

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Dalam mengkaji, membahas dan memperjelas masalah dalam penelitian ini di perlukan penelitian terdahulu. Untuk memperkaya penelitian terdahulu, penulis melihat penelitian terdahulu sejenis dengan “Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Naibonat Kecamatan Kupang Timur Kabupaten Kupang”. Sebagai acuan yang memperjelas, maka diuraikan beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Luffia Mayrarha Prasticha Jurusan Filsafat Politik Islam dengan judul **“Kinerja Birokrasi Pemerintahan Kecamatan Jepara Kecamatan Bubutan Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat.”** Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menjawab dua permasalahan berikut: (1) Bagaimana praktik kinerja birokrat di Kecamatan Jepara, Kecamatan Bubutan, Surabaya; dan (2) Faktor apa saja yang membantu atau menghambat kemampuan para pejabat tersebut dalam melayani masyarakat Kecamatan Jepara, Kecamatan Bubutan, Surabaya? Analisis kualitatif dan penelitian deskriptif adalah metodologi yang digunakan dalam penelitian ini. Kajian deskriptif kualitatif semacam ini berupaya mengkarakterisasi kejadian-kejadian yang terjadi. Purposive sampling dan Accidental sampling merupakan dua metode yang digunakan dalam proses pengumpulan sumber data penelitian ini. Adapun subjek penelitian Mereka adalah aparat Kecamatan Bubutan dan oknum penerima layanan dari Kecamatan Jepara dan Kecamatan Bubutan

Surabaya. Temuan studi ini menjelaskan bahwa: (1) Petugas kecamatan Jepara di Kecamatan Bubutan, Surabaya, produktif dan memberikan layanan kepada masyarakat secara tepat waktu dan akurat, yaitu dengan mematuhi protokol yang relevan. Fakta bahwa petugas menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab dan fungsinya merupakan salah satu faktor yang meningkatkan kinerja mereka. (Prasticha, 2017).

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah penelitian terdahulu terkhusus membahas tentang kinerja birokrasi pemerintah jepara kecamatan bubutan Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat serta teknik yang digunakan dalam penelitian terdahulu adalah purposive sampling dan accidental sampling sedangkan penelitian penulis terkhusus membahas tentang Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Naibonat kecamatan kupang Timur Kabupaten Kupang serta teknik yang digunakann dalam penelitian penulis adalah puuposive sampling..

Kedua, Penelitian dilakukan oleh Riri Rezeki Hariani, Jurusan Magister Ilmu Administrasi Publik dengan **judul “Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintahan Kecamatan Dalam Pelayanan Publik”**. Tujuan ini untuk mengetahui efektivitas perwakilan pemerintah keccamatan dalam memberikan layanan SKTM serta hambatan apa saja yang ada dalam layanan tersebut. Teknik kualitatif untuk menganalisis data melalui pengumpulan data, reduksi, penyajian,

dan pengambilan keputusan adalah metodologi penelitian yang digunakan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur Kecamatan Kenanbaru Baru dalam memberikan pelayanan SKTM masih di bawah standar dalam hal ketepatan waktu, efisiensi, keekonomian, keadilan, dan kewajaran. Pasalnya, aparatur pemerintah di Kelurahan Baru Kenangan kurang bekerja secara profesional dan disiplin dalam memberikan pelayanan SKTM kepada masyarakat. (Hariani, 2018).

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah penelitian terdahulu terkhusus membahas tentang bagaimana Mengkaji efektivitas perwakilan pemerintah kecamatan dalam memberikan layanan SKTM dan mengidentifikasi hambatan apa pun terhadap layanan tersebut. sedangkan penelitian penulis terkhusus membahas tentang kinerja pemerintah kelurahan dalam bidang pelayanan publik dan apa saja faktor penghambat kinerja pemerintah kelurahan dalam bidang pelayanan public di ke lurahanNaibonat.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Kosarina D. I. P. Sumarsono dengan judul **“Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”**. Dalam peneltian peneliti bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pemerintah di peningkatan pelayanan publik di kelurahan Tingkulu Kecamatan Wanea Manado. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, penelitian kualitatif adalah penlitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dijangkau menggunakan

prosedur statistic atau cara lain untuk mengukur. Pengambilan dalam hal ini penelitian yang menjadi informan dan ditentukan berdasarkan teknik purposive sampling, yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu jadi jumlahnya dari informan yang ada sebanyak 10 orang. Hasil penelitian menunjukkan kinerja pemerintah kelurahan tingkulu dalam meningkatkan pelayanan masih kurang layak, dilihat dari indicator kinerja yang digunakan adalah : 1) Produktifitas, 2) Akuntabilitas, 3) Kualitas Pelayanan, 4) Daya Tanggap, 5) Tanggung Jawab, (Sumarsono, 2009).

