

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN TEORI, DAN KERANGKA KONSEP

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian pertama, berjudul “Analisis Kinerja Sekretariat Komisi III DPRD Kabupaten Karawang” oleh Pramesti, Rahmah, Rudyk (2022). Penelitian ini mengkaji kinerja Sekretariat Komisi III DPRD Kabupaten Karawang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini kualitas dari kinerja sudah dapat dikatakan rapih, dan cukup baik karena tiap kegiatan sesuai SOP dan didukung fasilitas sarana dan prasarana memadai, ketepatan waktu pegawai belum memenuhi kriteria, inisiatif pegawai sudah cukup baik dalam menyelesaikan pekerjaan dan sesuai pada SOP, pegawai yang berpengalaman dan memiliki latar belakang pendidikan yang baik.

Sumber: Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora P-ISSN: 2548-5067, E-ISSN: 2598-6236

Penelitian kedua, berjudul “*Analysis of Efforts to Improve the Bureaucratic System of Legislative Institutions Case Study: Commission X DPR RI*” oleh Bati, dkk (2023). Penelitian ini menganalisis bagaimana upaya pembenahan sistem birokrasi yang ada pada lembaga legislatif di Indonesia yaitu Komisi X DPR RI yang menitikberatkan pada Sekretariat Komisi X. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas birokrasi di Komisi X dipengaruhi oleh berbagai faktor. Diantaranya adalah dukungan sistem yaitu dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang memadai. Selain itu, kualitas sumber daya manusia juga menjadi perhatian karena harus memiliki keterampilan yang meningkat dan mampu beradaptasi dengan teknologi modern.

Faktor infrastruktur juga menjadi kendala, peralatan elektronik yang digunakan di ruang pertemuan sudah jadul dan tidak berfungsi dengan baik.

Sumber: Politics and Humanism 2 (1): 33-47 E-ISSN: 2962-8059

Penelitian ketiga, berjudul “Analisis Penyerapan Aspirasi Masyarakat Melalui Kegiatan Kunjungan Kerja: Studi pada Masyarakat Provinsi Sumatera Utara (SUMUT 1)” oleh Hendro dkk (2021). Penelitian ini untuk menganalisis strategi penyerapan aspirasi melalui kegiatan reses. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif-deskriptif dengan wawancara mendalam terhadap tiga informan, yaitu anggota DPR RI dan perwakilan masyarakat daerah pemilihan Sumatera Utara 1. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa strategi penyerapan aspirasi masyarakat yang dilakukan adalah melalui berbagai bentuk penjangkaran aspirasi dengan melibatkan kelompok-kelompok masyarakat. Bentuk utama dari strategi untuk menjaring aspirasi adalah melalui dialog tatap muka bersama masyarakat. Aspirasi masyarakat dapat dikatakan telah terwujud ketika masyarakat sudah merasakan manfaatnya secara langsung.

