

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini akan mengangkat judul “Analisis Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang” yang dilakukan dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.

Dalam melakukan penelitian perlu dilakukan peninjauan terhadap penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Peneliti mengambil lima hasil penelitian terdahulu yang dapat dijadikan perbandingan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan Analisis perbandingan kinerja untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.

Terdapat lima penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang akan dilakukan mengenai “Kinerja Pegawai” antara lain :

1. Penelitian pertama Jurnal Manajemen Volume 13 Nomor 2 (2021) dengan Judul : “Analisis Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD”. Penulis Indah Herdiyanti Fajrin, Lukmanul Hakim, Kariena Febriatin. ISSN : 0285-6911, e-ISSN : 2528-1518. Metode yang digunakan penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai Komisi I DPRD Kabupaten Karawang dalam keseluruhan menjalankan tugasnya belum dikatakan optimal karena dalam sisi akuntabilitas kedisiplinan pegawainya masih perlu ditingkatkan.
2. Penelitian kedua Jurnal *Education, Humaniora and Social Sciences* Volume 4 Nomor 3 (2022) dengan Judul : “Studi Analisis Kinerja Pegawai Kantor Camat Malinau Selatan”. Penulis Rahmawati, Milwan, Soesilo Wibowo. ISSN : 2622-3740. Metode yang digunakan penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah

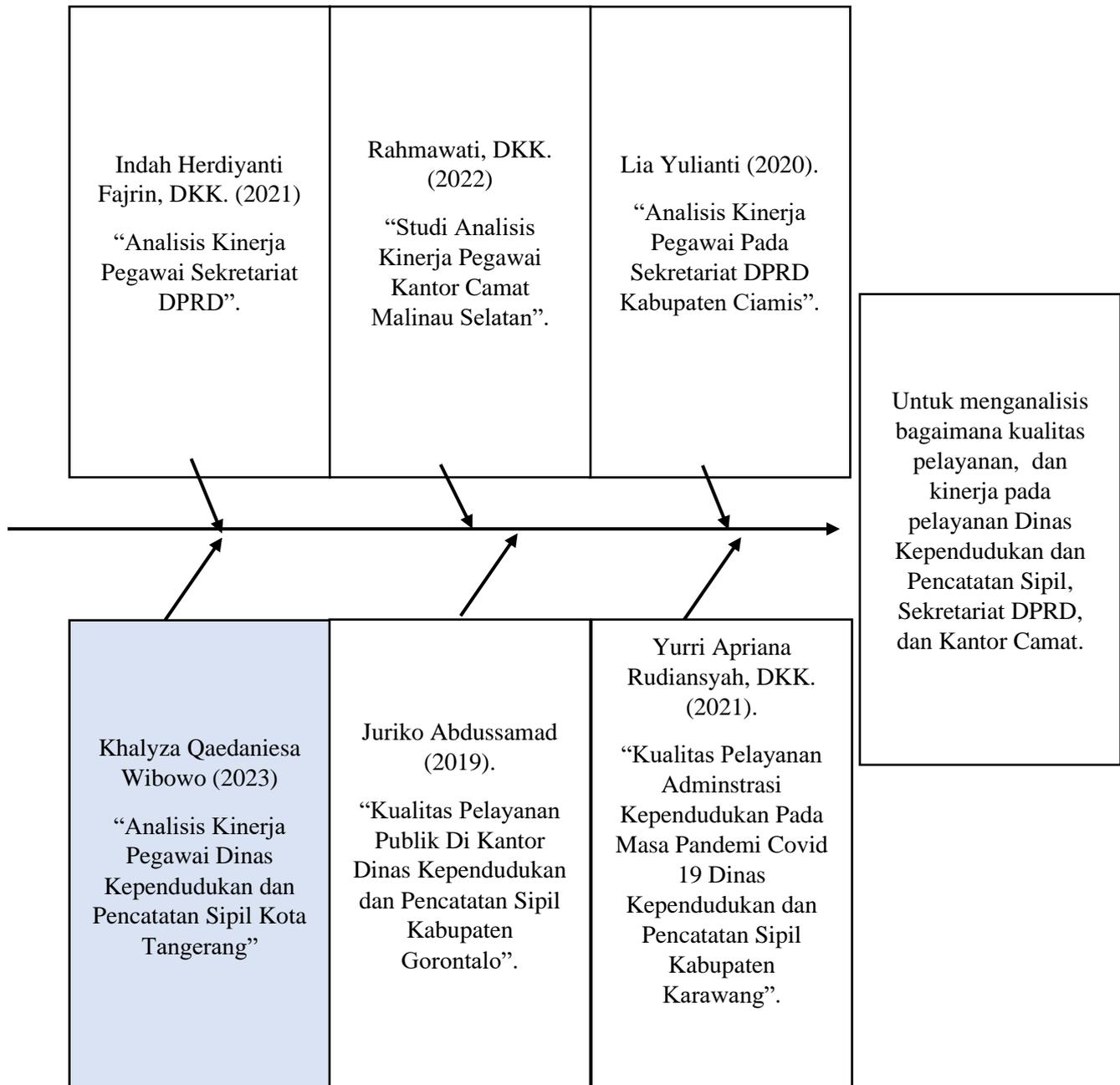
menyimpulkan bahwa capaian kinerja pegawai yang ada di Kantor Camat Malinau Selatan menunjukkan kinerja yang rendah berdasarkan indikator kinerja pegawai dan dipengaruhi oleh faktor-faktor baik dari internal maupun eksternal pegawai.