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas tentang kinerja pemerintah kelurahan.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah penelitian terdahulu menggunakan indikator Produktivitas, Akuntabilitas, Kualitas Pelayanan, Daya Tanggap, dan Tanggung Jawab, sedangkan penelitian penulis menggunakan indikator Pelaksanaan kegiatan pemerintah Kelurahan, Pelaksanaan pemberdayaan masyarakat, Pelaksanaan pelayanan masyarakat.

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.2 Kinerja Pemerintah

2.2.2.1 Pengertian Pemerintah dan Kinerja Pemerintah

Kata pemerintah berasal dari kata perintah yang berarti memberi perintah. Berasal dari kata perintah yang artinya memberi perintah. _ Yang dimaksud dengan “pemerintahan” adalah “suatu tindakan ditinjau dari cara, obyek, dan sebagainya dalam memerintah” (Soemantri, dari: 7). Oleh karena itu, istilah tersebut secara etimologis dapat diartikan sebagai tindakan atau kebijakan

berkelanjutan yang menggunakan rencana atau dasar pemikiran dan proses tertentu untuk mencapai tujuan yang diinginkan. “Pemerintahan” adalah “suatu tindakan dalam arti cara, obyek, dan sebagainya dalam memerintah” (Soemantri, 1976 : 7). Oleh karena itu, istilah tersebut secara etimologis dapat diartikan sebagai tindakan atau kebijakan berkelanjutan yang menggunakan rencana atau dasar pemikiran dan proses tertentu untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pemerintah adalah jenis lembaga lain yang berfungsi menjalankan sistem politik dan menetapkan undang-undang untuk mencapai tujuan negara. Adalah jenis lembaga lain yang fungsinya menjalankan sistem politik dan membuat undang-undang untuk mencapai tujuan negara. dalam arti luas, pemerintah mengacu pada setiap tindakan yang diambil oleh badan public legislatif, eksekutif, dan yudikatif dengan tujuan mencapai tujuan negara. Pemerintah dalam arti yang paling membatasi.

Menurut Undang-Undang Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah, yang dimaksud dengan “pemerintahan daerah” adalah pimpinan daerah, khususnya kepala daerah pada umumnya, seperti gubernur, bupati, walikota, dan anggota DPRD. Undang-Undang Pokok Pemerintahan Daerah mengacu pada pemerintahan daerah secara umum, termasuk gubernur, bupati, walikota, dan anggota DPRD. Dengan kepala daerah membawahi eksekutif dan DPRD membawahi legislatif, maka DPRD mempunyai kedudukan yang setara dengan bupati. Anggota DPRD dan kepala daerah harus bekerja sama untuk membuat peraturan daerah (PERDA). Tugas utama kepala daerah sebagai salah satu

komponen pemerintahan daerah adalah mengawasi pelaksanaan dan mempertanggungjawabkan sepenuhnya

Adam Smith (1976) mengidentifikasi tiga peran utama berikut peran utama pemerintah suatu negara dari ini : Pemerintahan suatu negara: dan keamanan dalam negeri, penegakan hukum, dan penyediaan komoditas yang tidak dibagikan oleh perusahaan swasta merupakan tiga prioritas pertama. Hal ini terkait dengan gagasan bahwa pekerjaan pemerintah melindungi hak-hak dan menegakkan keadilan bagi seluruh anggota masyarakat. Untuk melindungi hak-hak dan memajukan keadilan bagi seluruh anggota masyarakat. Tugas Pemerintah dibagi empat kategori : 1. Fungsi pelayanan publik. Kewenangan pihak berwajib yang dimiliki masing-masing daerah dan pemerintah pusat menentukan betapa berbedanya fungsi pelayanan masing-masing daerah dilaksanakan. Yang masing-masing pusat miliki di berbagai wilayah dan pemerintah menentukan betapa berbedanya fungsi pelayanan yang mereka laksanakan. 2. Fungsi regulasi: Untuk mengawasi hubungan interpersonal hubungan di dalam masyarakat, pemerintah menetapkan peraturan dan ketentuan. 3. Fungsi Pembangunan: Pemerintah harus berfungsi sebagai pemacu pembangunan di wilayahnya, dimana pembangunan ini mencakup segala aspek kehidupan tidak hanya fisik tapi juga mental spiritual. Pembangunan ini akan berkurang apa bila masyarakat sejahtera. 4. Fungsi Pemberdayaan: Peran ini memfasilitasi terwujudnya otonomi daerah. Untuk menjalankan peran ini, pemerintah daerah harus diberikan kewenangan yang cukup untuk mengelola sumber daya daerah dan melakukan berbagai kegiatan desentralisasi. Sektor swasta harus lebih terlibat dalam administrasi pemerintahan

