kuantitas, 3.) Ketepatan waktu, 4.) Interpersonal.