3. Penelitian ketiga Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik Volume 1 Nomor 3 (2020) dengan Judul : “Analisis Kinerja Pegawai Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis”. Penulis Lia Yulianti. ISSN : 2722-2438. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kinerja pegawai pada Sekretariat DPRD Kabupaten Ciamis masih perlu ditingkatkan dalam upaya mencapai kinerja organisasinya. Hambatan-hambatan terdapat pada kemampuan pegawai dalam pelaksanaan tugas pekerjaan serta kemampuan dalam memahami berbagai ketentuan yang berlaku.
4. Penelitian keempat Jurnal Ekonomi dan Manajemen Volume 18 Nomor 4 (2021) dengan Judul : “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi Covid 19 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang”. Penulis Yurri Apriana Rudiansyah, Gili Argenti, Kariena Febriantini. ISSN : 1907-3011, e-ISSN : 2528-1127. Metode penelitian yang digunakan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini adalah disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Karawang sudah mencerminkan indikator kualitas pelayanan yang diangkat oleh Zeithaml dalam Boediono (2003:114) yaitu, *tangible* (bukti fisik) pada Disdukcapil Kabupaten Karawang belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan kualitas pelayanan public kepada masyarakat seperti gedung belum memenuhi standar gedung pelayanan tidak adanya pengecekan suhu tubuh saat masuk dan perlu penambahan cuci tangan yang tersedia hanya satu saat masa pandemi covid 19. *Reliability* (keandalan). Kantor Disdukcapil Kabupaten Karawang dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat

sudah cukup baik. Responsiveness (daya tanggap), dikantor Disdukcapil Kabupaten Karawang sudah menunjukkan sikap daya tanggap pada dimensi responsiveness terlihat adanya komunikasi antara pegawai dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. *Assurance* (jaminan) dikantor Disdukcapil Kabupaten Karawang sudah berjalan sesuai Undang-Undang No.24 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 79 dengan jaminan bebas biaya dalam proses pelayanan. *Empathy* (empati) dikantor Disdukcapil Kabupaten Karawang sudah menunjukkan upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan dalam proses pelayanan.

5. Penelitian kelima Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Volume 6 Nomor 2 (2019) dengan Judul : “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo”. Penulis Juriko Abdussamad. ISSN : 2088-1894, e-ISSN : 2715-9671. Metode penelitian yang digunakan oleh penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Gorontalo masih kurang baik dilihat dari dimensi Realibility, Responsiviness, Assurance.

Gambar 2.1 Diagram Fishbone



Penelitian - penelitian tersebut tentu memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian yang dilakukan. Pembaruan dalam penelitian ini di banding dengan lima penelitian sebelumnya adalah : dari teori yang digunakan setiap penelitian berbeda-beda dan tentu juga berbeda dengan penelitian yang dilakukan. Pada penelitian terdahulu menggunakan 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 menggunakan teori kualitas pelayanan Zeithaml dalam Boediono (2003:114) Sedangkan, dalam penelitian ini mengembangkan teori kinerja pegawai menurut Robbins, yang memiliki 6 indikator meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen kerja.

Dari sisi metode, pada dua penelitian tidak membahas tentang kinerja tetapi membahas tentang kualitas pelayanan pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Karawang dan kabupaten Gorontalo.

Temuan dari penelitian yang dilakukan yaitu mengenai kinerja pegawai Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang. Sementara temuan dari dua penelitian terdahulu yaitu kualitas pelayanan dalam memberikan layanan terhadap masyarakat.

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Kinerja

Secara umum, definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya.

Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja individu dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang).

Afandi (2018:83) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara resmi, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Agus Dwiyanto (1995: 45) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil kerja atau tingkat pencapaian tujuan organisasi, indikator kinerja adalah besaran atau variabel yang dapat digunakan untuk menentukan tingkat pencapaian tujuan, yaitu: output, efisiensi, dan efektivitas.

Tika (2006:121) kinerja adalah sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Fungsi pekerjaan atau kegiatan yang dimaksudkan disini adalah pelaksanaan hasil pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi. Untuk faktor-faktor yang berpengaruh terhadap hasil pekerjaan/prestasi kerja seseorang atau kelompok terdiri faktor intern dan

ekstern. Faktor intern yang mempengaruhi kinerja pegawai/kelompok terdiri dari kecerdasan, keterampilan, kestabilan, emosi, motivasi, persepsi peran, kondisi keluarga, kondisi fisik seseorang, antara lain berupa peraturan ketenaga kerjaan, keinginan pelanggan, pesaing, nilai social, serikat buruh, kondisi ekonomi perubahan lokasi kerja dan kondisi pasar.

Kinerja pegawai adalah yang memengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. Kesimpulan konsep kinerja berdasarkan pendapat para ahli tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan pengukuran tingkat pencapaian atas tujuan organisasi sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan, motivasi, dan keinginan pegawai.

Dalam penelitian ini kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh pegawai yang dalam pelaksanaan tugas pekerjaan berdasarkan pada ukuran dan waktu yang telah ditentukan guna mewujudkan tujuan organisasi. Kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented atau non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu. Menurut Amstrong dan Baron (1998:15) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

2.1.2 Pegawai

Menurut Hasibuan (2007) pegawai adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian. Sedangkan Menurut Widjaja, A (2006) mengatakan bahwa pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmani maupun rohani (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). selanjutnya pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik dilembaga-lembaga pemerintahan maupun dalam badan-badan usaha. Sedangkan menurut

kamus bahasa Indonesia pegawai merupakan orang yang bekerja pada satu lembaga (kantor, perusahaan) dengan mendapatkan gaji (upah).

Menurut Musanef (1984) pegawai sebagai pekerja atau worker, mereka yang secara langsung digerakkan oleh seorang atasan untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian diatas, pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Dikatakan bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi karena berhasil atau tidak organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam organisasi tersebut. Pegawai yang telah memberikan tenaga maupun pikirannya dalam melaksanakan tugas ataupun pekerjaan, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta akan mendapatkan imbalan sebagai balas jasa atas pekerjaan yang telah dikerjakan. Serta sangat berpengaruh terhadap kualitas, disiplin, serta loyalitas kerja pada pegawai.

2.1.3 Kinerja Pegawai

Setiap pegawai dalam organisasi dituntut untuk memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik, mengingat kinerja organisasi tergantung pada kinerja pegawainya (Gibson, et all, 1995:364) kinerja adalah tingkat terhadapnya para pegawai mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif (Simamora, 2006:34) kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi.

Kemudian Robbins (2008) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Berdasarkan pengertian-pengertian kinerja dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja baik

itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja pegawai yang berlaku dalam organisasi.

Dalam suatu organisasi pegawai dituntut untuk mampu menunjukkan kinerja yang produktif, untuk itu pegawai harus memiliki ciri individu yang produktif. Ciri ini menurut Sedarmayanti (2001:51) harus ditumbuhkan dalam diri pegawai untuk meningkatkan kinerjanya.

Adapun ciri-ciri atau karakteristik dari individu yang produktif antara lain:

- Rasa tanggung jawab
- Kepercayaan diri
- Rasa cinta terhadap pekerjaan
- Pandangan ke depan
- Mampu menyelesaikan persoalan
- Penyesuaian diri terhadap lingkungan
- Memberi kontribusi yang positif
- Kekuatan untuk menunjukkan potensial

Berdasarkan definisi-definisi yang ada, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam jangka waktu tertentu guna mencapai suatu tujuan.