dan inisiatif pembangunan di pemerintah daerah. Tujuan dari kebijakan pemerintah daerah dan daerah adalah untuk meningkatkan perekonomian masyarakat, yang seiring berjalannya waktu dapat membantu menopang pendanaan pemerintah daerah. Untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat di daerah, pemerintah harus memberikan ruang yang cukup bagi kegiatan masyarakat secara otonom. Lebih jauh lagi, jika kepentingan masyarakat dipertimbangkan dalam undang-undang dan juga dalam kegiatan nyata pemerintah, (Filterianto Robial).

Secara khusus dalam Pedoman Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia menyebutkan bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi organisasi, (Riski Marew Walangara) Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan disepakati bersama. Konsep "kinerja kerja" dan "kinerja aktual", yang mengacu pada semua tindakan dalam organisasi kerja, merupakan asal mula istilah "kinerja". Kinerja menurut Mukhlis (2005:27) adalah hasil kemampuan seorang pegawai dalam melaksanakan kewajibannya secara konsisten dengan kualitas, kuantitas, efisiensi, dan efektifitas pekerjaan yang diberikan kepadanya. Selain itu, Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dilakukan oleh seorang individu atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab tertentu guna mencapai tujuan organisasi yang bermoral dan baik, menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000:2). bermoral dan

tidak melanggar hukum. Pencapaian Kinerja dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, tergantung pada tujuan masing-masing organisasi itu sendiri, kinerja merupakan kemampuan kerja, (Sandewa, 2018)

2.2.2.2 Penilaian Kinerja Pemerintah

Karena berfungsi sebagai ukuran seberapa baik perusahaan mencapai tujuannya, penilaian kinerja merupakan proses yang penting. Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan kinerja sebagai (1) suatu prestasi; (2) kinerja yang ditunjukkan; dan (3) kemampuan kerja (dengan mengacu pada peralatan).

Mahmudi menjelaskan kinerja merupakan suatu konstruk (*construct*) yang bersifat multidimensional. Artinya suatu kinerja memiliki berbagai kemungkinan atau dimensi untuk diukur secara komprehensif. Pengukurannya juga bervariasi tergantung pada kompleksitas faktor-faktor yang membentuk kinerja. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik diperlukan adanya penilaian kinerja, (Marew Walangara)

Robertson menjelaskan bahwa:

Proses mengevaluasi kemajuan pekerjaan menuju pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dikenal sebagai penilaian kinerja. Ini mencakup data tentang efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan, efisiensi penggunaan sumber daya untuk menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, dan perbandingan hasil dan target kegiatan.

Menurut Mahmudi, evaluasi kinerja pada sektor publik meliputi tujuan sebagai berikut:

- 1) Menentukan sejauh mana tujuan organisasi tercapai.

- 2) Menyediakan fasilitas pembelajaran pegawai
- 3) Berkinerja lebih baik pada waktu-waktu berikutnya.
- 4) Memberikan pemikiran metodis dalam proses pengambilan keputusan ketika menetapkan imbalan dan penalti
- 5) Mendorong anggota staf
- 6) Membangun akuntabilitas publik.

Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa penilaian kinerja bertujuan untuk memastikan kontribusi individu maupun kelompok dalam organisasi yang diimbani. Berdasarkan tujuan tersebut, penilaian kinerja dapat dilakukan terhadap individu atau juga organisasi.

Senada dengan pendapat diatas, Levine mengemukakan konsep pengukuran kinerja organisasi public, yaitu;

- 1) Responsiveness atau daya tanggap; mengukur daya tanggap penyedia terhadap harapan, keinginan, aspirasi dan keinginan pelanggan.
- 2) Tanggung jawab atau Reliabilitas; merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana proses pemberian pelayanan publik dilaksanakan tanpa melanggar ketentuan yang telah ditentukan.
- 3) Akuntabilitas; merupakan metrik yang menunjukkan tingkat keseimbangan antara penyedia layanan dan tindakan eksternal seperti norma dan nilai social yang dianut oleh pemangku kepentingan dan ada di masyarakat.

Dari beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam mengukur kinerja organisasi publik harus memperhatikan tiga aspek utama. Pertama, harus adanya responsivitas untuk mengukur kemampuan *providers* dalam

menanggapi atau memberi respon terhadap setiap ekspektasi para *customers*. Kedua, adanya responsibilitas dalam mengukur seberapa besar tanggung jawab penyelenggara pelayanan terhadap publik. Ketiga, adanya akuntabilitas untuk mengukur keselarasan antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat sekitar.

Menurut Dwiyanto, mengukur kinerja birokrasi publik berdasarkan adanya indikator berikut:

- 1) Produktivitas; Produktivitas adalah gagasan yang mengevaluasi kemandirian layanan dan tingkat efisiensi. Rasio input terhadap output adalah definisi umum produktivitas. Kantor Akuntansi Umum telah memasukkan sejauh mana pelayanan publik memberikan hasil yang diharapkan sebagai indikator kinerja utama dalam upaya memberikan ukuran produktivitas yang lebih komprehensif.
- 2) Responsivitas; merupakan kapasitas organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda dan prioritas pelayanan, serta menciptakan inisiatif pelayanan publik yang selaras dengan maksud dan tujuan masyarakat. Penyelarasan program dan kerja sukarela dengan kebutuhan dan tujuan masyarakat disebut dengan daya tanggap. Karena daya tanggap secara langsung mencerminkan kapasitas organisasi publik dalam memenuhi tujuannya, khususnya untuk melayani kebutuhan masyarakat, maka daya tanggap dimasukkan sebagai indikator kinerja. Ketidaksesuaian antara kebutuhan masyarakat dan layanan yang tersedia merupakan tanda rendahnya daya tanggap. Hal ini menunjukkan ketidakmampuan organisasi dalam memenuhi tujuan dan misi organisasi

publik. Sudah jelas bahwa organisasi dengan daya tanggap yang rendah juga mempunyai kinerja yang buruk.

- 3) Resposibilitas; memperjelas apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sejalan dengan kebijakan organisasi, baik tersurat maupun tersirat, atau dengan prinsip administratif yang baik. Akibatnya, akuntabilitas terkadang berbenturan responsivitas.
- 4) Akuntabilitas; Sejauh mana pemimpin politik yang dipilih oleh masyarakat umum memiliki wewenang untuk mengawasi kebijakan dan operasional lembaga publik dikenal sebagai akuntabilitas publik. Sejauh mana tindakan dan kebijakan organisasi publik sejalan dengan keinginan masyarakat luas dapat ditentukan melalui akuntabilitas publik. Keberhasilan organisasi publik dapat dievaluasi dengan lebih dari sekedar pengukuran pemerintah atau internal mereka sendiri, seperti pencapaian tujuan. Saat menilai kinerja, kriteria eksternal seperti norma dan nilai masyarakat harus dipertimbangkan.. Kegiatan yang dilaksanakan oleh badan publik mempunyai standar akuntabilitas yang tinggi apabila dianggap tepat dan sesuai dengan norma dan nilai-nilai kemasyarakatan.

(Agus Dwiyanto)

2.2.3 Pelayanan Publik

2.2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Public adalah masyarakat umum itu sendiri, yang harus dikelola dan dilayani oleh pemerintah sekaligus berperan sebagai badan pengatur hukum konstitusinya. (Kamarni, SE., 2011).

