

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan penelitian ini. Maka dalam tinjauan pustaka ini peneliti mencantumkan penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Penelitian Pertama, Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi Volume 1, Nomor 2 (2020) dengan Judul : “Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor KESBANGPOL Kabupaten Kaur”. Penulis Dadi Apriadi, Karona Cahya Tito Irwanto. ISSN : 2721-2971, e-ISSN : 2721-267X. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai pada kantor Kesbangpol Kabupaten Kaur, dimana dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dituntut mampu melayani masyarakat dengan baik dan sesuai aturan yang berlaku. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan memakai teori kinerja pegawai yang dikemukakan oleh Purnomor (2011:3) yang memiliki 3 indikator keberhasilan suatu kinerja pegawai yaitu : kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kepemimpinan yang ada pada Kantor Kesbangpol Kabupaten Kaur sudah berjalan dengan baik karena pimpinan yaitu Kepala Kantor Kesbangpol Kabupaten Kaur selalu berhubungan baik dengan para bawahannya dengan cara bertegur sapa setiap kali bertemu dan pimpinan juga memberikan arahan kepada bawahannya dalam melaksanakan semua tugas pokok dan fungsi. Adapun hal yang mampu memotivasi pegawai dalam bekerja adalah adanya arahan dari pimpinan kesbangpol, adanya pemberian supervisi bagi pegawai sehingga pegawai lebih giat bekerja karena mereka mendapatkan imbalan yang setimpal dengan pekerjaannya. Kinerja pegawai Kantor Kesbangpol Kabupaten Kaur sudah meningkat dan cukup baik dilaksanakan oleh para pegawai. Masalah kinerja selalu mendapat perhatian dalam manajemen karena

sangat berkaitan dengan produktivitas lembaga atau organisasi. Kepada pegawai Kantor Kesbangpol Kabupaten Kaur disarankan agar memiliki motivasi kerja yang tinggi dan memanfaatkan semua lingkungan kerja fisik dan non fisik yang telah disediakan dengan sebaik mungkin.

2. Penelitian Kedua, Jurnal Ekonomi dan Manajemen Volume 18, Nomor 3 (2021), dengan judul : “Kinerja Pegawai Pemerintah”. Penulis Hilda Nurusyahidah, Maulana Rifai, Gungun Gumilar. p-ISSN : 1907-3011, e-ISSN : 2528-1127. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja pegawai di Kecamatan Kedungwaringin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan teori kinerja pegawai menurut T.R Mitchell dalam (Sedarmayanti, 2001) dengan dimensi teori diantaranya kualitas pekerjaan, ketepatan, inisiatif, kemampuan, serta komunikasi. Hasil dalam penelitian ini menyatakan kualitas kerja sudah dapat dikatakan baik karna hasil pekerjaan sangat rapih dan sudah sesuai SOP. Tetapi ketepatan waktu oleh pegawai belum sesuai harapan karena kurangnya disiplin pegawai dalam menaati jam kerja. Sedangkan inisiatif pegawai telah memiliki daya tanggap yang baik karena mengikuti instruksi atau arahan dari atasan dengan baik dan telah memahami pekerjaan yang akan dilaksanakan. Kemampuan para pegawai sudah cukup baik dengan jumlah pegawai cukup banyak yaitu 33 ASN dan 11 THL yang merupakan lulusan S2, S1 dan SMA. Komunikasi yang berjalan sudah cukup baik, karena didukung oleh teknologi yang telah tersedia.
3. Penelitian Ketiga Jurnal Adminitrasi Publik Volume 6, Nomor 2 Tahun 2018, dengan Judul “Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo”, Penulis Umar Sako Baderan dan Yespın Ingo. ISSN :2301-573X, E-ISSN : 2581-2084. Tujuan Penelitian untuk mengetahui hubungan kinerja pegawai terhadap prosedur pelayanan administrasi di Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo dan untuk mengetahui hubungan kinerja pegawai terhadap kemampuan memberikan pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan

ialah dengan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasi. Hasil pengamatan penulis pada kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Camat Boliyohuto masih memerlukan beberapa pembenahan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi di Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo, sesuai hasil pengujian hipotesis yaitu $t_{hitung} > t_{daftar}$. Keeratan pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi ditunjukkan melalui perhitungan determinasi yaitu kurang lebih 40% variasi yang terjadi pada skor pelayanan administrasi terjelaskan melalui variasi kinerja pegawai di kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. Peningkatan pelayanan administrasi memiliki hubungan yang signifikan (berarti) dengan kinerja pegawai dengan melalui pola hubungan yang ditunjukkan oleh persamaan regresi $= 15 + 0,95X$ yang sangat berarti. Kesimpulannya bahwa setiap terjadi perubahan satu unit pada variabel X yaitu kinerja pegawai diikuti oleh perubahan rata – rata sebesar 0,81 unit pada variabel Y yaitu pelayanan administrasi di di kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo

4. Peneliatan Keempat, Jurnal Ilmu Administrasi dengan Judul “Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Penulis”. Aditya Wahyu Pratama, Muhammad Alif Listiansyah, dan Muhammad Iqbalol (2022) Volume 19 No.1 pp 23-30 © 2022 ISSN 1829 – 8974 e-ISSN 2614-2597. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung. Penulisan artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan memanfaatkan metode deskriptif analisis dengan pendekatan non interaktif. Di sisi lain, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan yang memanfaatkan buku, artikel jurnal, berita online, serta website lembaga-lembaga otoritatif. Temuan penting dari penulisan ini adalah bahwa upaya strategi komunikasi guna meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil kota Bandar Lampung (1) Memanfaatkan teknologi komunikasi seperti penyebarluasan informasi, menerima masukan, saran, dan pengaduan dari masyarakat melalui whatsapp, email, dan website. (2) Membangun website yang prima untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan secara daring sesuai dengan peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019. (3) Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun dengan memanfaatkan penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data.

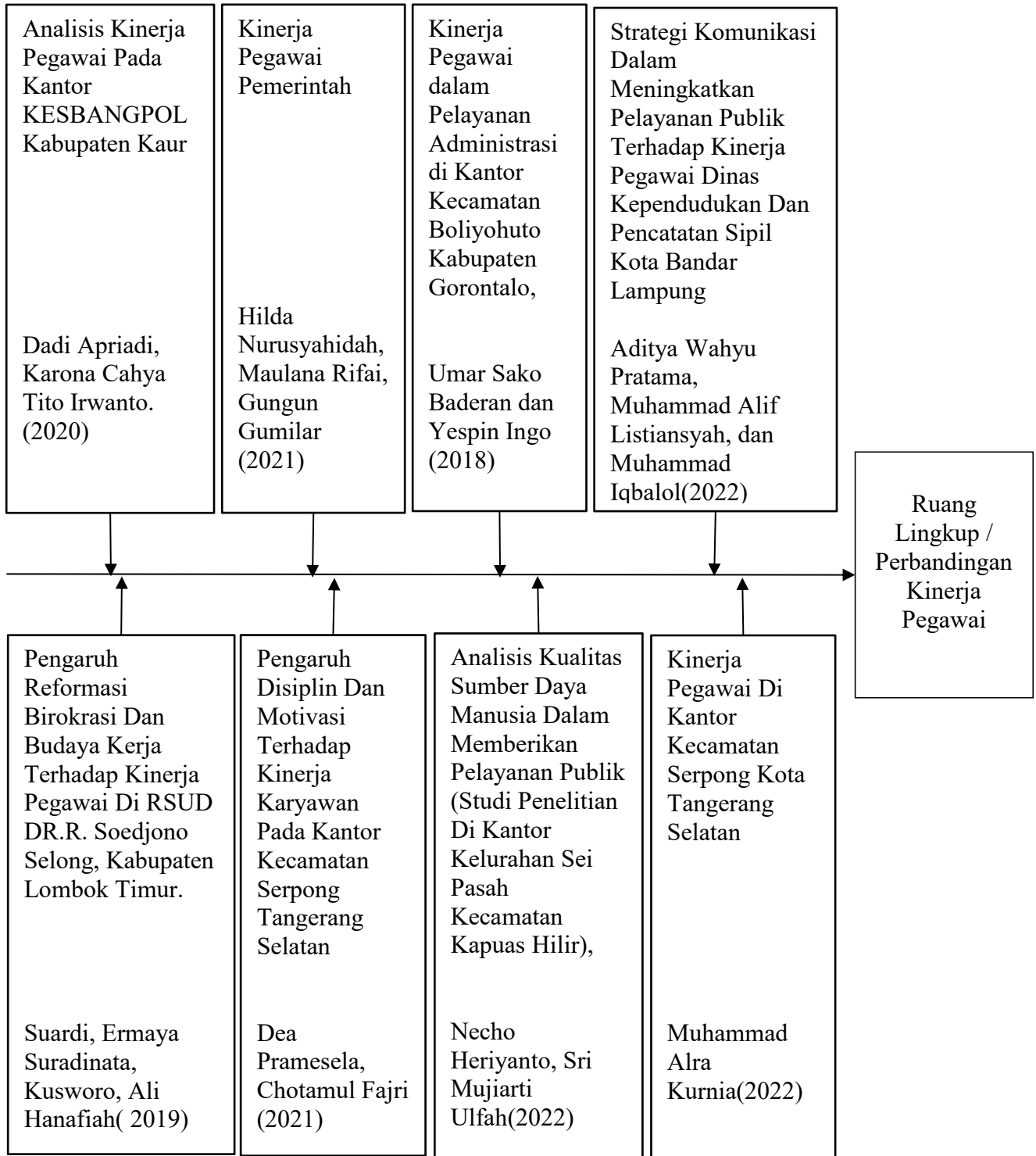
5. Penelitian kelima, Jurnal Papatung Volume 2, Nomor 3 (2019), dengan judul “Pengaruh Reformasi Birokrasi Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di RSUD DR.R. Soedjono Selong, Kabupaten Lombok Timur”. Penulis Suardi, Ermaya Suradinata, Kusworo, Ali Hanafiah. ISSN : 2715 – 0186. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh reformasi birokrasi dan budaya kerja terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soedjono Selong Kabupaten Lombok Timur Provinsi Nusa Tenggara Barat. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dan dalam penelitian ini untuk mengukur besarnya pengaruh reformasi birokrasi terhadap kinerja pegawai ditentukan oleh 24 indikator. Hasil penelitian ini yaitu bahwa ada pengaruh reformasi birokrasi terhadap kinerja pegawai RSUD Dr. R. Soedjono Selong yang ditunjukkan oleh p value 0,000 atau $< 0,05$ dan kekuatan pengaruhnya sedang yaitu sebesar 0,422. Sisanya sebesar 58 persen lagi dijelaskan (dipengaruhi) oleh variabel atau faktor lain. Jadi, adanya pengaruh yang signifikan yang menjelaskan antara variabel reformasi birokrasi dan kinerja pegawai menghasilkan mekanisme yang saling mempengaruhi. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tingginya tingkat reformasi birokrasi, semakin pula tingkat kinerja pegawai. Karena besarnya pengaruh reformasi birokrasi terhadap kinerja pegawai ditentukan oleh kepemimpinan dan tata kerja yang didalamnya mencakup keberanian, komitmen, sinegritas, resposivitas,

profesiognalisme, disiplin, inisiatif, mampu membuat orang di sekelilingnya berprestasi dan indikator motivasi.

6. Penelitian Keenam, Jurnal PERKUSI: Pemasaran, Keuangan, dan Sumber Daya Manusia, Volume 1, Nomor 1, Januari 2021 “Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Kecamatan Serpong Tangerang Selatan” Penulis Dea Pramesela, dan Chotamul Fajri. Universitas Pamulang, Tangerang Banten, Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin terhadap kinerja karyawan pada kantor Kecamatan Serpong, secara parsial dan simultan. Metode penelitian kuantitatif. Populasi menggunakan teknik sampel jenuh sebanyak 58 orang. Berdasarkan hasil pengujian secara statistik diperoleh nilai t hitung sebesar 2.882 dan nilai signifikan t sebesar 0,006. Maka nilai t hitung ($2.882 > t \text{ tabel } (2.003)$) dan nilai signifikan t ($0,006 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya bahwa terdapat pengaruh disiplin secara parsial dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil pengujian secara statistik diperoleh nilai t hitung sebesar 2.319 dan nilai signifikan t sebesar 0,024. Maka nilai t hitung ($2.319 < t \text{ tabel } (2.003)$) dan nilai signifikan t ($0,024 > 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya bahwa terdapat pengaruh disiplin secara parsial dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil pengujian secara statistik diperoleh nilai F hitung sebesar 6.852 dan nilai signifikan F sebesar 0,002. Maka nilai F hitung ($6.852 > F \text{ tabel } (3,16)$) dan nilai signifikan F ($0,002 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya bahwa terdapat pengaruh disiplin dan motivasi secara simultan dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
7. Penelitian Ketujuh, jurnal Administrasi Publik (JAP) Volume 8 No. 2 Tahun 2022 pISSN: 2337-4985, eISSN: 2723-2530 dengan Judul “Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi Penelitian Di Kantor Kelurahan Sei Pasah Kecamatan Kapuas Hilir)” Penulis Necho Heriyanto, Sri Mujiarti Ulfah. Adapun tujuan dari penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui,

mendeskripsikan dan menganalisa bagaimana kualitas sumber daya manusia di Kantor Kelurahan Sei Pasah Kecamatan Kapuas Hilir Kabupaten Kapuas. Di dalam peneleitian ini, peneliti menggunakan Teori Kualitas Sumber Daya Manusia yang diadaptasi dan modifikasi sesuai dengan kebutuhan penelitian, adapun indikator kualitas sumber daya manusia menurut M. Dawan Rahardjo (2012:18) mengatakan bahwa indikator untuk menilai kualitas sumber daya manusia adalah sebagai berikut: 1. Kualitas Intelektual (Pengetahuan dan Keterampilan) 2. Pendidikan. Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena obyek penelitian ini berupa kegiatan atau tindakan seseorang atau beberapa orang petugas atau pegawai kantor dalam menjalankan kegiatannya sebagai pelayanan publik. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2016) dalam bukunya yang berjudul “Memahami Penelitian Kualitatif” bahwa: “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara tringulasi (gabungan), analisis data bersifat indutif/kualitatif dan hasil. Jadi, secara keseluruhan (konprehensif) dari kedua indikator Kualitas Sumber Daya Manusia dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia Di Kantor Kelurahan Sei Pasah secara indikator Kualitas Sumber Daya Manusia belum sepenuhnya sesuai dengan apa diharapkan oleh masyarakat baik secara teori dan analisis peneliti dilapangan, sehingga kedepannya masih perlu untuk dibenahi.

Table 2.1. Diagram Fishbone



Sumber: Diagram Fishbone tahun 2022

Penelitian - penelitian tersebut tentu memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian yang dilakukan. Pembaruan dalam penelitian ini di banding dengan lima penelitian sebelumnya adalah :

1. Dari sisi teori yang dipakai dalam setiap penelitian berbeda-beda dan tentu juga berbeda dengan penelitian yang dilakukan. Pada penelitian terdahulu beberapa teori kinerja pegawai yang di kemukakan oleh Purnomor (2011:3) yang memiliki 3 indikator keberhasilan suatu kinerja pegawai meliputi kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja. Kemudian menurut T.R Mitchell dalam (Sedarmayanti, 2001) yang memiliki 5 indikator kinerja pegawai diantaranya kualitas pekerjaan, ketepatan, inisiatif, kemampuan, serta komunikasi. Adapun penelitian yang menggunakan teori Mathis dan Jackson (2006:378) yang memiliki indikator kinerja karyawan meliputi kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran, dan kemampuan bekerjasama. Sedangkan, dalam penelitian ini mengembangkan teori kinerja pegawai menurut Robbins, yang memiliki 6 indikator meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen kerja.
2. Dari sisi metode, adanya pembaruan kajian dalam penelitian yang dilakukan yaitu dengan metode kualitatif. Sementara dari tiga penelitian terdahulu diatas meneliti tentang restrukturisasi dan kinerja menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung di Kantor Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan. Contohnya mengamati objek yang dilakukan pada tempat berlangsungnya peristiwa seperti pada kondisi bangunan, loket-loket pelayanan, ruang tunggu, dan pelayanan yang terdapat pada kantor Kecamatan Serpong sehingga peneliti dapat mengetahui apa saja yang berkaitan dengan Kinerja Pegawai. Observasi dapat dibedakan menjadi 3 tipe yaitu observasi partisipatif, observasi terus terang atau tersamar, dan observasi tidak terstruktur (Sanafiah Faisal: 2020). Sedangkan dua penelitian lain tidak mengaitkan antara restrukturisasi

dengan kinerja, hanya meneliti tentang kinerja yaitu penelitian tentang analisis kinerja pegawai terhadap pelayanan.

3. Temuan dari penelitian yang dilakukan yaitu mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai di kantor Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan. Sementara temuan dari lima penelitian terdahulu yaitu mengenai kualitas kerja pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat terhadap kepuasan kerja, peran pemimpin dan budaya kerja.

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Definisi Kinerja

Menurut Martin (1995), berpendapat bahwa kegiatan penilaian kinerja dalam organisasi menempati posisi undervalued. Masalah yang timbul pada perspektif ini adalah bahwa kegiatan penilaian kinerja menghabiskan begitu banyak waktu, dan sebagian besar orang-orang (para karyawan dan eksekutif) dalam organisasi tidak begitu menyukai, meskipun mereka berkepentingan secara langsung terhadap fungsi tersebut. Menurut Byars dalam Sitty Yuwalliantin (2006), kinerja diartikan sebagai hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Sedangkan menurut Veithzal Rivai (2005) kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Ada 3 alasan menurut Ghorpade dan Chen (1995), yang membuat fungsi penilaian kinerja begitu penting kedudukannya dalam organisasi yaitu Pertama, karena fungsi penilaian kinerja merupakan sesuatu interent dan tak terelakan dalam setiap jenis organisasi. Kedua, fungsi penilaian kinerja merupakan kegiatan yang penuh dengan konsekuensi – konsekuensi, baik terhadap individu - individu dalam organisasi maupun bagi organisasi itu sendiri. Ketiga, kegiatan penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang menghadapkan

penilai pada kondisi yang mengharuskannya untuk mendapatkan hasil penilaian yang bersih, akurat dan peringkat yang berdasarkan pada jasa individual. Alasan menurut Lognecker dan Gioia (1992), adalah adanya kenyataan bahwa fungsi penilaian kinerja cenderung terpengaruh oleh sistem politik dalam organisasi. Kuatnya peranan pertimbangan-pertimbangan politis dalam proses kinerja, dikarenakan pada kenyataan:

1. Para eksekutif mempertimbangkan dinamika interaksi keseharian mereka dengan para bawahannya
2. Hasil proses penilaian formal berbentuk dokumen tertulis permanen
3. Penilaian formal memiliki pengaruh kuat terhadap karir dan kemajuan bawahannya.

Menurut Mathis dan Jackson (2002) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dikerjakan dan tidak dikerjakan oleh karyawan. Kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak karyawan berkontribusi kepada organisasi. Menurut Mangkunegara, (2011, p. 67), menyatakan bahwa pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu: kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu adalah hasil kerja seorang pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan dari kinerja individu dengan kinerja kelompok.

Kinerja merupakan terjemahan dari kata performance, mengandung beberapa pengertian antara lain:

1. Melakukan, menjalankan, melaksanakan (to do or carry out, execute)
2. Memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (to discharge of fulfill; as vow)
3. Melaksanaka atau menyempurnakan tanggung jawab (to execute or complete an understanding)
4. Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh orang atau mesin (to do what is expected of a person machine)

2.2.2 Indikator Kinerja

Menurut Benardin & Russel (2003) untuk mengukur kinerja karyawan dapat digunakan beberapa kriteria kinerja, antara lain adalah:

1. Kualitas (Quality)

Merupakan tingkatan dimana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati sempurna

2. Kuantitas (Quantity)

Merupakan produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan

3. Ketepatan waktu (Timeliness)

Merupakan dimana kegiatan tersebut dapat diselesaikan, atau suatu hasil produksi dapat dicapai, pada permulaan waktu yang ditetapkan bersamaan koordinasi dengan hasil produk yang lain dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan-kegiatan lain

4. Efektivitas biaya (Cost Effectiveness)

Merupakan tingkatan dimana sumber daya organisasi, seperti manusia, keuangan, teknologi, bahan baku dapat dimaksimalkan dalam arti untuk memperoleh keuntungan yang paling tinggi atau mengurangi kerugian yang timbul dari setiap unit atau contoh penggunaan dari suatu sumber yang ada.

5. Hubungan antar perseorangan (Interpersonal Impact)

Merupakan tingkatan dimana seorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerjasama antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain dan juga bawahan.

Menurut Timpe (1993) ada 3 faktor penentu kinerja:

1. Tingkat keterampilan, dalam hal ini menyangkut pengetahuan, kemampuan, kecakapan interpersonal serta kecakapan teknis (Skill dan Ability)

2. Tingkat upaya, karyawan yang hanya memiliki keterampilan yang baik tidak akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik apabila tidak mempunyai upaya sama sekali
3. Kondisi-kondisi eksternal, sejauh mana kondisi-kondisi eksternal mendukung produktivitas karyawan (lingkungan kerja karyawan)

Manajemen dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan harus mampu merekayasa sumber daya yang dimiliki perusahaan sedemikian rupa sehingga tercipta sinergi yang solid dalam suatu perusahaan. Dalam suatu perusahaan tertunda banyak faktor yang mempengaruhi seseorang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan jalannya perusahaan akan diwarnai oleh perilaku individu yang merasa berkepentingan dalam kelompoknya masing - masing.

Menurut A. Dale Timple dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2009), faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan.

Menurut Rivai (2004) menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang secara keseluruhan dalam periode tertentu dibandingkan dengan target yang telah disepakati bersama. Selain itu Rivai berpendapat bahwa kinerja terintegrasi dengan beberapa yaitu faktor kompensasi, keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat pegawai.

2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Moorhead dan Chung/Megginson, dalam Sugiono (2009;12) kinerja pegawai dipengaruhi beberapa faktor yaitu :

1. Kualitas pekerjaan (Quality of work) merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapian kerja, keterampilan dan kecakapan.

2. Kuantitas pekerjaan (Quantity of work) merupakan seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai.
3. Pengetahuan pekerjaan (Job knowledge) merupakan proses penempatan orang pegawai yang sesuai dengan background pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan.
4. Kerjasama tim (Team work) melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.
5. Kreatifitas (Creativity) merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.
6. Inovasi (Inovation) kemampuan menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.
7. Inisiatif (Initiative) melingkupi beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil tahapan pertama dalam kegiatan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Mahmudi (2005:21), yaitu:

1. Faktor personal (Individu), meliputi: pengetahuan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
2. Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan pimpinan atau team leader.
3. Faktor team, meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kesetaraan dan kekompakan anggota tim.
4. Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja, atau infrastruktur yang diberikan organisasi, proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi.

Menurut Harbani Pasolong (2010: 186), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan, yaitu kemampuan dalam suatu bidang yang dipengaruhi oleh bakat, intelegensi (kecerdasan) yang mencukupi dan minat.
2. Kemauan, yaitu kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.
3. Energi, yaitu sumber kekuatan dari dalam diri seseorang.
4. Teknologi, yaitu penerapan pengetahuan yang ada untuk mempermudah dalam melakukan pekerjaan.
5. Kompensasi, yaitu sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya.
6. Kejelasan tujuan, yaitu tujuan yang harus dicapai oleh pegawai.
7. Keamanan, yaitu kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya seseorang yang merasa aman dalam melakukan pekerjaannya, akan berpengaruh kepada kinerjanya.

Lebih lanjut menurut Mnagkuprawira dan Hubeis (2007: 155) menguraikan faktor-faktor tersebut sebagai berikut:

1. Faktor personal, meliputi unsur pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
2. Faktor kepemimpinan, meliputi aspek kualitas manajer dan team leader dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan kerja kepada karyawan.
3. Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu team, kepercayaan terhadap sesama anggota team, kekompakan, dan keeratan anggota team.
4. Faktor sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja dan infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, kompensasi dan proses organisasi dan kultur kinerja dalam organisasi.
5. Faktor kontekstual, meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Dari pendapat-pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa umumnya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu:

1. Faktor individu, meliputi kemampuan, kreatifitas, inovasi, inisiatif, kemauan, kepercayaan diri, motivasi serta komitmen individu.
2. Faktor organisasi, meliputi kejelasan tujuan, kompensasi yang diberikan, kepemimpinan, fasilitas kerja, atau infrastruktur yang diberikan organisasi, proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi.
3. Faktor sosial, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kesetaraan dan kekompakan anggota tim, serta keamanan.

2.2.4 Penilaian Kinerja Pegawai

Menurut Umam (2010) pada dasarnya, penilaian kinerja merupakan faktor kunci dalam mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi.

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan, perusahaan perlu melakukan penilaian kinerja (performance appraisal) agar dapat diketahui efektifitas dan keberhasilan kinerja yang dilakukan pegawai.

Menurut Mathis dan Jackson (2012:61) berpendapat “Penilaian kinerja merupakan proses mengevaluasi seberapa baik pegawai melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengomunikasikan informasi tersebut kepada pegawai”. Sedangkan menurut Thomas dan Scott (2013:28) berpendapat “Penilaian kinerja adalah penilaian dari kinerja jabatan seseorang pegawai, dimana merupakan salah satu tanggung jawab paling penting yang ada pada seorang manajer”.

Menurut Elya (2010:22) “Penilaian kinerja berguna untuk memperbaiki kinerja di masa yang akan datang, memberikan nilai umpan balik tentang kualitas kerja untuk kemudian mempelajari kemajuan perbaikan yang dikehendaki dalam kinerja”. Windy dan Gunasti (2012:33) berpendapat serupa bahwa “Penilaian kinerja pegawai merupakan sarana untuk memperbaiki pegawai yang tidak melakukan tugasnya dengan baik dan membuat pegawai mengetahui posisi dan perannya dalam menciptakan tercapainya tujuan instansi.

Dari beberapa pendapat ahli di atas disimpulkan bahwa sangat penting sebuah instansi melakukan penilaian kinerja pegawainya karena pada dasarnya merupakan penentuan secara periodic efektivitas operasional suatu organisasi dan personilnya berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.2.5 Pengukuran Kinerja Pegawai

Pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat deviasi dari rencana yang telah ditentukan, atau apakah kinerja dapat dilakukan sesuai jadwal waktu yang ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Menurut menurut pendapat Bilson Simamora (2004:335) menyatakan bahwa unsur-unsur yang berlaku dan perlu dilakukan dalam mengukur kinerja pegawai adalah:

a. Kedisiplinan

Adalah menilai disiplin pegawai dalam mematuhi peraturan yang ada dan mengerjakan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan.

b. Tanggung jawab pekerjaan

Adalah menilai kesediaan pegawai dalam mempertanggung jawabkan dan hasil kerjanya.

c. Kejujuran

Adalah menilai kejujuran dalam menjalankan tugas-tugasnya.

- d. Kemampuan kerjasama
Adalah menilai kesediaan pegawai dalam berpartisipasi dan bekerjasama sehingga hasil pekerjaan semakin baik.
- e. Kesetiaan
Adalah menilai kesetiaan pegawai dalam pekerjaan dan jabatannya dalam suatu organisasi.
- f. Ketelitian kerja
Adalah menilai ketelitian dalam menjalankan penyelesaian pekerjaan.
- g. Inisiatif
Adalah menilai kemampuan karyawan dalam menciptakan hal-hal baru dalam mensukseskan pekerjaannya.
- h. Kecakapan
Adalah menilai hasil kerja pegawai baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan.
- i. Kepemimpinan
Adalah menilai kemampuan karyawan untuk memimpin dan memotivasi orang lain untuk bekerja.

2.2.6 Kriteria Penilaian Kinerja Menurut Para Ahli

Saat ini semakin banyak organisasi yang menyadari bahwa penilaian kinerja yang efektif merupakan satu hal yang paling esensial untuk melaksanakan strategi-strategi mereka menurut Grote : 2000. Namun, seperti yang dikemukakan oleh Longenecker (1999), untuk menciptakan fungsi penilaian kinerja yang bermanfaat, yang memungkinkan organisasi untuk mengeksekusi strategi - strateginya, bukanlah merupakan suatu hal mudah.

Longenecker (1999), mengajukan tiga elemen kritis untuk mengefektifkan fungsi penilaian kinerja dalam organisasi, yaitu:

1. Rancangan sistem yang efektif
2. Praktik manajerial penilaian yang efektif
3. Sistem pendukung penilaian yang efektif

Menurut Longenecker (1999), untuk menciptakan rancangan sistem penilaian yang efektif, ada 4 langkah kritis yang harus diambil, yaitu:

1. Mengidentifikasi secara jelas mengapa organisasi melakukan penilaian kinerja
2. Melibatkan baik karyawan maupun manajer dalam perancangan sistem
3. Mengembangkan prosedur dan instrumen yang mudah digunakan dan mencerminkan peringkat kinerja yang berhubungan dengan pekerjaan
4. Melakukan pelatihan personalia pelaksana pelatihan secara hati-hati.

Menurut Longenecker (1999), praktik-praktik manajerial penilaian kinerja berhubungan dengan budaya penilaian kinerja dalam organisasi. 3 hal yang harus diperhatikan organisasi, adalah :

1. Manajer harus melakukan perencanaan kinerja yang baik dan terintegrasi dengan tujuan organisasi
2. Manajer harus menyediakan laporan langsung dengan umpan balik kinerja informal secara terus menerus
3. Personalia pelaksana penilaian harus dimotivasi untuk melakukan penilaian yang efektif

Menurut Longenecker (1999), sistem pendukung yang efektif dapat diciptakan melalui 3 langkah, yaitu:

1. Top manajemen harus mendukung dan menampilkan praktik-praktik penilaian kinerja yang efektif
2. Sistem penilaian yang efektif mengkaitkan peringkat kinerja yang dihasilkan dengan imbalan yang disediakan organisasi
3. Sistem penilaian kinerja yang efektif mensyaratkan peninjauan (review) dan tindakan-tindakan perbaikan yang terus menerus

Menurut Bernardin and Russel (2002) terdapat 6 kriteria untuk menilai kinerja karyawan, yaitu:

1. kualitas yaitu tingkatan dimana proses atau penyesuaian pada cara yang ideal didalam melakukan aktifitas atau memenuhi aktifitas yang sesuai harapan.
2. Kuantitas yaitu jumlah yang dihasilkan diwujudkan melalui nilai mata uang, jumlah unit, atau jumlah dari siklus aktifitas yang telah diselesaikan.
3. Ketepatan waktu yaitu tingkatan dimana aktivitas telah diselesaikan dengan waktu yang lebih cepat dari yang ditentukan dan memaksimalkan waktu yang ada untuk aktifitas lain.
4. Efektifitas biaya yaitu tingkatan dimana penggunaan sumber daya perusahaan berupa manusia, keuangan, dan teknologi dimaksimalkan untuk mendapatkan hasil yang tertinggi atau pengurangan kerugian dari tiap unit.
5. Supervisi yang diperlukan yaitu tingkatan dimana seorang karyawan dapat melakukan pekerjaannya tanpa perlu meminta pertolongan atau bimbingan dari atasannya.
6. Hubungan antar perseorangan yaitu tingkatan dimana seorang karyawan merasa percaya diri, punya keinginan yang baik, dan bekerja sama diantara rekan kerja.

Pendapat lain dikemukakan oleh Dessler (2010, pp. 514-516) yang menyatakan bahwa dalam melakukan penilaian terhadap kinerja para pegawai, maka harus diperhatikan 5 faktor penilaian kinerja yaitu:

1. Kualitas pekerjaan meliputi : akurasi, ketelitian, penampilan dan penerimaan keluaran.
2. Kuantitas pekerjaan meliputi : volume keluaran dan kontribusi.
3. Supervisi yang diperlukan meliputi : membutuhkan saran, arahan, atau perbaikan.
4. Kehadiran meliputi : regularitas, dapat dipercayai/diandalkan dan ketepatan waktu.

5. Konservasi meliputi : pencegahan, pemborosan, kerusakan, pemeliharaan peralatan.

Menurut Martoyo (2000) menyatakan melihat kinerja karyawan dapat dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan, kuantitas kerja, keandalan atau ketangguhan kerja dan kerjasama atau hubungan kerja sesama karyawan. Pendapat tersebut juga dikemukakan oleh Bernardin and Russel (2000) dan Mathis and Jackson (2006). Dimana mereka menitik beratkan pada kualitas, kuantitas kerja yang dihasilkan serta waktu pengerjaan dari anggota organisasi.

Menurut Bernardin dan Russel (2002), membatasi kinerja sebagai rekaman hasil yang diperoleh dari fungsi kerja tertentu atau aktivitas selama periode tertentu. Berdasarkan batasan tersebut kinerja merupakan hasil yang diperoleh atau prestasi kerja dari beberapa aktivitas kerja, baik perorangan maupun kelompok dalam suatu organisasi selama kurun waktu tertentu dicatat dan didokumentasikan.

Menurut Mangkunegara, Anwar Prabu (2011), kinerja diartikan sebagai: hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Rivai (2008) menyatakan kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Menurut Mas'ud (2004) kinerja adalah hasil pencapaian dari usaha yang telah dilakukan yang dapat diukur dengan indikator-indikator tertentu.

Menurut (Nawawi, 2011) kinerja merupakan hasil pelaksanaan suatu pekerjaan baik bersifat fisik/ material maupun nonfisik/ nonmaterial. Menurut Cokroaminoto (2007) kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan

sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang karyawan masuk dalam tingkatan kinerja tertentu.

Kinerja merupakan kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif suatu kebijakan operasional yang diambil.

Menurut Mathis dan Jackson (2002, p. 78), dimensi kinerja pegawai terdiri dari 5 dimensi, yaitu:

1. Kuantitas hasil kerja: tingkat hasil kerja seorang pegawai dilihat dari tingkat yang dihasilkan dan jumlah yang dihasilkan, dengan indikator:
 - a. Tingkat yang dihasilkan
 - b. Jumlah yang dihasilkan
2. Kualitas hasil kerja: tingkat kualitas dari output yang dihasilkan seorang pegawai dilihat dari tingkat pekerjaan yang baik dan tingkat kesalahan yang dilakukan, dengan indikator:
 - a. Tingkat kualitas pekerjaan yang baik
 - b. Tingkat kesalahan yang dilakukan
3. Waktu hasil kerja: jumlah waktu yang dipergunakan untuk mengerjakan sesuatu diukur dari tingkat waktu yang dipakai dan jumlah waktu yang dipakai, dengan indikator:
 - a. Tingkat waktu yang dipakai
 - b. Jumlah waktu yang dipakai
4. Kehadiran: tingkat kehadiran pegawai dalam kurun waktu tertentu, diukur dari tingkat kehadiran dan tingkat absensi, dengan indikator:
 - a. Tingkat kehadiran
 - b. Tingkat absensi
5. Kemampuan: kompetensi yang dimiliki oleh pegawai, diukur dari tingkat kompetensi dan ragam/macam yang dimiliki, dengan indikator:
 - a. Tingkat kompetensi

b. Ragam/macam kompetensi yang dimiliki

2.2.7 Indikator Kinerja Pegawai

Terdapat berbagai teori mengenai indikator kinerja pegawai. Salah satunya indikator kinerja pegawai menurut Fadel (2009: 195) mengemukakan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai yaitu:

1. Pemahaman atas tupoksi dalam menjalankan tupoksi, bawahan harus terlebih dahulu paham tentang tugas pokok dan fungsi masing-masing serta mengerjakan tugas sesuai dengan apa yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Inovasi memiliki inovasi yang positif dan menyampaikan pada atasan serta mendiskusikannya pada rekan kerja tentang pekerjaan.
3. Kecepatan kerja dalam menjalankan tugas kecepatan kerja harus diperhatikan dengan menggunakan mengikuti metode kerja yang ada.
4. Keakuratan kerja tidak hanya cepat, namun dalam menyelesaikan tugas karyawan juga harus disiplin dalam mengerjakan tugas dengan teliti dalam bekerja dan melakukan pengecekan ulang.
5. Kerjasama kemampuan dalam bekerjasama dengan rekan kerja lainnya seperti bisa menerima dan menghargai pendapat orang lain.

Menurut T.R. Michel dalam Rizky (2001: 150 indikator kinerja pegawai meliputi:

1. Kualitas pelayanan (Quality Of Work), yaitu kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan bagi penggunanya atau tidak, sehingga hal ini dijadikan sebagai standar kerja.
2. Komunikasi (Communication), yaitu kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan baik kepada konsumen.
3. Kecepatan (Promptness), yaitu kecepatan bekerja yang diukur oleh tingkat waktu, sehingga pegawai dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan dan peningkatan kerja.

4. Kemampuan (Capability), yaitu kemampuan dalam melakukan pekerjaan semaksimal mungkin.
5. Inisiatif (Initiative), yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam pekerjaan.

Kinerja pegawai secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat kinerja mereka. Memudahkan pengkajian kinerja pegawai, lebih lanjut Mitchel dalam Sedarmayanti (2001:51) yang berjudul manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, mengemukakan indikator-indikator kinerja yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas kerja (Quality Of Work)
2. Ketetapan Waktu (Pomptnees)
3. Inisiatif (Initiative)
4. Kemampuan (Capability)
5. Komunikasi (Communication)

Menurut Atmosoeperto (2001: 58) kinerja adalah perbandingan antara keluaran (Output) yang dicapai dengan masukan (Input) yang diberikan. Selain itu, kinerja juga merupakan hasil dari efisiensi pengelolaan masukan dan efektivitas pencapaian sasaran. Oleh karena itu, efektivitas dan efisiensi pekerjaan yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang tinggi.

Menurut Mathis dan Jackson (2002), penilaian kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerja. Menurutnya ada 3 faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu: kemampuan individual untuk melakukan pekerjaan, tingkat usaha yang dicurahkan dan dukungan organisasi.

Pendapat lainnya dikemukakan oleh Furtwengler (2002:79) yang mengemukakan bahwa untuk meningkatkan kinerja pegawai, maka organisasi perlu melakukan perbaikan kinerja. Adapun perbaikan kinerja yang perlu diperhatikan oleh organisasi adalah faktor kecepatan, kualitas, layanan, dan nilai. Selain keempat faktor tersebut juga, terdapat faktor lainnya yang turut mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu keterampilan interpersonal, mental untuk sukses, terbuka untuk berubah, kreativitas, terampil berkomunikasi, inisiatif serta kemampuan dalam merencanakan dan mengorganisir kegiatan yang menjadi tugasnya.

Sedangkan pendekatan yang dikemukakan oleh Robbins dalam (Bintoro, 2017) kinerja pegawai mempunyai enam indikator, yaitu (1) Kualitas, (2) Kuantitas, (3) Ketepatan waktu, (4) Efektivitas, (5) Kemandirian dan (6) Komitmen kerja.

1. Kualitas

Diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian

Merupakan tingkat seseorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan tugas kerjanya.

6. Komitmen kerja

Merupakan suatu tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Dalam penelitian ini menggunakan teori dari Robbins dalam (Bintoro, 2017), adapun penilaiannya mengacu pada indikator sebagai berikut : pertama, indikator kualitas digunakan untuk mengetahui kualitas kerja pegawai di Kecamatan Serpong, bagaimana kinerja pegawai Kecamatan Serpong dalam melakukan pekerjaannya apakah sudah sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki. Kedua, indikator kuantitas digunakan untuk mengetahui apakah setelah terjadinya penyederhanaan struktural jumlah unit yang ada telah memadai dalam melaksanakan pekerjaan dan bagaimana tingkat hasil kerja pegawai Kecamatan Serpong sesuai dengan target yang ditetapkan sebelumnya atau tidak. Ketiga, indikator ketepatan waktu dibahas mengenai apakah pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya sudah tepat pada waktunya dan hasil pekerjaan tersebut dilihat dari koordinasi atau kerjasama antar pegawai satu dengan yang lainnya berjalan dengan baik atau tidak.

Indikator ke empat, efektivitas dalam penelitian ini berkaitan dengan sumber daya di Kecamatan Serpong apakah sudah mendukung dan memadai dalam pelaksanaan kegiatan kerja dan jumlah pegawai apakah sudah memadai dalam keberhasilan pelaksanaan kegiatan pekerjaan. Realisasi anggaran yang didapat apakah sudah dapat menghasilkan target hasil kerja yang diinginkan, serta keberhasilan output kerja di pengaruhi oleh sistem yang mendukung. Kelima, indikator kemandirian digunakan untuk mengetahui kemampuan pegawai dalam mengenali, merespon, dan sigap terhadap pekerjaan yang diberikan. Ke - enam, indikator komitmen kerja disini mencakup tanggung jawab dan disiplin. Pegawai harus memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan atau beban kerja yang diberikan kepadanya, indikator ini dilihat dari bagaimana pegawai disiplin

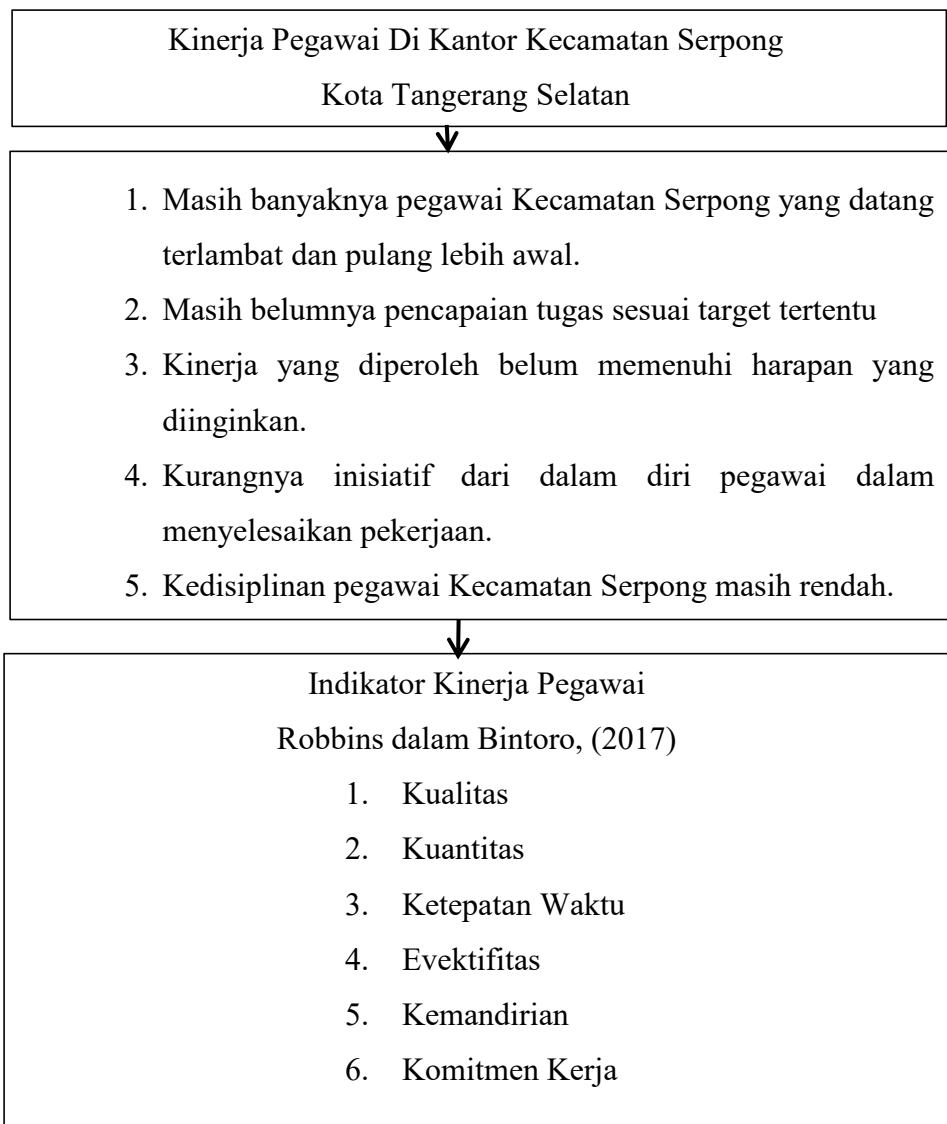
dalam waktu kerja, seperti datang tepat waktu, menaati peraturan – peraturan kantor dan pulang pada saat jam kerja berakhir.

2.3 Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir adalah dasar pemikiran yang memuat teori, fakta, observasi, pustaka, yang akan menjadi landasan penelitian. Kerangka ini memudahkan penulis dalam mengerjakan skripsi. Berdasarkan judul penelitian tersebut kerangka berfikir dalam penelitian ini mengenai Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan.

Dari enam indikator di atas dapat diuraikan menjadi sub indikator mengenai bagaimana Kinerja pegawai pada kantor kecamatan serpong yang diringkas sebagai berikut:

Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian



Dari 6 (Enam) Indikator menurut Robbins diatas maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kualitas kerja menyangkut totalitas dalam kinerja pegawai Kecamatan Serpong dalam melaksanakan tugas – tugasnya. Bagaimana kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai, serta kesempurnaan tugas yang diberikan kepada pegawai sesuai dengan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki pegawai Kecamatan Serpong.
2. Kuantitas, menyangkut jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai, dimana pencapaian itu disesuaikan dengan target atau sasaran yang ingin dicapai setiap tahunnya. Struktur atau bidang yang memadai di dalam suatu organisasi dapat mempermudah dalam menyelesaikan tugas dan fungsinya dalam menghasilkan pencapaian tugas sesuai target tertentu.
3. Ketepatan waktu, menyangkut proses penyelesaian pekerjaan oleh pegawai dengan tepat waktu yang didukung dengan koordinasi antar pegawai dan pemimpin.
4. Efektivitas, menyangkut tingkat keberhasilan pegawai dalam pelaksanaan pekerjaannya untuk mencapai tujuan organisasinya. Apabila pegawai dapat mencapai tujuan dari pekerjaannya maka kinerjanya dalam bekerja dapat dikatakan efektif.
5. Kemandirian, Menyangkut hal yang wajib dimiliki oleh seorang pegawai yaitu kesigapan dan kemampuannya dalam mengerjakan pekerjaannya dengan adanya inisiatif dari dalam diri pegawai itu sendiri.
6. Komitmen kerja, menyangkut tanggung jawab yang diberikan pegawai dalam bekerja kepada organisasinya. Selain tanggung jawab yang dimiliki pegawai, adanya kedisiplinan yang dapat dilihat dari kepatuhan yang dimiliki pegawai terhadap aturan – aturan yang terdapat di suatu organisasi.