2.1.4 Penilaian Kinerja

Setiap perusahaan maupun instansi dalam berbagai bidang memiliki sejumlah pegawai yang memiliki kinerja berbeda-beda. Oleh karena itu, perusahaan atau instansi tersebut membutuhkan suatu penyelesaian untuk mengetahui kinerja masing-masing pegawainya sebagai evaluasi apakah pegawai tersebut layak untuk bekerja di perusahaan tersebut atau tidak. Untuk melakukan evaluasi pegawai, instansi melakukan penilaian kinerja sesuai

dengan kebutuhan instansi. Menurut Simamora (1995) pengertian kinerja pegawai adalah tingkat terhadap mana para pegawai mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan.

Menurut Mathis dan Jackson dalam Evita (2017) penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik pegawai melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada pegawai.

Menurut Dessler dalam Syahyuni (2018) menyimpulkan bahwa penilaian kinerja berarti mengevaluasi kinerja pegawai saat ini dan di masa lalu relatif standar kinerjanya. Penilaian kinerja mengasumsikan bahwa pegawai memahami apa standar kinerja mereka, dan juga memberikan pegawai umpan balik, pengembangan, dan insentif yang diperlukan untuk membantu orang yang bersangkutan menghilangkan kinerja yang kurang baik atau melanjutkan kinerja yang baik.

Dari kedua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu proses pengukuran kinerja pegawai yang dilihat dari pekerjaan setiap pegawainya dengan menggunakan aturan-aturan penilaian yang telah ada di setiap perusahaan. Hasil penilaian kinerja dapat dijadikan acuan dari setiap perusahaan apakah pegawai tersebut bisa dipertahankan di perusahaan tersebut atau tidak.

2.1.5 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penilaian Kinerja

Menurut A. Dale Timple, faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal.

1. Faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

2. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.

Menurut Mangkunegara (2005: 15), faktor individual dan psikologis termasuk dalam hasil dari atribut individu, yang menentukan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu atau bisa disebut sebagai faktor yang berasal dari dalam diri seseorang (internal). Sedangkan faktor organisasi dapat dikategorikan sebagai hasil dari dukungan organisasi atau faktor yang berasal dari luar diri seseorang (eksternal).

Pada akhirnya, Mangkunegara (2005: 16-17) menyimpulkan bahwa faktor-faktor penentu prestasi kerja individu dalam organisasi adalah:

1. Faktor individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi. Konsentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan potensi, yakni kecerdasan pikiran (IQ) dan kecerdasan emosi (EQ).

2. Faktor lingkungan kerja organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi yang

efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Pembagian faktor-faktor ini sejalan dengan A. Dale Timple (1992: 31) dalam Mangkunegara (2005: 15), faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Adapun faktor eksternal, yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Faktor internal dan faktor eksternal ini merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Jenis-jenis atribusi yang dibuat para pegawai memiliki sejumlah akibat psikologis dan berdasarkan kepada tindakan.

Dengan kata lain, faktor individu dapat dikategorikan sebagai faktor internal dan faktor lingkungan kerja organisasi sebagai faktor eksternal. Ini pula yang dipakai oleh penulis dalam penelitian ini, bahwa profesionalisme kerja mewakili faktor individu (internal) dan iklim komunikasi organisasi mewakili faktor lingkungan kerja organisasi (eksternal).

2.1.6 Indikator Kinerja Pegawai

Untuk mengukur kinerja pegawai individual ada beberapa indikator yang digunakan. Menurut Robbins dalam (Drs. Bintoro, 2017) mempunyai 6 indikator yaitu :

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketepatan Waktu
4. Efektivitas
5. Kemandirian
6. Komitmen Kerja

Indikator kinerja pegawai di atas akan dibahas di bawah untuk lebih mempermudah dalam memahami kinerja pegawai, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja

Kualitas kinerja diukur dengan persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.

2. Kuantitas

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

3. Ketepatan Waktu

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

4. Efektivitas

Tingkat pengguna sumber daya manusia dalam organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam pengguna sumber daya manusia.

5. Kemandirian

Merupakan tingkat dimana pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi dan kerja dan tanggung jawab pegawai terhadap kantor.

6. Komitmen Kerja

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

Indikator kinerja bisa dimaknai sebagai alat yang digunakan untuk mengukur pencapaian suatu target, baik dengan menggunakan ukuran kualitatif maupun ukuran kuantitatif. Dengan menggunakan indikator kinerja, suatu kinerja bisa di evaluasi apakah telah berhasil mencapai target yang telah ditentukan atau tidak.

Adapun indikator kinerja menurut Afandi (2018:89) indikator-indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

1. Kuantitas hasil kerja
Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.
2. Kualitas hasil kerja
Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.
3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas
Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.
4. Disiplin kerja
Taat kepada hokum dan peraturan yang berlaku .
5. Inisiatif
Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.
6. Ketelitian
Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu udah mencapai tujuan apa belum.
7. Kepemimpinan
Proses membengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.
8. Kejujuran
Salah satu sifat manusia yang sulit untuk diterapkan.

9. Kreativitas

Proses mental yang melibatkan permunculan gagasan atau yang melibatkan permunculan gagasan.

Agus Dwiyanto (2006 : 50) mengukur kinerja birokrasi publik berdasar adanya indikator yang secara lebih lanjut dijelaskan 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 negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan 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. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

5. Akuntabilitas

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 politik 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 dinilai dari ukuran eksternal, 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.

Dari berbagai macam indikator pengukuran kinerja yang diungkapkan oleh para pakar di atas, indikator yang akan digunakan untuk penelitian ini yaitu menggunakan indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Robbins (2006:206). Alasan menggunakan teori tentang pengukuran kinerja yang

dikemukakan oleh Robbins (Drs. Bintoro, 2017) tersebut karena dipandang sesuai, lebih tepat, dan lebih mampu mengukur kinerja pegawai Disdukcapil Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Robbins (Drs. Bintoro, 2017) meliputi lima indikator, yaitu Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas, Kemandirian, dan Komitmen Kerja.

2.2.7 Sasaran Kerja Pegawai

Nuromaniah, Linggi, & Budiman, (2017) menjelaskan bahwa Sasaran Kerja Pegawai berarti penilaian rencana kerja yang telah disusun. Penilaiannya dapat meliputi aspek kuantitas, kualitas, waktu dan biaya. Sementara penilaian unsur perilaku kerja adalah penilaian terhadap tingkah laku, sikap, atau tindakan oleh PNS atau tidak melakukan sesuatu yang seharusnya dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Aspek perilaku yang dinilai mencakup; orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, dan kerja sama.

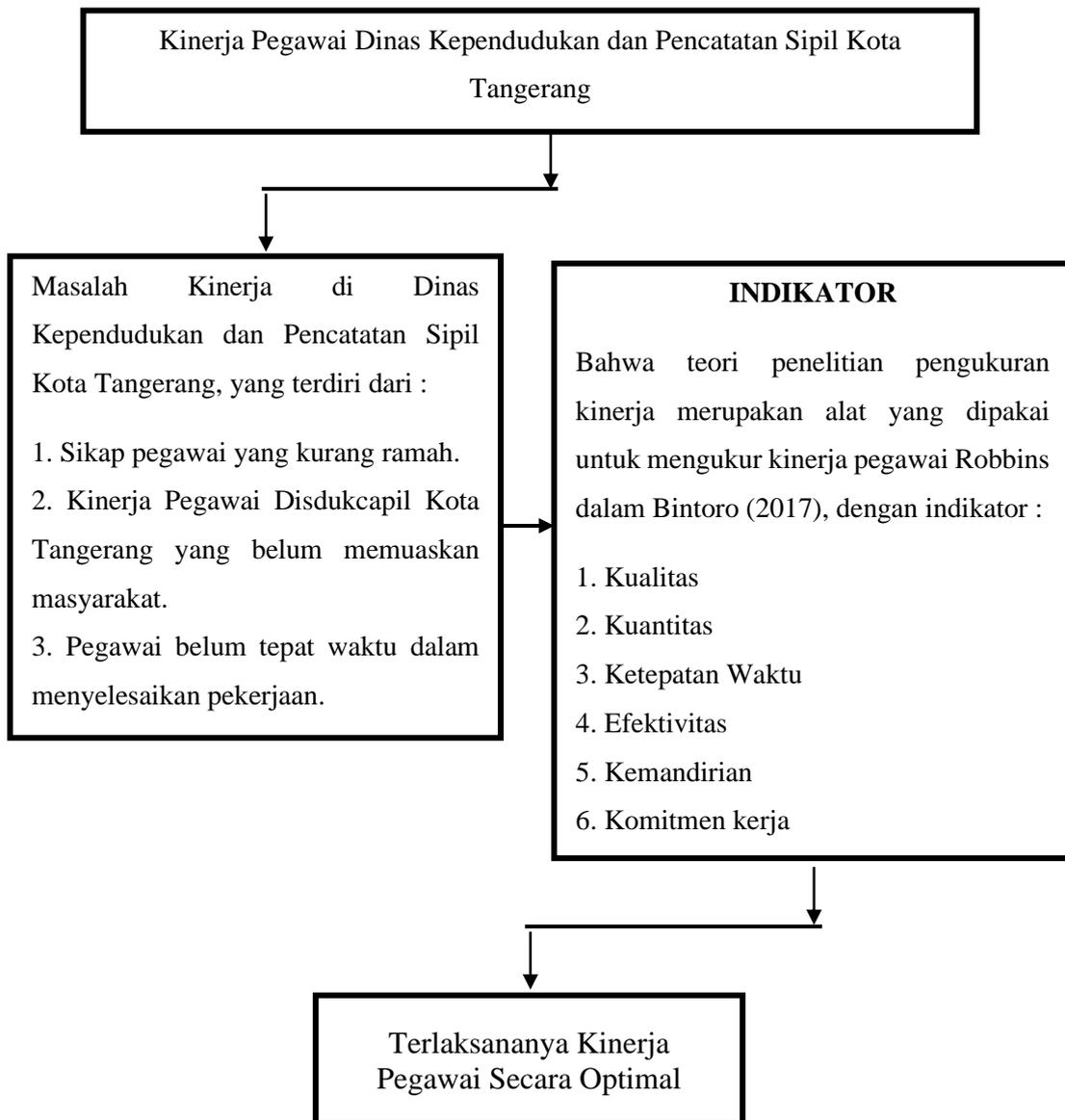
Penilaian prestasi kerja PNS dilaksanakan oleh pejabat penilai sekali dalam 12 bulan (1 tahun) yang dilakukan di awal bulan Januari dan diakhiri pada bulan Desember pada tahun yang bersangkutan. Penilaian prestasi kerja PNS terdiri atas unsur : SKP dengan bobot nilai 60% dan perilaku kerja dengan bobot 40%.

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir menggambarkan alur pikiran sebagai kelanjutan dari sebuah kajian teori untuk memberikan penjelasan pada pembaca berdasarkan judul penelitian tersebut. Kerangka berfikir dalam penelitian ini mengenai kinerja pegawai Disdukcapil Kota Tangerang. Kinerja pegawai suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Namun dalam penelitian ini terdapat masalah dalam kinerja pegawai antara lain: masyarakat kurang puas dengan kinerja yang dimiliki pegawai, pegawai tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, sikap pegawai yang kurang ramah.

Berkaitan dengan permasalahan diatas mengenai kinerja pegawai, maka dari itu untuk mengetahui kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, yaitu dengan mengemukakan teori kinerja pegawai menurut Robbins (Drs. Bintoro, 2017) yang menyebutkan indikator kinerja pegawai sebagai berikut :



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir

Sumber : Diolah Peneliti 2023

Dalam penelitian ini, berfokus pada tingkat kinerja pegawai Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang dimana yang menjadi fokus utamanya ialah :

1. Kualitas

Menyangkut kualitas kerja pegawai Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang terhadap tugas-tugasnya sesuai kemampuan dan keterampilan yang dimiliki.

2. Kuantitas

Menyangkut jumlah bagian atau bidang yang ada pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang apakah telah memadai dalam menyelesaikan tugas dan fungsinya, serta pencapaian hasil kerja setiap tahunnya.

3. Ketepatan waktu

Menyangkut proses penyelesaian pekerjaan oleh pegawai dengan tepat waktu yang didukung dengan koordinasi antar pegawai dan pemimpin.

4. Efektivitas

Menyangkut ketersediaan sumber daya seperti tenaga, uang, teknologi dan sistem yang terdapat pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang dalam menunjang para pegawainya bekerja dengan efektif.

5. Kemandirian

Menyangkut kesigapan dan inisiatif pegawai Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya.

6. Komitmen Kerja.

Menyangkut tanggung jawab yang dimiliki pegawai Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang.