

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Kajian Pustaka mengkaji mengenai teori kepustakaan yang menjelaskan penelitian agar mendukung beberapa rumusan masalah sebagai landasan yang dipakai selanjutnya dengan analisis yang berkaitan dengan fokus penelitian. Materi yang disajikan dalam rumusan masalah ini yaitu tentang Administrasi Publik, Kinerja, Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dan penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai landasan teori untuk menyimpulkan kerangka berpikir dan proposisi, Hal ini dapat memudahkan peneliti dalam menentukan langkah-langkah yang sistematis dalam menyusun sebuah penelitian dari teori dan konsep.

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian peneliti terdahulu merupakan kumpulan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang dibuat oleh orang lain dan memiliki kesamaan serta berkaitan dengan penelitian ini. Peneliti mengambil berbagai sumber yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini sebagai sumber referensi. Peneliti belajar dari peneliti sebelumnya untuk menghindari kesalahan dari peneliti yang sebelumnya sebisa mungkin. Peneliti mengambil beberapa referensi dalam bentuk berbeda dari buku, jurnal, skripsi, hingga informasi dari media massa sebagai bahan literatur, berikut adalah penelitian-penelitian dan bahan referensi lainnya yang menjadi acuan dalam peneliti, yaitu:

Tabel 2.1 Kajian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	Alan Hidayat	Analisis Kinerja Pegawai Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug	Teori Kinerja Pegawai Menurut Henry Simamora (Henry dalam Mangkunegara)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
2	Siti Maryam	Analisis Kinerja Pada Kantor Desa Sungai Meranti Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis	Teori Kinerja Pegawai Menurut Bernardin dan Russel (2013:223-223)	Kuantitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
3	Sandriane Meiladinov	Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan	Teori Kinerja Pegawai Menurut Bernardin dalam Rikantika (2006)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi

Sumber: *diolah oleh peneliti 2025*

1. Hasil Penelitian Alan Hidayat Pada Tahun 2019

Penelitian yang dilakukan oleh Alan Hidayat pada tahun 2019 dengan judul **“Analisis Kinerja Pegawai Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug”** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penilaian kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal keramahan dan kesopanan. Meskipun informasi mengenai pembuatan e-KTP sudah cukup baik, sosialisasi kepada masyarakat perlu ditingkatkan agar pemahaman mereka tentang proses dan persyaratan lebih baik. Pelayanan juga harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan keramahan pegawai dalam melayani masyarakat perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, penelitian ini menyoroti pentingnya perbaikan pada aspek individu (sikap dan perilaku pegawai), psikologis (persepsi dan motivasi), dan organisasi (SOP dan komunikasi) untuk meningkatkan kinerja pegawai di Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug.

Peneliti menggunakan penelitian terdahulu sebagai bahan pembanding dengan memaparkan persamaan dan perbedaan sebagai berikut: Persamaan penelitian ini dengan peneliti sebelumnya terletak pada pembahasan yaitu tentang Kinerja Pegawai, persamaan lainnya adalah menggunakan pendekatan kualitatif serta teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan

dokumentasi. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terdapat pada objek yang berbeda. Peneliti menggunakan Kantor Kecamatan Lengkong Kota Bandung sebagai tempat penelitian, Sedangkan peneliti sebelumnya menggunakan objek Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug sebagai tempat penelitiannya. Selain itu teori yang digunakan peneliti berbeda dengan penelitian sebelumnya, Peneliti menggunakan teori kinerja pegawai Menurut John Miner (dalam buku sudarmanto, 2015:11) yaitu: Kualitas, Kuantitas, Penggunaan waktu dalam bekerja, Kerjasama dengan orang lain. Sedangkan peneliti sebelumnya menggunakan teori kinerja Menurut Henry Simamora (Henry dalam Mangkunegara) yang dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu: Faktor individu, Faktor psikologi, Faktor Organisasi

2. Hasil Penelitian Siti Maryam Pada Tahun 2022

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Maryam pada tahun 2022 dengan judul **“Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Desa Sungai Meranti Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja para pegawai pada Kantor Desa Sungai Meranti Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dengan populasi dan sampel sebanyak 2 orang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai mampu memposisikan kemampuan diri yang mereka miliki dalam tugas yang diberikan oleh atasan untuk menyelesaikan dan bertanggung jawab dalam segala tugas tersebut. Kinerja pegawai sudah dikategorikan sangat baik, karena kinerja yang mereka lakukan sesuai dengan yang diharapkan atasan dan yang diterapkan

Peneliti menggunakan peneliti terdahulu sebagai bahan pembandingan dengan memaparkan persamaan dan perbedaan sebagai berikut: Persamaan penelitian ini dengan peneliti sebelumnya terdapat pada pembahasannya yaitu mengenai Analisis Kinerja Pegawai. Adapun perbedaan penelitian ini dengan peneliti sebelumnya terletak pada pendekatan, Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, Sedangkan peneliti sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif. Objek penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu Kantor Kecamatan Lengkong Kota Bandung, Sedangkan objek penelitian sebelumnya pada Kantor Desa Sungai Meranti Kecamatan Pinggir, Kabupaten Bengkalis. Metode yang digunakan peneliti dan penelitian sebelumnya berbeda, Selain itu teknik pengumpulan data peneliti dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan daftar angket (Kuisisioner). Kemudian teori yang digunakan peneliti Menurut John Miner (dalam buku sudarmanto, 2015:11) yaitu Kualitas, Kuantitas, Penggunaan waktu dalam bekerja, Kerjasama dengan orang lain, Sedangkan peneliti sebelumnya menggunakan teori kinerja Menurut Bernardin dan Russel (2013:223-223) yaitu Outcome, Fungsi pegawai, Periode Waktu.

3. Hasil Penelitian Sandriane Meiladinov Pada Tahun 2024

Penelitian yang dilakukan oleh Sandriane Meiladinov pada tahun 2024 dengan judul “**Analisis Kinerja Pegawai di Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan**” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai di Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan saat ini. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan

pendekatan kualitatif. Kecamatan Ciputat Timur salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil Penelitian menunjukkan Kecamatan Ciputat Timur masih mempunyai beberapa permasalahan yaitu belum optimalnya akuntabilitas kinerja, belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi untuk membantu kelancaran pelayanan, dan pola pelatihan petugas yang belum berorientasi pada pelayanan. meningkatkan kinerja. dan ditemukan beberapa temuan bahwa saat ini pegawai Kecamatan Ciputat Timur sudah mengalami peningkatan kinerjanya. Hal ini terlihat dari kualitas kinerja pegawai yang memenuhi harapan masyarakat, serta daya tanggap pegawai dalam menyelesaikan permasalahan. Selain itu, pegawai juga dapat menyelesaikan 3 siklus aktivitas kerja dengan penuh tanggung jawab, berhasil mencapai target kinerja yang telah ditetapkan, serta disiplin dalam menjalankan tugas pokoknya. Selain itu, para pegawainya lincah dan mempunyai sinergi yang baik dalam bekerja.

Peneliti menggunakan peneliti terdahulu sebagai bahan pembandingan dengan memaparkan persamaan dan perbedaan sebagai berikut: Persamaan penelitian ini dengan peneliti sebelumnya terletak pada pembahasannya mengenai analisis kinerja pegawai dengan menggunakan pendekatan kualitatif serta teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun perbedaan penelitian ini dengan peneliti sebelumnya yaitu terletak pada objek penelitian, Peneliti menggunakan objek penelitian Kantor Kecamatan Lengkong Kota Bandung, Sedangkan peneliti sebelumnya menggunakan objek penelitian pada Kantor Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan. Dengan ini

peneliti menyimpulkan bahwa mempunyai objek dan waktu penelitian yang berbeda.

2.2 Kajian Terhadap Grand Theory

2.2.1 Kajian Tentang Administrasi

Pada umumnya administrasi merupakan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan. Administrasi berasal dari Bahasa Belanda yaitu *Administratie* yang artinya kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*Clerical Work*). Sedangkan administrasi dalam arti luas beberapa ahli berpendapat sebagai berikut:

Menurut The Liang Gie (2009:9) mengemukakan bahwa: “Administrasi secara luas adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu Kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu”

Menurut Siagian (2008:2) mengatakan bahwa: “Administrasi adalah satu keseluruhan proses Kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Sementara Harits (2014) mengemukakan bahwa: “Administrasi adalah proses kegiatan Kerjasama antara orang-orang didalam organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama”

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi dalam arti luas adalah suatu kegiatan yang dilakukan Bersama untuk mencapai tujuan Bersama sesuai dengan rencana yang sudah ditentukan sebelumnya yang bersifat umum untuk kepentingan bersama.

2.2.2 Pengertian Administrasi Publik

Administrasi Publik adalah salah satu cabang dari ilmu administrasi yang memiliki peran atau fungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan pemerintah dalam

memenuhi misinya memberikan pelayanan publik. Berikut peneliti akan mengemukakan beberapa definisi administrasi publik menurut para ahli:

Menurut Chandler dan Plano, dalam Keban (2004), mengatakan bahwa: “Administrasi publik adalah serangkaian proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.”

Menurut Siagian (2012:13) mengemukakan bahwa: “Administrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”

Sedangkan Menurut Gray dalam Pasolong (2010:18) mengatakan bahwa: “Administrasi Publik berperan dalam menjamin Pemerataan Distribusi Pendapatan Nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan, Administrasi Publik berperan dalam melindungi hak-hak masyarakat atas kepemilikan kekayaan, dan Administrasi Publik berperan dalam menjamin kebebasan bagi masyarakat yang melaksanakan tanggung jawabnya atas diri mereka sendiri, dalam bidang kesehatan, pendidikan, dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia”.

Secara keseluruhan, administrasi publik dapat disimpulkan sebagai suatu disiplin dan praktik yang mencakup pengelolaan kebijakan publik, pelayanan publik, dan sumber daya pemerintahan untuk mencapai tujuan negara serta memenuhi kebutuhan masyarakat. Administrasi publik menekankan pada efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, transparansi, dan profesionalisme dalam menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan dan pelayanan publik.

2.2.3 Kajian Tentang Organisasi

Organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi dapat ditemukan di berbagai bidang, seperti bisnis, pemerintahan, pendidikan, dan sosial. Kajian tentang organisasi melibatkan pemahaman tentang struktur, fungsi, perilaku, dan dinamika organisasi. Menurut

Stephen P. Robbins mendefinisikan organisasi sebagai berikut: “Organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi memiliki batasan yang relatif dapat diidentifikasi dan bekerja secara terus menerus”.

Kecamatan Lengkong adalah salah satu kecamatan di Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia. Sebagai unit pemerintahan di tingkat kecamatan, Lengkong memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian adalah bagian penting dalam struktur organisasi kecamatan yang bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi, sumber daya manusia, dan pelayanan publik. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat di Kecamatan Lengkong. Untuk meningkatkan kinerja pada sub bagian ini, perlu adanya upaya untuk mengatasi tantangan dan permasalahan yang dihadapi serta meningkatkan motivasi kerja, kapasitas sumber daya, dan koordinasi antar bagian.

2.3 Kajian Terhadap Middle Theory

2.3.1 Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *manus* (tangan) dan *agere* (melakukan), yang digabung menjadi kata *manage* dalam bahasa Inggris artinya mengurus atau *managiere* dalam bahasa latin yang artinya melatih. Kegiatan manajemen telah berlangsung sejak berkembangnya zaman dan tuntutan manusia untuk memenuhi setiap kebutuhannya. Perkembangan manajemen menyesuaikan dengan perkembangan pengetahuan dan keterampilan manusia pada setiap aktivitas yang

dilakukannya dengan tujuan meningkatkan produktivitas, efektivitas dan efisiensi untuk membekali diri dengan keterampilan manajerial yang dibutuhkan pada masa mendatang.

Menurut Griffin (2013) berpendapat bahwa: “Manajemen adalah seperangkat kegiatan (termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, memimpin, dan mengendalikan) diarahkan pada sumber daya organisasi (manusia, keuangan, fisik, dan informasi), dengan tujuan untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efisien dan efektif”.

Siagian dalam Silalahi (2013:137) mengatakan bahwa: “Manajemen sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan kegiatan orang lain”.

Sedangkan menurut Gulati (2017) mendefinisikan bahwa: “Manajemen adalah Tindakan bekerja dengan dan melalui sekelompok orang untuk mencapai tujuan atau sasaran yang diinginkan dengan cara yang efisien dan efektif”.

Secara keseluruhan Manajemen adalah suatu proses yang melibatkan serangkaian kegiatan (perencanaan, pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian) yang ditujukan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Proses ini melibatkan penggunaan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, fisik, dan informasi) serta kerja sama dengan dan melalui orang lain.

Dalam menunjang kelancaran fungsi operasional yang ada, masing-masing organisasi menentukan tujuan yang dapat ingin dicapai lalu diterapkan dalam manajemen sumber daya, termasuk sumber daya manusia. Dengan mempertimbangkan pada kesejahteraan anggota dalam organisasi, pengelolaan manajemen sumber daya diperlukan sehingga seluruh pegawai dapat berpartisipasi dan berkolaborasi secara efektif tentang kemajuan organisasi

2.3.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah manajemen yang memfokuskan diri memaksimalkan kemampuan karyawan atau anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai menuju pengoptimalan tujuan organisasi.

Menurut Flippo (2002) Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan, pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat. Sedangkan Menurut Hamali (2018) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian sumber daya.

Manajemen sumber daya manusia organisasi memiliki berbagai macam sumber daya sebagai 'input' untuk diubah menjadi 'output' berupa produk barang atau jasa. Sumber daya tersebut meliputi modal atau uang, teknologi untuk menunjang proses produksi, metode atau strategi yang digunakan untuk beroperasi, manusia dan sebagainya. Diantara berbagai macam sumber daya tersebut, manusia atau sumber daya manusia merupakan elemen yang paling penting untuk merencanakan, mengelola dan mengendalikan sumber daya manusia dibutuhkan suatu alat manajerial yang disebut manajemen sumber daya manusia dalam mendukung kelancaran aktivitas yang ada, setiap organisasi akan menentukan tujuan-tujuan yang ingin dicapai lalu diterapkan dalam manajemen

sumber dayanya termasuk pada sumber daya manusia. Dengan pertimbangan pada kesejahteraan anggota dalam organisasi dibutuhkan manajemen sumber daya manusia agar seluruh pegawai mampu berkontribusi dan bekerja sama secara efektif akan kemajuan organisasi.

Berdasarkan definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan aspek penting dari setiap organisasi yang bertujuan untuk memaksimalkan efektivitas dan efisiensi karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan mengelola perekrutan, pelatihan, penilaian kinerja, kompensasi, hubungan karyawan, dan kepatuhan hukum dengan baik, manajemen sumber daya manusia memastikan bahwa organisasi memiliki tenaga kerja yang termotivasi, kompeten, dan produktif

2.4 Kajian Terhadap Operasional Theory

2.4.1 Pengertian Kinerja

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). sebagaimana yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2005) bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai karyawan dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang telah dikerjakan sesuai dengan ketetapan organisasi. Adapun beberapa definisi kinerja menurut beberapa para ahli sebagai berikut:

Miner, dalam Sudarmanto, (2015), mendefinisikan: “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai

dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”

Wibowo (2014:03) mengemukakan bahwa: “Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya”

Mahmudi (2005:47) menjelaskan bahwa kinerja adalah: “Kesuksesan seseorang pegawai di dalam melaksanakan suatu pekerjaan”. dari pendapat tersebut mencerminkan bahwa kinerja akan menunjukkan keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Dengan demikian, tingkat keberhasilan seorang pegawai dapat dicermati dan tingkat kinerja yang telah dicapai sesuai dengan beban dan tugas yang diberikan.

Mangkunegara (2006:7) mengatakan bahwa: “Kinerja pegawai sebagai Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Berdasarkan dari beberapa definisi diatas peneliti menarik kesimpulan bahwa kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, mencerminkan sejauh mana individu tersebut berhasil dalam menyelesaikan pekerjaannya, di mana dalam konteks organisasi publik, kinerja menjadi tolak ukur keberhasilan seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan beban kerja yang diberikan, sehingga kinerja tidak hanya berfokus pada hasil akhir yang dicapai, tetapi juga mencakup bagaimana proses kerja tersebut dilakukan, yang pada akhirnya memberikan kontribusi signifikan terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

2.4.2 Dimensi Kinerja Pegawai

Sudarmanto (2015:11) mengemukakan bahwa terdapat 4 dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja, yaitu:

1. Kualitas, yaitu tingkat kesalahan, kerusakan dan kecermatan.

2. Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
3. Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/ jam kerja hilang
4. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja

Mangkunegara (2005:151) mengatakan bahwa terdapat 5 aspek untuk menilai kinerja seorang pegawai antara lain:

1. *Quality of work* (Kualitas kerja)
2. *Promptness* (Ketepatan waktu)
3. *Inisiatif* (Inisiatif)
4. *Capability* (Kemampuan)
5. *Communication* (Komunikasi)

Gomes (2003), kinerja seorang pegawai dapat dievaluasi melalui 5 dimensi utama:

1. Kualitas Hasil Kerja, yaitu tingkat kesesuaian hasil pekerjaan dengan standar mutu yang ditetapkan oleh organisasi
2. Kuantitas Hasil Kerja, yaitu jumlah pekerjaan yang berhasil diselesaikan oleh pegawai
3. Ketepatan Waktu, yaitu efisiensi waktu dalam menyelesaikan tugas tanpa mengabaikan kualitas yang diharapkan
4. Kehadiran, yaitu frekuensi dan kedisiplinan pegawai dalam berada di tempat kerja sesuai jadwal yang telah ditentukan
5. Kerja Sama, yaitu kemampuan individu untuk berkolaborasi secara efektif dengan anggota tim atau kelompok kerja lainnya.

Sementara kinerja pegawai menurut Sedarmayanti (2017) mencakup:

1. Kualitas hasil kerja yaitu tingkat kesesuaian hasil kerja dengan standar yang telah ditentukan.
2. Ketepatan waktu penyelesaian tugas yaitu sejauh mana tugas diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
3. Inisiatif yaitu sejauh mana pegawai mampu menunjukkan ide dan tindakan proaktif tanpa harus menunggu perintah.
4. Kemampuan bekerja sama yaitu kesediaan dan kemampuan untuk bekerja secara tim.
5. Disiplin yaitu kepatuhan terhadap aturan, waktu kerja, dan tanggung jawab.
6. Tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yaitu kesungguhan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan wewenang yang diberikan.

Pendapat di atas mengandung makna bahwa untuk menilai kinerja seseorang pegawai, suatu organisasi bisa melihat dari sejauh mana kualitas kerja

yang dihasilkan, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi. Berbagai parameter tersebut mencerminkan bahwa pengukuran kinerja seorang pegawai sangat berkaitan dengan upaya untuk mendorong peningkatan potensi seseorang pegawai dalam mewujudkan visi dan misi organisasi.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa bahwa pengukuran kinerja, baik individu, organisasi sesungguhnya merupakan instrumen untuk menilai keberhasilan seorang individu, organisasi maupun instansi dalam mewujudkan visi, misi dan programnya. Dalam perspektif kelembagaan pemerintah, keberhasilan seorang pegawai pemerintah dalam menjalankan tugasnya yang tercermin dari tingginya kinerja mereka yang pada akhirnya dapat digunakan untuk mendapatkan legitimasi dan dukungan publik. Dengan adanya ukuran atas hasil yang dicapai akan memudahkan pihak-pihak terkait dalam pengambilan keputusan manajemen.

2.4.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Salah satu persoalan yang cukup sulit dalam menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja pada sektor publik itu sendiri. Dikatakan cukup sulit, karena persoalan-persoalan publik sangatlah rumit dan kompleks, karena memiliki karakteristik yang berbeda, harapan yang berbeda, serta kepentingan yang berbeda pula. Oleh karena itu tidak mengherankan apabila penilaian yang dilakukan tidak atau kurang cermat maka pengukuran yang dihasilkan justru lebih keliru.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai, maka suatu organisasi perlu memperhatikan faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Oleh karena itu

peneliti akan mengutip beberapa teori mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, perlu dijelaskan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu:

Ruky (2001:7) mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh langsung terhadap tingkat pencapaian kerja yaitu:

1. Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi, semakin berkualitas maka akan semakin tinggi tingkat kinerjanya
2. Kuantitas input atau material yang digunakan oleh organisasi
3. Kualitas lingkungan fisik yang meliputi: Keselamatan kerja, penataan ruangan dan kebersihan
4. Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku yang ada dalam organisasi yang bersangkutan
5. Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standard dan tujuan organisasi
6. Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi dan lain lain

Robbins (2018) menjelaskan bahwa kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Kemampuan (*Ability*): Tingkat pengetahuan, keterampilan, dan bakat yang dimiliki individu untuk melakukan pekerjaan.
2. Motivasi (*Motivation*): Kekuatan pendorong yang mempengaruhi intensitas, arah, dan ketekunan usaha individu dalam mencapai tujuan.
3. Lingkungan Kerja (*Work Environment*): Faktor ini mencakup segala sesuatu yang ada di sekitar individu saat bekerja, seperti kondisi fisik (misalnya, suhu, pencahayaan, kebisingan), kondisi sosial (misalnya, hubungan antar rekan kerja, budaya organisasi), dan ketersediaan sumber daya (misalnya, peralatan, teknologi, informasi).
4. Kepemimpinan (*Leadership*): Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi orang lain untuk bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan suatu organisasi. Kepemimpinan yang efektif dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif, memotivasi pegawai, dan meningkatkan kinerja

Mangkunegara (2007 : 13) mengatakan faktor faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang sebagai berikut:

1. Faktor kemampuan, secara umum ini terbagi menjadi 2 yaitu kemampuan potensi dan kemampuan realiti (*Knowledge and skill*) artinya pimpinan dan pegawai yang memiliki IQ diatas rata rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.
2. Faktor motivasi terbentuk dari sikap pegawai dalam menghadapi situasi kerja di lingkungan organisasinya, mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja rendah. Situasi yang dimaksud antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai mengacu pada prestasi kerja yang diukur melalui standar atau kriteria yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Selain itu kinerja juga merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang disebabkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi

2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah suatu penjelasan yang berfungsi untuk memaparkan serta menyusun semua gejala yang sudah ada di dalam suatu penelitian untuk diselesaikan sesuai dengan kriteria yang telah dibuat sebelumnya. Oleh karena itu, bagian kerangka berpikir mencerminkan hubungan antar variabel yang diteliti. Untuk memudahkan penyelesaian yang permasalahan yang dihadapi maka perlu adanya kerangka berpikir sebagai acuan penyelesaian permasalahan, Khususnya landasan menurut para ahli.

Menurut Robbins (2003) menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah fungsi dari interaksi antara kemampuan (ability) dan motivasi (motivation). Secara sederhana, ini berarti bahwa kinerja yang baik dicapai ketika seseorang memiliki kemampuan yang sesuai untuk melakukan pekerjaan dan juga termotivasi untuk melakukannya.

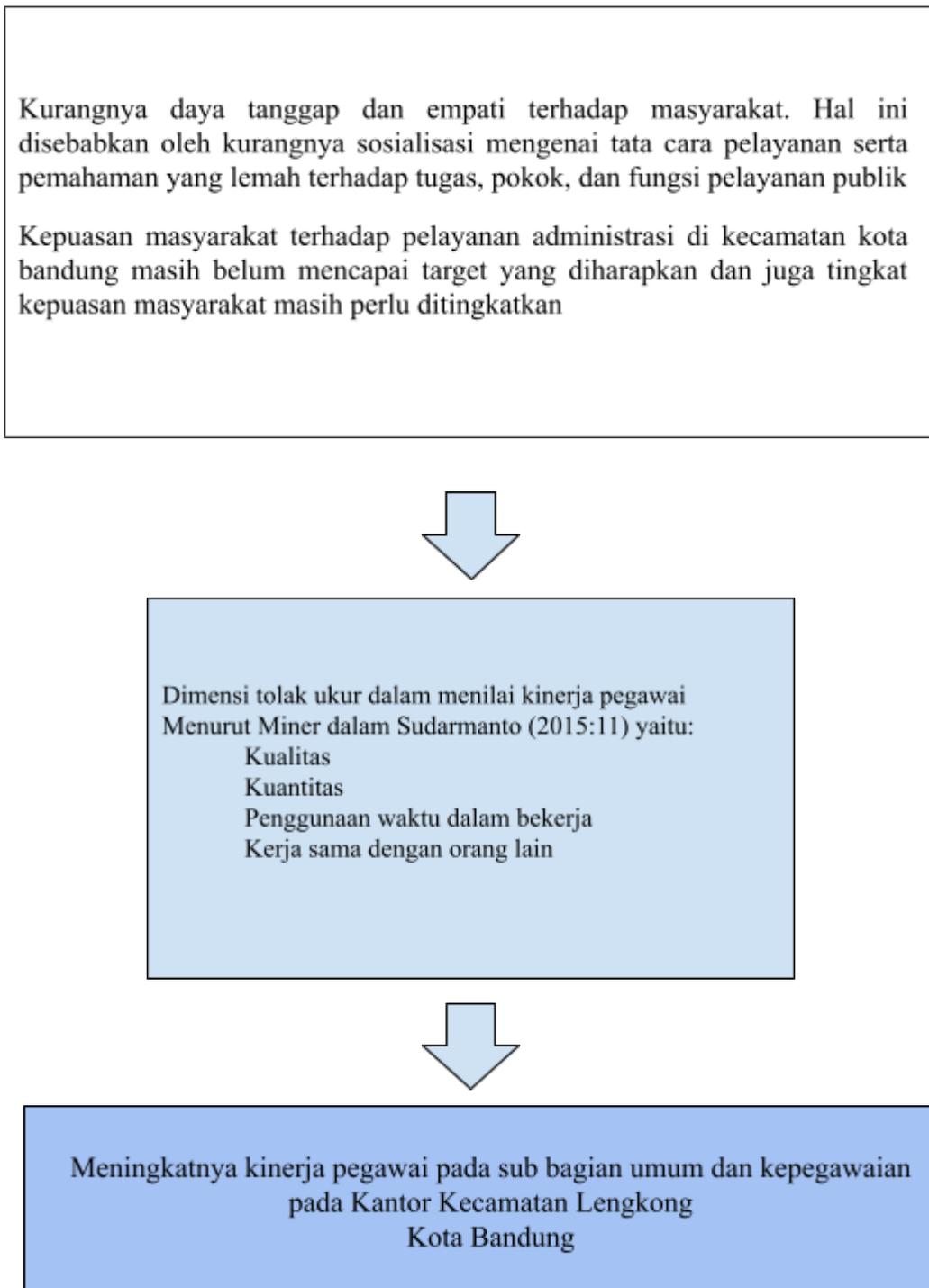
Untuk memahami permasalahan tersebut secara mendalam, penelitian ini menggunakan teori kinerja yang dikemukakan oleh Miner sebagai landasan konseptual. Teori Miner menjelaskan bahwa kinerja pegawai dalam organisasi dipengaruhi oleh berbagai dimensi yang dapat digunakan sebagai indikator dalam menilai efektivitas kerja pegawai. Adapun 4 dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja menurut Miner (dalam sudarmanto, 2015:11), yaitu:

1. Kualitas: Dimensi ini mengukur tingkat kesalahan, kerusakan, dan kecermatan dalam pekerjaan yang dihasilkan. Semakin rendah tingkat kesalahan dan kerusakan, serta semakin tinggi tingkat kecermatan, maka semakin tinggi pula kualitas kinerja seseorang.
2. Kuantitas: Dimensi ini mengukur jumlah pekerjaan yang dihasilkan dalam periode waktu tertentu. Semakin banyak pekerjaan yang dihasilkan, maka semakin tinggi pula kuantitas kinerja seseorang.
3. Penggunaan Waktu dalam Bekerja: Dimensi ini mengukur efisiensi seseorang dalam menggunakan waktu kerjanya. Hal ini mencakup tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, dan waktu kerja efektif (jam kerja yang benar-benar digunakan untuk bekerja). Semakin sedikit ketidakhadiran dan keterlambatan, serta semakin banyak waktu kerja efektif, maka semakin efisien pula penggunaan waktu kerja seseorang.
4. Kerja Sama dengan Orang Lain dalam Bekerja: Dimensi ini mengukur kemampuan seseorang dalam bekerja sama dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama. Kerja sama yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, serta menghasilkan hasil yang lebih baik.

Dimensi tersebut tidak hanya berfungsi sebagai indikator pengukuran, tetapi juga sebagai alat analisis untuk memahami berbagai faktor yang mempengaruhi

kinerja secara lebih luas, termasuk motivasi kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja, serta budaya organisasi khususnya Pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Lengkong Kota Bandung. Dengan menggunakan teori Miner sebagai lensa analisis, peneliti akan menggali secara mendalam bagaimana pegawai di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian memahami dan menjalankan tugas mereka, serta bagaimana mereka menanggapi tuntutan pelayanan publik.

Melalui kerangka berpikir penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai kondisi riil kinerja pegawai di lingkungan Kantor Kecamatan Lengkong. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam merumuskan strategi yang relevan dan aplikatif untuk meningkatkan kinerja pegawai. Dengan bertitik tolak pada pemikiran diatas, maka untuk mengetahui baik atau tidaknya kinerja pegawai maka dibuat suatu kerangka pemikiran seperti yang digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Sumber: diolah oleh peneliti 2025

2.6 Proposisi

Proposisi merupakan pernyataan yang dapat dinilai benar atau salah dalam konteks logika dan filsafat, proposisi berfungsi sebagai elemen fundamental yang menjadi dasar pembentukan argumen dalam rangka menguji dan menilai kebenaran suatu pernyataan secara sistematis dan objektif. Dalam konteks pelayanan publik khususnya di lingkungan administratif, rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan serta kurangnya tingkat daya tanggap dan empati dari pegawai terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat seringkali disebabkan oleh minimnya sosialisasi yang efektif mengenai tata cara pelaksanaan pelayanan. Selain itu, pemahaman yang lemah terhadap tugas pokok dan fungsi masing-masing unit pelayanan publik turut berkontribusi terhadap munculnya rasa ketidakpuasan di kalangan masyarakat pengguna jasa.

Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti merumuskan sebuah proposisi penelitian yang bertujuan untuk menggali dan menguji hubungan antara berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, khususnya pada sub bagian umum dan kepegawaian di Kantor Kecamatan Lengkong, Kota Bandung. Proposisi ini menyatakan bahwa kinerja pegawai pada sub bagian tersebut memiliki potensi untuk mengalami peningkatan apabila memperhatikan berbagai dimensi kinerja yang meliputi aspek kualitas hasil kerja, kuantitas output yang dihasilkan, efektivitas dalam penggunaan waktu selama bekerja, serta kemampuan untuk bekerja sama secara harmonis dan produktif dengan rekan kerja maupun pihak-pihak terkait lainnya.