

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI

2.1. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka merupakan kumpulan teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai landasan dalam pelaksanaan suatu penelitian. Sumbernya dapat berasal dari buku, jurnal, artikel, laporan penelitian, maupun referensi terpercaya lainnya yang relevan dengan topik yang dibahas. Tujuan penyusunan kajian pustaka adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap permasalahan penelitian, meninjau bagaimana topik tersebut telah dikaji sebelumnya, serta menegaskan posisi dan kontribusi penelitian ini dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Melalui kajian pustaka, peneliti dapat mengikuti perkembangan penelitian sebelumnya, menemukan hubungan antar konsep, serta mengidentifikasi area atau aspek yang masih jarang diteliti, sehingga dapat dijadikan fokus untuk penelitian lebih lanjut.

2.1.1. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah studi yang dilakukan sebelumnya untuk menjadi acuan dan bahan perbandingan dalam penelitian ini, khususnya yang relevan dengan topik yang dibahas. Kajian terhadap penelitian terdahulu membantu peneliti memahami metode, teori, dan temuan sebelumnya, sehingga dapat menjadi dasar dalam merancang penelitian yang lebih tepat. Peneliti memilih tiga penelitian terdahulu yang relevan, yang disajikan dalam tabel untuk memudahkan pembaca

melihat kesamaan, perbedaan, serta kontribusi penelitian ini terhadap pengembangan ilmu pengetahuan. Hasil kajian disajikan dalam tabel ringkasan penelitian terdahulu, untuk mempermudah pembaca melihat perbandingan, kesamaan, dan perbedaannya, sekaligus menegaskan kontribusi penelitian ini.

Berikut adalah tabel yang memuat ringkasan penelitian terdahulu:

Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan perbedaan		
			Teori yang digunakan	Metode	Teknik Analisis
1.	Muhammad Reza Syahputra ¹ , Isnaini ² , Adam ³ Tahun (2021)	Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Medan Timur Kota Medan	Teori Kinerja Pegawai Menurut Mangkunegara (2004)	Kualitatif	Observasi, Wawancara, dan dokumentasi
2.	Jellytha Leony Wahongan ¹ , Imelda W. J. Ogi ² , Maria V. J. Tielung ³ Tahun (2024)	Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Publik Di Badan Keuangan Dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Utara	Teori Kinerja Menurut (Moko, Basuki, & Risanto, 2021)	Kualitatif	Observasi, Wawancara, dan dokumentasi
3.	Rizky Audrey Aprilia ¹ , Radjikan ² , Supri Hartono ³	Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Layanan Aspirasi Dan	Teori Kinerja Menurut Bernardin, John, Russel (1993) (Huseno, 2016)	Kualitatif	Observasi, Wawancara, dan dokumentasi

	Tahun (2024)	Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor) Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Jawa Timur			
--	-----------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Sumber : Diolah Oleh peneliti 2026

1. Hasil Penelitian Muhammad Reza Syahputra, Insaini, Adam (Syahputra et al., 2021)

Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja pegawai pada Kantor Camat Medan Timur Kota Medan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Indikator yang digunakan mengacu pada teori kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara yang meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, disiplin, inisiatif, dan tanggung jawab. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kuantitas kerja dan tanggung jawab pegawai tergolong cukup baik karena pegawai mampu menyelesaikan tugas sesuai beban kerja yang diberikan. Namun demikian, kualitas pelayanan dan disiplin kerja masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterlambatan penyelesaian administrasi, kurangnya transparansi, serta belum optimalnya pengawasan pimpinan.

Berdasarkan temuan, penelitian ini menggambarkan bahwa kinerja pegawai telah berjalan, tetapi belum sepenuhnya optimal dalam aspek kualitas dan kedisiplinan. Keterbatasan sumber daya manusia turut memberikan dampak terhadap kelancaran dan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Adapun kesenjangan penelitian terletak pada belum dianalisisnya hubungan antarindikator kinerja secara sistematis serta belum diukurnya dampak kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Selain itu, penelitian masih berfokus pada penilaian internal organisasi dan belum mengembangkan model evaluasi berbasis hasil (outcome) pelayanan publik.

2. Hasil Penelitian Jellytha Leony Wahongan, Imelda W. J. Ogi, Maria V. J. Tielung (Wahongan et al., 2024)

Penelitian ini mengkaji kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi publik pada BKAD Provinsi Sulawesi Utara menggunakan pendekatan kualitatif. Indikator kinerja yang digunakan meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, serta komitmen kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kinerja pegawai tergolong baik dan didukung oleh lingkungan kerja yang kondusif serta penerapan standar operasional prosedur yang jelas.

Namun demikian, ditemukan beberapa faktor penghambat seperti stres kerja, kelelahan, serta keterlambatan dokumen dari unit kerja lain yang memengaruhi konsistensi pelayanan. Secara deskriptif, penelitian ini menegaskan bahwa dukungan organisasi dan manajemen sumber daya manusia berperan penting dalam menjaga stabilitas kinerja pegawai.

Kesenjangan penelitian terlihat pada belum dianalisisnya keterkaitan antara kinerja individu dengan capaian kinerja organisasi secara strategis. Selain itu, pengaruh stres kerja terhadap efektivitas pelayanan belum dibahas secara mendalam dan terukur. Dengan demikian, masih terbuka ruang penelitian yang

mengintegrasikan kinerja pegawai dengan indikator keberhasilan organisasi secara lebih komprehensif.

3. Hasil Penelitian Rizky Audrey Aprilia, Radjikan, Supri Hartono (Nathasya, 2024)

Penelitian ini menganalisis kinerja pegawai dalam pelaksanaan sistem pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR dengan pendekatan kualitatif. Indikator yang digunakan mengacu pada teori kinerja menurut John H. Bernardin dan Joyce E. A. Russell yang mencakup kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai cukup responsif dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat dan mampu menyelesaikan laporan sesuai batas waktu yang ditentukan.

Meskipun demikian, partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan sistem pengaduan masih relatif rendah akibat kurangnya sosialisasi dan literasi digital. Secara deskriptif, penelitian ini menekankan bahwa keberhasilan sistem pelayanan berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh kinerja internal pegawai, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti kesiapan masyarakat dan dukungan teknologi.

Adapun kesenjangan penelitian terletak pada belum dikajinya implementasi sistem digital dalam meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik secara terukur. Selain itu, kesiapan kompetensi digital pegawai serta aspek tata kelola berbasis teknologi juga belum dianalisis secara mendalam, sehingga belum memberikan gambaran yang komprehensif mengenai keberhasilan penerapan sistem pengaduan berbasis elektronik dalam konteks pelayanan publik.

2.1.2. Pengertian Administrasi Publik

1) Konsep Administrasi

Administrasi dalam arti sempit, berasal dari kata *administratie* (Bahasa Belanda) yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketikmengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis, ketatausahaan (*clerical work*). Sementara administrasi dalam arti luas menurut Sondang P siagian (Siagian, 2021), mengatakan bahwa:

“Administrasi adalah ”Keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”

Selanjutnya H.A Simon dalam bukunya *Public Administration* yang di kutip (Handyaningrat, 2002) memberikan definisi sebagai berikut :
”*Administration as the activities of group cooperating to accomplish common goals*” (Administrasi sebagai kegiatan daripada kelompok yang mengadakan kerja sama untuk meyelesaikan tujuan bersama)”.

Menurut Syafii dalam (Bustomi, 2022:22) administrasi Adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan Waldo dalam (Syafri 2012:10) administrasi sebagai "Cooperative rational action" (usaha kerja sama rasional) yang merujuk kepada kegiatan kerja sama sekelompok orang dilakukan secara efisien untuk mencapai tujuan yang dikehendaki.

Berdasarkan pengertian atau pendapat para ahli diatas mengenai administrasi, maka peneliti meyimpulkan bahwa administrasi ialah proses dari aktivitas kelompok (orang) antara dua manusia atau lebih didasarkan atas rasionalitas yang bekerjasama untuk mencapai tujuan secara efisien yang telah di tentukan sebelumnya.

2) Konsep Administrasi Publik

Menurut Harbani (Pasolong, 2010) mengemukakan bahwa administrasi publik adalah kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas - tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan public secara efisien dan efektif.

Selanjutnya adalah Waldo dalam (Syafri, 2012) mengemukakan Administrasi Publik adalah organisasi dan manajemen manusia dan material (peralatannya) untuk pencapaian tujuan pemerintah/negara. Sedangkan Wilson dalam (Syafri, 2012) mengemukakan admnistrasi public adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintah adalah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin untuk sesuai dengan selera/keinginan rakyat.

Administrasi publik, Sedangkan menurut Keban (Keban, 2008) menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif,

kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah.

Berdasarkan definisi dari para ahli yang telah dipaparkan di atas mengenai administrasi publik, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian administrasi publik adalah seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai sasaran dan tujuan yaitu kepentingan publik yang dalam hal ini yaitu kebutuhan – kebutuhan masyarakat.

2.1.3. Pengertian Organisasi

Organisasi Sebuah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat. Organisasi sebagai sarana sosialisasi dan sebagai wadah yang dibuat untuk menampung aspirasi masyarakat serta untuk mencapai tujuan bersama. Siagian (Siagian, 2008) mengungkapkan :

"Organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan."

Organisasi menurut Dwight Waldo (Waldo, 1971:45) adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem Administrasi.

Menurut Robbins (Robbins, 1994) mengatakan bahwa “organisasi Adalah suatu entitas social yang terkoordinasi secara sadar, terdiri dari dua orang atau lebih dengan Batasan yang relatif teridentifikasi, yang berfungsi secara berkelanjutan untuk mencapai seperangkat sasaran Bersama”.

Menurut Trecker (Sutarto, 1984:24) menegemukakan bahwa “organisasi Adalah perbuatan atau proses yang menghimpun atau mengatur kelompok-kelompok yang saling berhubungan dari bagian menjadi suatu keseluruhan yang bekerja”

Organisasi pada dasarnya merupakan wadah yang menghimpun sekelompok orang untuk bekerja sama secara terstruktur, terkoordinasi, dan berkelanjutan dalam mencapai tujuan bersama melalui pembagian tugas, wewenang, serta pemanfaatan sumber daya secara efektif dan efisien.”

2.1.4. Pengertian Manajemen

1) Konsep Manajemen

Istilah manajemen berasal dari bahasa Inggris, yaitu *manage*, yang memiliki arti mengatur, merencanakan, mengelola, mengupayakan, serta memimpin. Sementara itu, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), manajemen diartikan sebagai proses pemanfaatan sumber daya secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut George R. Terry (Terry, 1977) manajemen merupakan suatu proses yang terstruktur, yang meliputi kegiatan perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penggerakan (actuating), serta

pengendalian (controlling). Rangkaian fungsi tersebut dijalankan untuk menetapkan sekaligus mewujudkan tujuan organisasi dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan berbagai sumber daya lainnya secara optimal.

James A. F. Stoner dalam (Handoko, 2012:8) mendefinisikan manajemen sebagai proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, dan pemanfaatan seluruh sumber daya organisasi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam pandangan ini, manajemen dipahami sebagai mekanisme pengelolaan yang terarah dan terkoordinasi.

Berdasarkan beberapa konsep tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses atau fungsi yang terstruktur dan berkesinambungan, yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan atau pengarahan, terhadap sumber daya terutama sumber daya manusia guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Inti dari manajemen terletak pada kemampuan mengoordinasikan dan mengendalikan kerja sama individu dalam organisasi untuk mewujudkan tujuan bersama.

2) Manjaemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (human resources management) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Manajer memiliki peran besar dalam mengarahkan orang-orang yang berada di organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan, termasuk memikirkan

bagaimana memiliki manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang mampu bekerja secara efektif dan efisien.

Menurut (Sutrisno, 2016) manajemen sumber daya manusia (MSDM) Adalah: : “Kegiatan perencanaan, pengadaan , pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi”.

Menurut (Kasmir, 2016:25) menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah: “Proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan stakeholder.”

Menurut Bintoro & Daryanto (Daryanto, 2017) menyatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal”.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan proses pengelolaan tenaga kerja secara sistematis dan terarah untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. MSDM mencakup berbagai kegiatan mulai dari perencanaan hingga pengembangan sumber daya manusia agar dapat berkontribusi secara

optimal. Oleh karena itu, keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kemampuan dalam mengelola dan memberdayakan sumber daya manusia secara efektif dan efisien.”

3) Konsep Analisis

Kajian analisis Analisis menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dalam penelehaan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

Menurut (Komarudin, 2001:53) analisis merupakan kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.

Menurut (Wiradi, 2022) analisis Adalah aktivitas yang memuat kegiatan memilah, mengurai, membedakan sesuatu yang kemudian di golongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari makna dan kaitannya masing-masing.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa definisi analisis adalah penguraian suatu pokok atau komponen menjadi satu kesatuan dan berhubungan sama sama lainnya untuk memperoleh pemahaman arti keseluruhan

2.1.5. Pengertian Kinerja

Menurut (Mangkunegara, 2017), kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam

melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja menunjukkan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi kewajibannya, baik dilihat dari hasil yang dicapai maupun cara pelaksanaannya dalam suatu periode tertentu.

Menurut (Coulter & Robbins, 2010) Kinerja Adalah hasil kerja individu atau kelompok dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi sesuai dengan periode yang telah di tetapkan

Sementara itu, (Wibowo, 2017) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang ditunjukkan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan perannya masing-masing, yang berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Kinerja tidak hanya dilihat dari output yang dihasilkan, tetapi juga dari proses, sikap, dan perilaku kerja yang mendukung tercapainya hasil tersebut.

Menurut (Sutrisno, 2010) kinerja Adalah hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka Upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral atau etika.

“Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses, sikap, dan perilaku kerja yang

mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif, efisien, dan sesuai dengan norma yang berlaku.”

1) Konsep Pegawai

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pegawai adalah seseorang yang bekerja pada suatu lembaga atau instansi, baik kantor maupun perusahaan, dengan memperoleh gaji atau upah sebagai imbalan atas pekerjaannya.

Sejalan dengan pengertian tersebut,. (Malayu S. P Hasibuan, 2007) menjelaskan bahwa pegawai merupakan individu yang menawarkan tenaga, baik fisik maupun pikiran, kepada organisasi atau perusahaan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu, kemudian menerima balas jasa sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

Sementara itu, (Widjaja, 2016:113) mengemukakan bahwa pegawai adalah tenaga kerja manusia, baik jasmani maupun rohani (mental dan pemikiran), yang memiliki peran penting sebagai salah satu unsur utama dalam suatu kerja sama organisasi untuk mencapai tujuan bersama.

Dengan demikian, pegawai dapat dipahami sebagai individu yang dipekerjakan dalam suatu badan atau organisasi, baik di lembaga pemerintahan maupun badan usaha, yang memberikan kontribusi tenaga dan pikirannya untuk mencapai tujuan organisasi serta memperoleh imbalan atas pekerjaannya.

2.2. Kerangka Berpikir

Kinerja pegawai merupakan hal yang sangat penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan kecamatan agar dapat berjalan dengan baik. Kecamatan sebagai bagian dari pemerintah daerah memiliki peran langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan publik serta pelaksanaan tugas pemerintahan di tingkat kecamatan sangat bergantung pada kualitas kinerja pegawai yang ada di dalamnya.

Di Kecamatan Kutawaringin Kabupaten Bandung, masyarakat mengharapkan pelayanan publik yang cepat, tepat, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan. Untuk mewujudkan pelayanan tersebut, diperlukan pegawai kecamatan yang mampu bekerja secara optimal dan profesional.

Menurut (Robbins, 2016), “kinerja merupakan pengukuran terhadap hasil kerja yang diharapkan berupa sesuatu yang optimal”. Dengan kata lain, kinerja menggambarkan sejauh mana seorang pegawai mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, baik dari segi proses maupun hasil kerja yang dicapai.

Kinerja pegawai tidak hanya dilihat dari banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan, tetapi juga dari proses pelaksanaan pekerjaan serta hasil yang dicapai. Menurut Stephen P. Robbins (2016), kinerja pegawai dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu:

1.) Kualitas Kerja

kerja diukur dari persepsi aparatur terhadap hasil pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan pelaksanaan tugas yang sesuai dengan kemampuan dan kompetensi masing-masing. Kualitas ini mencerminkan sejauh mana aparatur mampu menyelesaikan pekerjaan dengan teliti, akurat, dan sesuai standar pelayanan publik yang berlaku.

2.) Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja merujuk pada jumlah pekerjaan atau kegiatan yang berhasil diselesaikan oleh aparatur dalam periode tertentu. Hal ini dapat dinyatakan melalui jumlah dokumen yang ditangani, jumlah pelayanan yang diberikan, atau jumlah kegiatan administrasi yang selesai sesuai target.

3.) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu menunjukkan sejauh mana aparatur dapat menyelesaikan pekerjaan atau pelayanan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Indikator ini juga mencerminkan kemampuan aparatur dalam mengatur koordinasi dengan tugas lainnya dan memanfaatkan waktu yang tersedia secara optimal.

4.) Efektivitas

Efektivitas mengacu pada kemampuan aparatur dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia, baik berupa tenaga, sarana, maupun fasilitas kantor, untuk mencapai hasil kerja yang maksimal.

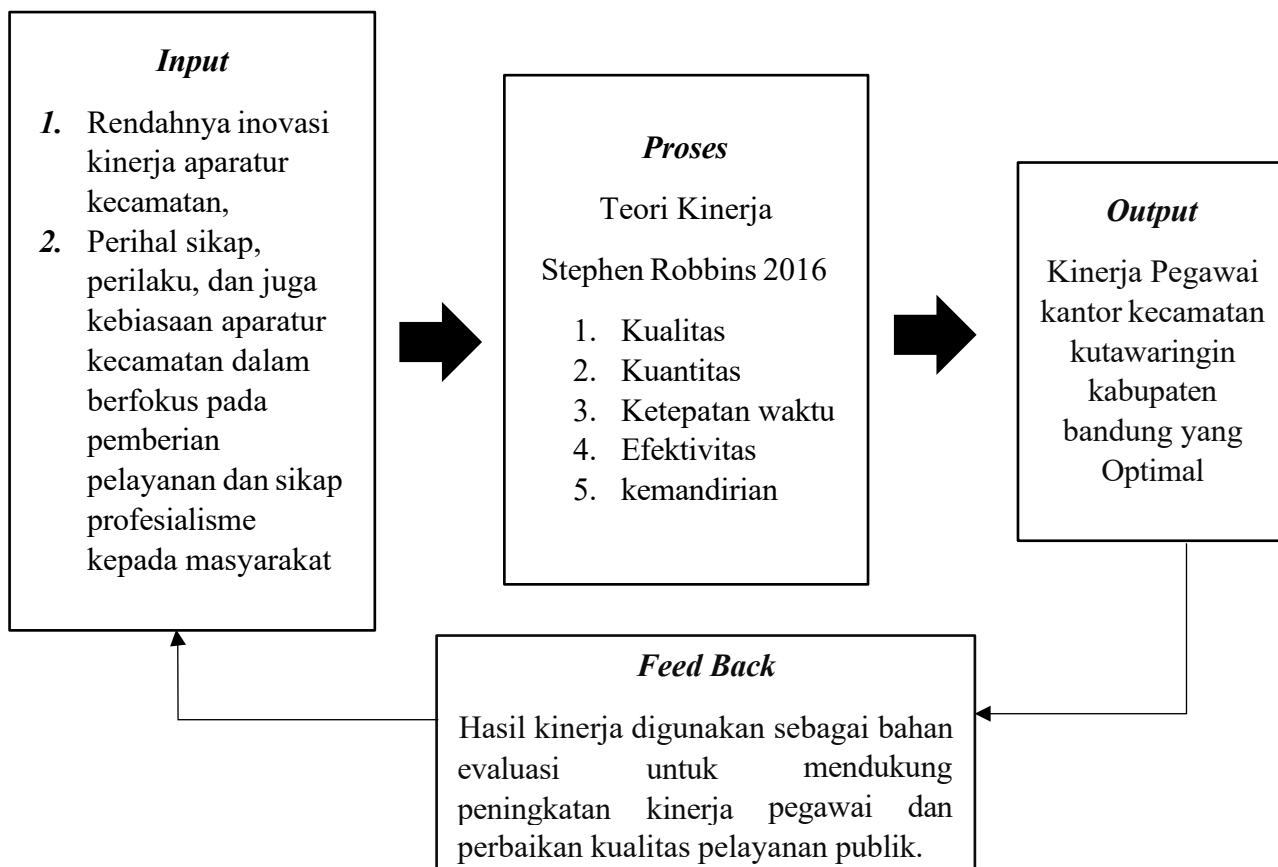
Efektivitas tinggi tercermin ketika sumber daya yang digunakan memberikan dampak langsung pada kualitas pelayanan publik.

5.) Kemandirian

Kemandirian menunjukkan kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugasnya secara mandiri, sesuai tanggung jawab dan fungsi masing-masing. Aparatur yang mandiri mampu mengambil inisiatif, bekerja tanpa terlalu bergantung pada arahan pihak lain, serta menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap instansi dan pelayanan publik.

Dengan menggunakan pendekatan teori kinerja dari Robbins 2016, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja kepegawaian di kecamatan kutawaringin dalam menjalankan fungsi pelayanan publik.

Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran



Sumber :Diolah Oleh Peneliti (2026)

2.3. Proposisi

1. Kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Kutawaringin Kabupaten Bandung dapat dianalisis melalui indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian, di mana optimalisasi kelima indikator tersebut mencerminkan tingkat keberhasilan pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik secara profesional dan sesuai standar yang ditetapkan.

2. Kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Kutawaringin Kabupaten Bandung dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat, dari aspek internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya kedisiplinan, serta kemampuan dan sikap pelayanan pegawai. Sementara itu, faktor eksternal meliputi kondisi sarana dan prasarana, perkembangan teknologi pelayanan, serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan. yang berdampak pada kurang optimalnya pelayanan publik.