Sumber: Jurnal Representamen Vol 7 No. 01 April 2021

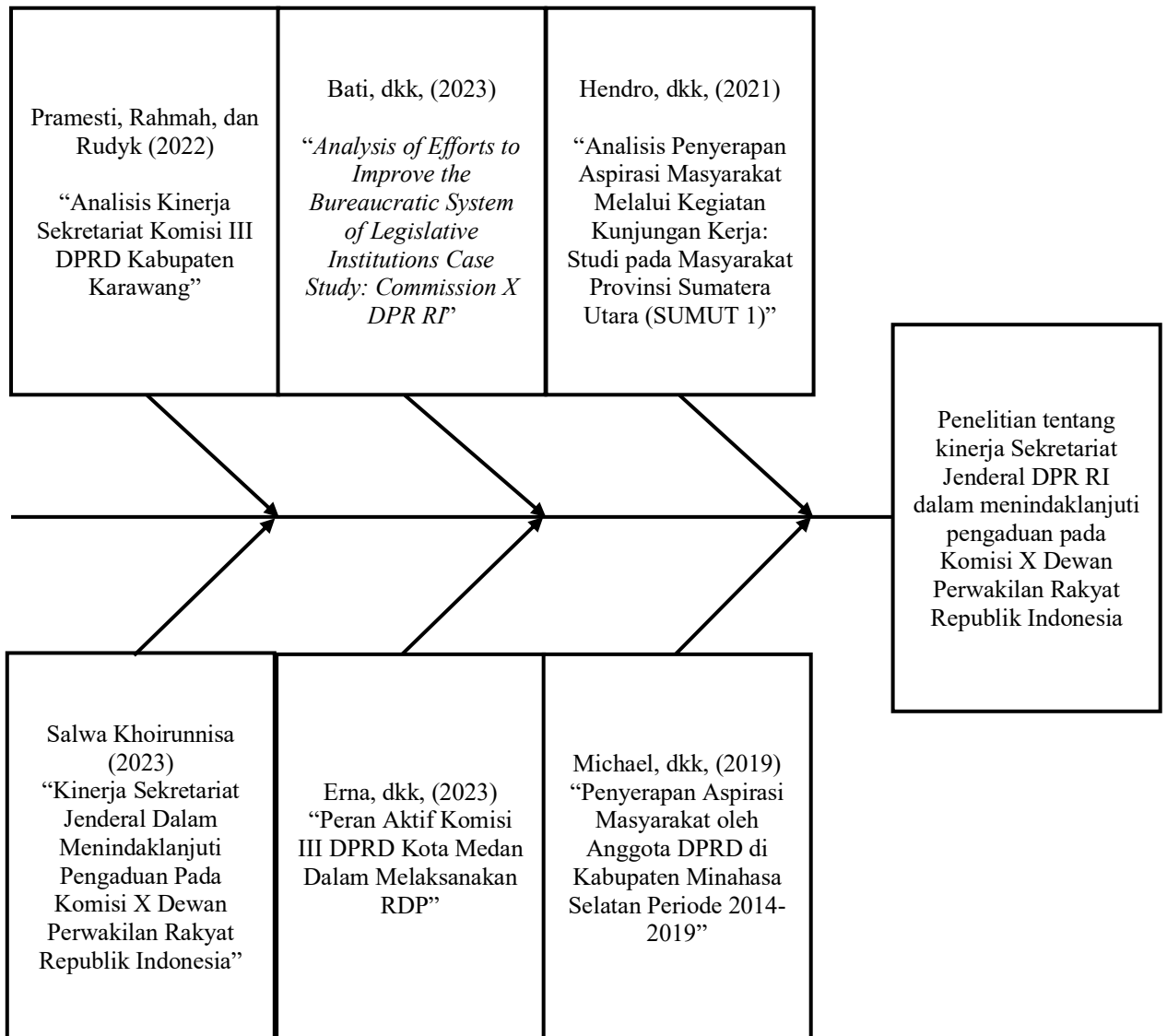
Penelitian keempat, berjudul “Peran Aktif Komisi III DPRD Kota Medan Dalam Melaksanakan RDP” oleh Erna, dkk (2023). Penelitian ini membahas pelaksanaan RDP (Rapat Dengar Pendapat) di DPRD Kota Medan di ruang Komisi III yang dilakukan rutin tiap minggunya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi pustaka dan observasi. Hasil penelitian ini menjelaskan tujuan RDP itu sendiri agar mempermudah DPRD Kota Medan untuk mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat.

Sumber: Mimbar Kampus Jurnal Pendidikan dan Agama Islam. Vol 22 No 2 P-ISSN 1411-7673 E-ISSN 2776-5571 DOI: 10.17.467/mk.v22i2.3084

Penelitian kelima, berjudul “Penyerapan Aspirasi Masyarakat oleh Anggota DPRD di Kabupaten Minahasa Selatan Periode 2014-2019” oleh Michael, dkk (2019) Penelitian untuk mengetahui pelaksanaan penyerapan aspirasi masyarakat oleh Anggota DPRD periode 2014-2019 di Kabupaten Minahasa Selatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyerapan aspirasi Anggota DPRD Kabupaten Minahasa Selatan periode 2014-2019 cukup baik dilihat dari sebagai komunikator dalam menyampaikan aspirasi masyarakat, misalnya dalam proses pembentukan opini publik untuk membuat beberapa gagasan, yang awalnya ditolak, kemudian dipertimbangkan, dan akhirnya diterima, dan untuk mengetahui perkembangan factual yang terjadi ditengah masyarakat dalam menyusun skala prioritas kegiatan pembangunan, ada beberapa upaya yang dilakukan oleh Anggota DPRD Kabupaten Minahasa, diantaranya dengan melakukan reses oleh daerah pemilihan masing-masing agar dapat menyerap aspirasi konsituennya.

Sumber: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Vol. 3 No. 3 Tahun 2019 ISSN: 2337-5736

Gambar 2.1 Fishbone Diagram



Berbeda dengan lima penelitian terdahulu, penelitian ini menjelaskan kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI dalam penanganan sebuah pengaduan oleh masyarakat, dimana penanganan pengaduan oleh masyarakat yang dilakukan Sekretariat Jenderal DPR RI dalam menindaklanjuti pengaduan khususnya pada Komisi X DPR RI oleh peneliti terdahulu melalui perspektif Deputy Administrasi, Kepala Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat, Kepala Subbagian Analisis Pengaduan Masyarakat, Komisi X DPR RI dan masyarakat pengadu.

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Pengertian Organisasi

Organisasi merupakan kumpulan beberapa individu yang menggerakkan organisasi dalam bentuk melakukan berbagai macam pekerjaan dan ditunjang dengan sistem serta elemen organisasi untuk mencapai tujuan organisasi (Tewal dkk., 2017)

Menurut Arie A, (2018) dalam bukunya, organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah dimana orang-orang berkumpul, bekerjasama secara rasional dan sistematis, terencana, terorganisasi, terpimpin dan terkendali, dalam memanfaatkan sumber daya (uang, material, mesin, metode, lingkungan), sarana-prasarana, data, dan lain sebagainya yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam ilmu-ilmu sosial, organisasi dipelajari oleh periset dari berbagai bidang ilmu, terutama sosiologi, ekonomi, ilmu politik, psikologi, dan manajemen (Arie A, 2018)

Menurut James D. Mooney dalam (Arie A, 2018) mengemukakan bahwa organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama. 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 mana terdapat seseorang/beberapa orang yang

disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut dengan bawahan, dikemukakan oleh Sondang P. Siagin (dalam Arie A, 2018)

Menurut Malayu S.P Hasibuan, (dalam Arie A, 2018) mengatakan organisasi ialah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari sekelompok yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, organisasi dapat diartikan suatu sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai visi bersama. Organisasi sebagai tempat untuk berkumpulnya orang-orang secara terpimpin, terarah, teratasi, dan masuk akal guna memanfaatkan sumber daya metode, lingkungan, uang dan material serta prasarana dan sarana dan lain sebagainya guna efektif dan efisien untuk tercapainya visi organisasi.

Menurut Shafritz dan Ott (dalam Ade H, 2020) teori organisasi merupakan sejumlah pemikiran dan konsep yang menjelaskan atau memperkirakan bagaimana organisasi/kelompok dan individu di dalamnya “berperilaku”, dalam berbagai jenis struktur dan kondisi tertentu.

Secara filosofis, terdapat tiga pendapat tentang pengertian organisasi yaitu, (dalam Ade H, 2020):

1. Organisasi adalah sistem dimana manusia saling tergantung atau terkait satu sama lain dan membentuk jejaring yang saling memberikan kemanfaatan satu dengan yang lain.
2. Organisasi adalah kerangka kerja bagi manajemen dalam bekerja. Artinya organisasi merupakan wadah, lembaga, atau kelompok fungsional ketika proses manajemen berlangsung. Organisasi semacam peta jalan (*road-map*) bagi manajemen dan anggotanya untuk mencapai tujuan.
3. Organisasi adalah strategi kompleks yang melibatkan manusia yang didesain untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan,

sehingga organisasi merupakan wadah dimana sekumpulan orang diarahkan untuk tujuan-tujuan spesifik dari organisasi. Semakin lama organisasi berdiri, maka semakin kompleks hubungan antar manusia dan peralatan kerja yang ada di dalamnya.

Ciri-Ciri Organisasi

Ciri-ciri organisasi menurut Arie A (2018) dalam bukunya sebagai berikut:

- a) Ciri-ciri organisasi secara umum
 1. Mempunyai keterikatan format dan tata tertib yang mestikita taati.
 2. Mempunyai pendelegasian koorinasi dan wewenang tugas-tugas.
 3. Adanya kerjasama secara terstruktur.
 4. Mempunyai sasaran dan tujuan
 5. Mempunyai komponen yaitu bawahan dan atasan.
- b) Ciri-ciri organisasi menurut Steiner dan Berelson
 1. Formalitas, termasuk ciri organisasi sosial yang merujuk kepada perumusan tertulis suatu ketetapan-ketetapan prosedur, peraturan-peraturan, strategi, tujuan, kebijaksanaan dan seterusnya;
 2. Hierarki, termasuk ciri organisasi yang berdasarkan pada pola kewenangan dan kekuasaan yang memiliki bentuk piramida berarti terdapat orang-orang tertentu memiliki kewenangan dan kekuasaan yang tinggi dibandingkan orang biasa yang ada di organisasi tersebut;
 3. Besar dan kompleksnya, termasuk ciri organisasi sosial yang mempunyai banyak anggota tidak dilakukan secara langsung atau impersonal yang biasa kita sebut sebagai gejala organisasi;

4. Durasi, termasuk ciri organisasi dimana keberadaan organisasi lebih lama dibandingkan keanggotaan pada organisasi tersebut.
- c) Ciri-ciri organisasi modern
1. Cenderung spesialisasi
 2. Adanya asas-asas organisasi
 3. Pengelolaan data semakin cepat
 4. Unsur-unsur organisasi yang lebih lengkap
 5. Penggunaan staf yang lebih intensif
 6. Organisasi yang bertambah besar

Model Struktur Organisasi

Menurut (Badu & Djafri, 2017) ada tiga model struktur organisasi yang di kenal sebagai berikut:

1. Model tradisional : model ini didesain khusus untuk situasi stabil dan segala perubahan yang terjadi bisa diperkirakan sejak awal. Berdaya guna tidaknya suatu organisasi tergantung pada 2 faktor antara lain:
 - Jumlah energi organisasional total yang diperlukan untuk menjaga struktur dalam menghadapi, tekanan-tekanan internal dan eksternal
 - Tingkatan penggunaan kemampuan berbagai sumber daya oleh struktur yang mencakup keahlian semua anggotanya
2. Model hubungan manusiawi : model ini lebih mengusulkan bermacam-macam penyesuaian, Teknik-teknik dan perilaku-perilaku struktur “*offline*”
 - Model ini mengizinkan para pimpinan untuk mengurangi disintegrasi antara orang-orang dan kedudukannya dalam sebuah organisasi, juga menumbuhkan kolaborasi aktif yang baik antar anggota organisasi yang bertanggungjawab kepadanya

- Pendekatan model ini diwujudkan melalui beberapa program yang berada di bawah wewenang departemen personalia, dan di desain khusus untuk memenuhi segala kepentingan anggota organisasi
 - Hubungan manusiawi tidak berhubungan langsung dengan struktur organisasi karena struktur ini telah disetujui sebagai suatu pemberian dan lingkungan yang mencakup sikap antar pribadi
3. Model sumber daya manusia : model ini berupaya untuk meningkatkan keluwesan antara kedudukan yang berinteraksi. Dengan demikian, semua anggota organisasi harus memiliki:
- Suatu tujuan tingkat operasional yang telah disetujui Bersama
 - Jalur yang memperoleh sumber informasi vertikal dan horizontal yang relevan
 - Kapabilitas dalam menawarkan umpan balik terhadap suatu informasi melalui keputusan dan sikap yang menuntun pencapaian tujuan secara realistis.

Menurut Osborne dan Gaebler (dalam Agus, 2016) menggambarkan keuntungan yang di dapat dari sikap mengedepankan misi dalam organisasi sebagai berikut:

1. Organisasi yang digerakkan oleh misi akan lebih efisien daripada organisasi yang digerakkan oleh peraturan;
2. Organisasi akan lebih efektif digerakkan oleh misai daripada yang digerakan oleh peraturan, dalam arti lebih dapat mendatangkan hasil yang lebih baik;
3. Organisasi yang digerakkan oleh misi lebih inovatif daripada yang digerakkan oleh peraturan;
4. Organisasi yang digerakkan oleh misi lebih luwes daripada yang digerakkan oleh peraturan;

5. Organisasi yang digerakkan oleh misi mempunyai semangat lebih tinggi daripada yang digerakkan oleh peraturan

2.2.2 Pengertian Kinerja

Kinerja (*performance*) sudah menjadi kata populer yang sangat menarik dalam pembicaraan manajemen publik. Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (per-individu) dan kinerja organisasi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Bastian, dalam Sofyan T, 2014). Menurut KKBI, kinerja diartikan sebagai sesuatu yang ingin dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan seseorang.

Menurut Mangkunegara (Sofyan T, 2014) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Bernardin dan Russel (Sofyan T, 2014) memberikan pengertian atau kinerja sebagai berikut: *performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period*. Yaitu prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu.

Menurut Prawirosentono (dalam Budiyanto & Mochklas, 2020) berpendapat bahwa kinerja/performance yaitu hasil kerja yang dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang atau tanggung jawab dalam suatu organisasi berangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Irawan (dalam Sofyan T, 2014) bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati,

dan dapat diukur. Menurut Rival (dalam Melan A, 2019) bahwa kinerja adalah suatu sikap nyata yang diperlihatkan pada setiap orang sebagai wujud sebuah prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan tugasnya dalam sebuah organisasi dalam pekerjaan. Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut ini dikemukakan oleh Payaman Simanjuntak (Sofyan T, 2014)

Menurut August W. Smith (dalam Mustiqowati dkk., 2021) *performance is output derives from processes, human otherwise*, artinya kinerja adalah hasil dari suatu proses yang dilakukan manusia. Dari pendapat ini disebutkan bahwa kinerja merupakan suatu wujud perilaku seseorang atau organisasi dengan orientasi prestasi. Kinerja seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti: *ability, capacity, held, incentive, environment, dan validity*.

Menurut James B. Whittaker (dalam Budiyanto & Mochklas, 2020) pengukuran kinerja adalah suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Dengan demikian, dalam penerapannya akan membutuhkan suatu artikulasi yang jelas mengenai misi, tujuan, dan sasaran yang dapat diukur, dan berhubungan dengan hasil atau outcome dari setiap program yang dilaksanakan.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mahmudi (dalam penelitian Pandu Mukti Syahputro, 2022) Kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. Faktor personal/individu, meliputi: pengetahuan, keterampilan (skill), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
2. Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikandorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*
3. Faktor tim, meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
4. Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, sistem kompensasi, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.
5. Faktor kontekstual (situasional), meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Menurut Kalpolmen (dalam Sofyan T, 2014) ada empat determinan utama dalam produktifitas organisasi termasuk didalamnya adalah prestasi kerja. Faktor determinan tersebut adalah lingkungan, karakteristik organisasi, karakteristik kerja dan karakteristik individu. Karakteristik kerja dan karakteristik organisasi akan memengaruhi karakteristik individu seperti imbalan, penetapan tujuan akan meningkatkan motivasi kerja, sedangkan prosedur seleksi tenaga kerja serta latihan dan program pengembangan akan meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan dari individu. Selanjutnya variable karakteristik kerja yang meliputi penilaian pekerjaan akan meningkatkan motivasi individu untuk mencapai prestasi kerja yang tinggi.

Menurut Stoner (dalam Sofyan T, 2014) mengemukakan bahwa prestasi individu disamping dipengaruhi oleh motivasi dan pengetahuan juga dipengaruhi oleh faktor persepsi peran yaitu pemahanan individu

tentang perilaku apa yang diperlukan untuk mencapai prestasi individu. Kemampuan (*ability*) menunjukkan kemampuan seseorang untuk melakukan pekerjaan dan tugas.

Faktor yang memengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Faktor kemampuan secara psikologik terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality*, yang artinya karyawan yang memiliki di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan keterampilan dalam mengerjakan tugas sehari-hari maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan ini dikemukakan oleh Davies (dalam Sofyan T, 2014).

Sedangkan menurut Notoatmodjo (dalam Sofyan T, 2014) ada teori yang mengemukakan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja yang disingkat menjadi “ACHIEVE” yang artinya *Ability* (kemampuan pembawaan), *Capacity* (kemampuan yang dapat dikembangkan), *Help* (bantuan untuk terwujudnya kinerja), *Incentive* (insentif material maupun nonmaterial), *Environment* (lingkungan tempat kerja karyawan), *Validity* (pedoman/petunjuk dan uraian kerja), dan *Evaluation* (adanya umpan balik hasil kerja).

Menurut Robbins (dalam Budiyanto & Mochklas, 2020) menyatakan kinerja mempunyai beberapa tujuan dalam organisasi yaitu:

1. Evaluasi untuk keputusan sumber daya manusia secara umum, memberikan masukan untuk promosi, transfer dan pemutusan hubungan kerja.
2. Sebagai kriteria untuk program seleksi dan pengembangan
3. Memberikan umpan balik kepada karyawan terhadap kinerjanya
4. Sebagai dasar alokasi imbalan memperoleh kenaikan gaji dan imbalan lainnya berdasarkan hasil evaluasi kinerja

2.2.3 Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi adalah sebuah ukuran sebuah pencapaian dan mencerminkan kesuksesan suatu organisasi. Kinerja merupakan sebuah hasil dari proses kegiatan oleh komponen di dalam sebuah organisasi pada unsur-unsur yang digunakan. Kinerja bagian dari hasil rangkaian tahapan kegiatan untuk tercapainya tujuan organisasi. Di dalam sebuah organisasi kinerja merupakan bentuk dari kerjasama antara anggota organisasi untuk mewujudkan sebuah tujuan dari organisasi itu sendiri.

Kinerja organisasi merupakan totalitas dari hasil proses kerja yang diwujudkan organisasi terwujudnya organisasi berarti di dalam kinerja organisasi dapat dilihat dari letak terwujudnya capaian tujuan yang didasari oleh tujuan yang telah ditetapkan. (Surjadi, dalam Sofyan T, 2014). Menurut Baban Sobandi kinerja organisasi sebuah pencapaian oleh organisasi pada waktu tertentu, baik itu *input*, *output*, *outcome*, *benefit*, ataupun *impact*. (Sobandi, dalam Sofyan T, 2014)

Kinerja organisasi sebagai indikator tingkatan prestasi yang akan diwujudkan sebagai upaya keberhasilan di dalam sebuah organisasi dan juga merupakan hasil yang telah dicapai dari perilaku-perilaku anggota organisasi itu sendiri. Menurut Lenvinne et Al (dalam penelitian Ade dkk., 2022) dalam pengukuran kinerja di dalam sebuah organisasi publik harus memperhatikan 3 indikator yaitu sebagai berikut:

1. *Responsiveness* merupakan ukuran terhadap kemampuan sebuah organisasi dalam menggali kebutuhan masyarakat, menyusun sebuah agenda, serta prioritas dari layanan, dan meluaskan sebuah program layanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat;
2. *Responsibility* merupakan keterampilan dari sebuah organisasi dalam mengatur sudah sejauh mana memberikan pelayanan sesuai dengan standar dan prinsip administrasi yang baik sesuai pada kebijakan organisasi tersebut, baik secara tersirat maupun akurat;

3. *Accountability* adalah pengukuran untuk melihat kinerja organisasi publik melalui pelaksana yang menjadi dasar atau acuan pengelolaan dalam kegiatan pada pihak yang memiliki hak dalam petanggungjawaban.

Menurut Agus Dwiyanto (dalam penelitian, Pandu Mukti Syahputro, 2022) dalam pengukuran kinerja birokrasi publik ada beberapa indikator yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas, konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office (GAO)* mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.
2. Kualitas Layanan, isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negative yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.
3. Responsivitas, adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas

menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik.

4. **Responsibilitas**, menjelaskan/mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
5. **Akuntabilitas Publik**, menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat publik yang tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menurut Agus Dharma (2004) dalam bukunya, hampir semua cara pengukuran mempertimbangkan hal-hal berikut.

1. **Kuantitas**, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
2. **Kualitas**, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran

“tingkat kepuasan,” yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.

3. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Menurut Miner (dalam Nur dkk., 2020) menyatakan secara umum dapat dinyatakan empat aspek dari kinerja yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas yang dihasilkan, menerangkan tentang jumlah kesalahan, waktu, dan ketepatan dalam melakukan tugas.
2. Kuantitas yang dihasilkan, berkenaan dengan beberapa jumlah produk atau jasa yang dihasilkan.
3. Waktu kerja menerangkan berapa jumlah absen, keterlambatan, serta masa kerja yang telah dijalani individu pegawai tersebut.
4. Kerja sama, menerangkan akan bagaimana individu membantu atau menghambat usaha dari teman kerjanya.

Banyak faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi menurut para ahli. Ada 3 faktor yang dapat mempengaruhi kinerja menurut Chatab (dalam Ruth Silaen dkk., 2021) yaitu:

1. Kemampuan (*Ability*)
2. Motivasi (*Motivation*)
3. Dukungan Organisasi (*Organization Support*)

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja juga dikemukakan oleh Gibson *et al* (dalam Ruth Silaen dkk., 2021) yaitu:

1. Faktor Individu
Faktor Individu terdiri atas keterampilan serta kemampuan, demografis dan latar belakang.
2. Faktor Psikologis
Faktor Psikologis terdiri atas persepsi, sikap, *personality*, motivasi/dorongan, dan pembelajaran.
3. Faktor Organisasi

Faktor Organisasi terdiri atas kepemimpinan, struktural, sumber daya, apresiasi penghargaan, dan *job design*.

2.2.4 Pengertian Pengaduan

Menurut Daryanto dan Setyobudi (dalam Nur dkk., 2020), *complain*/keluhan adalah pengaduan/penyampaian, ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas *service* jasa/produk.

Menurut Anwar Hadi (dalam (Nur dkk., 2020) pengaduan merupakan pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan, serta pengaduan atas terjadinya segala bentuk kejahatan kriminal dan lain-lain.

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi (Fatchuriza & Prasojo, 2021).

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan, Pasal 1 Ayat (8) pengaduan merupakan penguntaraan keluhan yang diberikan seseorang kepada pengelola pengaduan pelayanan publik terhadap pelayanan penyelenggara yang ketidaksesuaian pada standar pelayanan, atau mengabaikan kewajiban dan/atau pelanggaran aturan oleh pengelola.

Menurut Ombudsman RI (2017), pengaduan merupakan wujud dari sebuah komunikasi yang berperan agar terjaganya hubungan masyarakat dengan pemerintah.

2.2.5 Komisi X Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia

Dewan Perwakilan Rakyat merupakan lembaga perwakilan yang mempresentasikan rakyat. Dengan demikian, DPR merupakan penjelmaan seluruh rakyat Indonesia. DPR memiliki tugas dan

wewenang untuk menyusun dan membentuk UU yang merupakan perwujudan fungsi legislasi. (Sekretariat Jenderal, 2021).

Komisi dalam melaksanakan tugasnya dapat mengadakan rapat kerja dengan Presiden, yang dapat diwakili oleh Menteri, mengadakan Rapat Dengar Pendapat dengan pejabat pemerintah yang mewakili instansinya, mengadakan Rapat Dengar Pendapat Umum mengadakan kunjungan kerja dalam masa reses.

Berdasarkan keputusan Rapat Paripurna DPR RI tanggal 22 Oktober 2019 telah ditetapkan jumlah komisi sebanyak 11 (sebelas) komisi untuk Masa Keanggotaan DPR RI tahun 2019-2024. Selanjutnya, Rapat Paripurna DPR RI tanggal 22 Juni 2021 menetapkan ruang lingkup tugas dan mitra kerja Komisi X DPR RI. Ruang lingkup mitra kerja Komisi X yaitu:

- a. Pendidikan, Riset;
- b. Olah Raga; dan
- c. Kepariwisata

Mitra kerja Komisi X yaitu:

- a. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi.
- b. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- c. Kementerian Pemuda dan Olahraga.
- d. Perpustakaan Nasional.

2.3 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir ini menjelaskan bagaimana proses berfikir pada kerangka kajian penelitian yaitu kinerja Sekretariat Jenderal dalam menindaklanjuti pengaduan pada Komisi X Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Berdasarkan pembahasan diatas kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI belum dapat dikatakan kedalam kualitas kinerja yang baik dikarenakan terjadinya penurunan indeks komposit tahun 2021 dengan tahun 2020,

penurunan terjadi yakni sebesar -0,92% yang dimana pada tahun 2020 sebesar 3,27% menjadi sebesar 3,24%. hal ini disampaikan oleh perwakilan masyarakat mengenai penanganan pengaduan merasa bahwa surat pengaduannya tidak mendapatkan kejelasan tindak lanjut surat pengaduannya kepada DPR RI. Pada tahun 2019-2020 bidang permasalahan Komisi X DPR RI, meningkat. Dalam hal ini berdasarkan Laporan kunjungan kerja Komisi X DPR RI salah satu kunjungan ke daerah Kabupaten Cirebon, bahwa permasalahan pendidikan adanya kendala dalam penyelenggaraan pembelajaran akibat pandemik Covid-19, kemudian dalam kebudayaan, pariwisata, pemuda dan olahraga antara lain adanya kendala dengan seniman dan budayawan karena tidak bisa lagi bekerja sebagai pekerja seni, dan bidang perpustakaan masih terbatas SDM yang professional.

Menurut Agus Dharma (2004), hampir semua cara pengukuran memperkembangkan hal-hal berikut.

1. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Dalam penelitian ini kuantitas mengenai jumlah laporan pengaduan yang diselesaikan dan ditolak.
2. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pada kualitas di penelitian ini yaitu mengenai ketepatan dalam menindaklanjuti laporan pengaduan.
3. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Dalam penelitian ini aspek ketepatan waktu untuk melihat jarak waktu penyelesaian laporan pengaduan.

Gambar 2.2 Kerangka Berfikir