Melayani kebutuhan individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi dengan mengikuti kebijakan dan pedoman pokok yang telah ditetapkan dikenal dengan istilah pelayan public. Intinya, pemerintah melayani masyarakat dengan membina lingkungan yang memungkinkan setiap individu tumbuh dalam keterampilan dan daya cipta untuk mencapai tujuan bersama., (Kurniawan, 2016)

“Pelayanan adalah kegiatan publik atau serangkaian kegiatan dalam rangka mendistribusikan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik,” ujarnya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1, Angka 1. Holle (2011)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa “segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah yang berupa barang dan/atau pelayanan, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.” kerangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk dalam pelayanan public.

(Holle, 2011

2.2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik

Berikut prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan sebagaimana tertuang dalam Permenpan Nomor 63 Tahun 2004:

- a) Kesederhanaan: Kemudahan dalam memahami, menerapkan, dan memahami metode pelayanan publik.
- b) Kejelasan; hal ini mencakup kejelasan mengenai hal-hal sebagai berikut: 1) Standar pelayanan publik yang pertama bersifat teknis dan administratif; 2) Terdiri dari satuan kerja dan pejabat yang berwenang memberikan pelayanan dan menangani permasalahan atau pengaduan yang timbul dalam pelaksanaannya. 3) Rincian mengenai harga dan tata cara pembayaran pelayanan publik.
- c) Kepastian waktu; penyelenggaraan pelayanan publik dapat selesai dalam waktu yang ditentukan.
- d) Kebenaran: Iklan layanan masyarakat diterima secara baik, patut, dan halal.
- e) Keamanan: Kejelasan hukum dan rasa aman diberikan melalui prosedur dan barang pelayanan publik.
- f) Akuntabilitas: Pemimpin penyedia layanan publik atau pejabat yang ditunjuk mempunyai tanggung jawab untuk memberikan layanan dan menangani keluhan atau masalah yang timbul dari pelaksanaan layanan publik.
- g) Prasarana dan sarananya lengkap; tersedia peralatan, perlengkapan, dan dukungan lain yang memadai, seperti kemampuan telematika.
- h) Aksesibilitas; lokasi, ukuran, dan fasilitas pelayanan yang memadai, dapat diakses oleh umum dan memanfaatkan teknologi telematika.

- i) Disiplin, sopan santun, dan ramah: Ketika memberikan layanan, penyedia layanan harus tulus, menyenangkan, dan disiplin.
- j) Kenyamanan: Ruang tunggu harus nyaman, bersih, dan dilengkapi dengan fasilitas seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya. Suasana pelayanan juga harus rapi dan teratur. (Sutopo, 2014)

2.2.3.3 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan public merupakan pedoman terpadu dalam penyelenggaraan pelayanan public yang harus dipatuhi oleh penerima dan penyedia layanan. Hal ini termasuk namun tidak terbatas pada:

- a) Standar protokol pelayanan, yang mencakup pengaduan, baik bagi penerima maupun penyedia layanan, baik penerima maupun penyedia.
- b) Waktu Penyelesaian: Ini adalah jangka waktu yang berlalu antara saat permohonan diajukan dan selesainya seluruh layanan, termasuk penanganan pengaduan adalah jangka waktu antara saat permohonan diajukan hingga selesainya seluruh layanan.
- c) Biaya layanan; memuat informasi mengenai tarif yang ditetapkan pada saat pemberian prosedur pemberian jasa.
- d) Produk jasa: Hasilnya harus diberikan sesuai dengan pedoman yang ditentukan. Layanan disediakan sesuai dengan penentuan pedoman
- e) Sarana Prasarana: penyediaan perbekalan dan prasarana serta sarana yang memadai oleh pelayanan publik.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus mempertimbangkan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. (Sutopo, 2014)

2.2.3.4 Kualitas Dimensi Pelayanan Publik

Ada banyak definisi untuk kata “kualitas”, mulai dari tradisional hingga strategis. Definisi konvensional tentang kualitas biasanya mencantumkan atribut produk seperti fungsionalitas, keandalan, kemudahan penggunaan, penampilan, dan sebagainya. Menurut definisi strategis, kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memuaskan permintaan dan keinginan pelanggan (memenuhi kebutuhan mereka). Setiap orang mempunyai penafsiran yang berbeda mengenai hal tersebut. Berikut beberapa contoh definisi yang sering digunakan, antara lain, (Pratama, 2015):

1. Kepatuhan terhadap spesifikasi atau arahan,
2. Kegunaan,
3. Penyempurnaan dan peningkatan terus-menerus,
4. Bebas dari cacat atau kerusakan
5. Memenuhi permintaan klien sejak awal dan terus menerus
6. Mulailah dengan benar.
7. Item yang dapat memuaskan klien

Dimensi kualitas layanan, dalam pandangan Zeithaml, menunjukkan bahwa dua faktor—layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan—menentukan kualitas layanan. Sepuluh dimensi kualitas layanan berikut mengatur dua item ini:

1. Tangibles: dalam bentuk bangunan aktual, perabotan, staf, dan komunikasi

2. Keandalan; ini adalah kapasitas unit layanan untuk menghasilkan layanan yang dijanjikan secara memadai.
3. Daya tanggap; ditunjukkan dengan kesiapan untuk membantu pelanggan dalam memikul akuntabilitas atas kualitas layanan yang diterima,
4. Kompetensi; ditunjukkan dengan tingginya pengetahuan dan keahlian aparatur dalam memberikan pelayanan,
5. Kesopanan; ini termasuk bersikap ramah, mengakomodasi kebutuhan pelanggan, dan bersemangat menjalin hubungan pribadi.
6. Kredibilitas; ditunjukkan dengan sikap yang jujur dalam segala upaya memenangkan hati rakyat,
7. Keamanan: Tidak boleh ada bahaya atau bahaya apa pun dalam layanan yang ditawarkan.
8. Akses; seperti dalam kesederhanaan menjalin hubungan
9. Komunikasi: ketika penyedia layanan terbuka untuk mendengarkan pendapat, tujuan, dan sasaran klien mereka dan selalu siap memberikan informasi baru kepada publik,
10. Kenali tuntutan pelanggan dan cobalah yang terbaik untuk memahaminya.

Setelah itu Zeithaml, Berry, dan Parasuraman mereduksi sepuluh aspek tersebut menjadi lima aspek utama, yaitu sebagai berikut:

- a. Bukti langsung (tangible), seperti fasilitas, peralatan, personel, dan fasilitas komunikasi.

- b. Keandalan adalah kemampuan untuk memenuhi janji secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap, atau kesediaan karyawan untuk membantu klien dan menawarkan layanan yang cepat.
- d. Jaminan (assurance) adalah keterampilan, keahlian, sikap, dan ketergantungan anggota staf; itu tanpa risiko, ketidakpastian, atau bahaya.
- e. Empati mencakup kapasitas untuk membangun hubungan baik melalui percakapan, memberikan perhatian individu, dan memahami kebutuhan klien.

Berdasarkan uraian di atas, kualitas pelayanan mencakup segala tindakan yang berkaitan dengan manusia, produk, jasa, proses, dan lingkungan yang dilakukan secara berkelanjutan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat serta memenuhi permintaan dan harapannya pada saat itu. (Pratama, 2015).

2.2.4. Kinerja Pemerintah Kelurahan

2.2.4.1 Pengertian Kelurahan

Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Pasal 127 ayat (1) Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah menyatakan bahwa kecamatan dibentuk di wilayah kecamatan dengan peraturan daerah berpedoman pada peraturan pemerintah; ayat (2) menyatakan bahwa lurah yang memimpin kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas mendapatkan delegasi dari Walikota atau Bupati; dan ayat

(3) menyatakan bahwa selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), kepala desa mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan pemerintahan kecamatan;
2. Pemberdayaan masyarakat;
3. Pengabdian Masyarakat;
4. Terpeliharanya ketentraman dan ketertiban masyarakat; dan
5. Pemeliharaan bangunan dan prasarana umum.

Kelurahan sebagai unit terendah di bawah kecamatan. Pemerintah Kelurahan adalah organisasi pemerintah yang tunduk terhadap kaidah-kaidah organisasi pada umumnya. Organisasi pemerintah kelurahan adalah struktur tata pembagian kerja dan tata hubungan kerja antar kepala kelurahan, sekertaris, dan kepala-kepala seksi pada sekertaris saling bekerja sama melalui suatu system untuk mencapai tujuan bersama. (Olivianti, 2014)

Dalam sistem pemerintah Indonesia, peran dan fungsi pemerintah kelurahan merupakan bagian penting dan menentukan, bila dikaitkan dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada publik. Jabatan kepala lurah berfungsi sebagai titik fokus penyelenggaraan pemerintahan Republik Indonesia yang berinteraksi dengan penduduk setempat. Pelayanan masyarakat kecamatan, baik maupun buruk, adalah cerminan dari pemerintah. Oleh karena itu, untuk menampilkan citra pemerintah yang baik, pemerintah kelurahan harus benar-benar menampilkan dirinya sebagai lembaga pemerintah yang mampu memberikan pelayanan yang menyenangkan kepada masyarakat dengan kualitas pelayanan yang baik. Dengan melakukan perbaikan terhadap

fasilitas pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, pemerintah kecamatan berharap dapat memenuhi kebutuhannya dan meningkatkan derajat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan. berharap dapat memenuhi kebutuhannya dan meningkatkan derajat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ditawarkan. Pegawai daerah dapat dilatih untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, termasuk keterampilan kepribadian dan psikologis dalam berhubungan dengan masyarakat serta keterampilan teknis untuk mendukung kelancaran proses pelayanan. Selain itu, fasilitas fisik yang terhubung langsung dengan fasilitas pelayanan kesehatan dapat dijadikan sebagai tempat atau lokasi untuk melayani kebutuhan masyarakat. (Said, 2013)

2.2.4.2 Penilaian Kinerja Pemerintah kelurahan

Penilaian kinerja menurut Handoko (1985) adalah proses dimana perusahaan menilai prestasi karyawannya. Sebaliknya, Chung dan Megginson (Gomes 1999) menyatakan bahwa itu adalah suatu metode atau latihan untuk mengukur kontribusi individu setiap anggota organisasi terhadap kelompok.

Menurut Dessler (1997), penilaian kinerja adalah setiap proses yang mencakup tiga langkah berikut: (1) menetapkan standar kinerja; (2) mengevaluasi kinerja actual seorang karyawan berdasarkan standard-standar tersebut; dan (3) menawarkan umpan balik kepada anggota anggota staf dalam upaya menginspirasi mereka untuk mencapai kinerja tinggi atau menghindari penurunan kinerja. Lebih lanjut disebutkan bahwa tujuan tinjauan kinerja adalah untuk: (1) menginformasikan kepada atasan dan bawahan tentang kemungkinan promosi dan kenaikan gaji; dan (2) memberi mereka kesempatan untuk mengevaluasi perilaku

bawahan terkait dengan pekerjaannya, sehingga memungkinkan mereka membuat rencana untuk mengatasi potensi kekurangan bawahan.

Tujuan penilaian kinerja adalah untuk mendorong peningkatan kinerja karyawan di masa depan dengan cara menilai kinerjanya di masa lalu. Data penilaian kinerja dapat digunakan untuk berbagai tujuan, termasuk merekrut karyawan baru, menempatkan mereka pada peran atau tanggung jawab tertentu, mempertimbangkan kenaikan gaji, dan memberikan penghargaan atau insentif kepada staf yang berkinerja tinggi.

Gomes (199) menyatakan paling tidak ada tiga macam kriteria penilaian kinerja berdasarkan persyaratan penilaian kinerja, yaitu: 1) Evaluasi kinerja menurut hasil., 2) penilaian kinerja berdasarkan perilaku, dan 3) penilaian kinerja berdasarkan pertimbangan. Dari penilaian kinerja yang didasarkan pada perilaku tertentu adalah yang paling populer atau banyak digunakan dalam bisnis di antara ketiga jenis tersebut. Dalam konteks penelitian ini, kinerja aparatur kecamatan (pekerja) dievaluasi berdasarkan jenis evaluasi yang diperoleh dari gambaran perilaku tersebut., (Pesoth, no date).

Dalam penilaian kinerja pemerintah kelurahan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 pasal 25; Kelurahan sebagai perangkat kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggara pemerintah di wilayah kelurahan yang dipimpin lurah. Selain melaksanakan tugas dan fungsi yang dimaksud pada ayat (1), lurah dibantu perangkat kelurahan untuk melaksanakan tugas dari camat. Tugas lurah meliputi;

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintah kelurahan;

- b. Pelaksanaan pemberdayaan masyarakat;
- c. Pelaksanaan pelayanan masyarakat;
- d. Pemeliharaan ketentraman dan ketertiban umum;
- e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum.