

BAB II
LANDASAN KONSEPTUAL

2.1 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu ini, penulis menggunakannya sebagai acuan dan bahan refleksi dalam menggali aspek permasalahan tersebut. Bagian ini menguraikan objek-objek yang pernah menjadi subjek penelitian sebelumnya. Fakta atau informasi yang disajikan berasal dari sumber asli. Penelitian sebelumnya yang dikutip dalam literatur ilmiah ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penelitian Terdahulu	Perbedaan		Persamaan
		Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang	
1	<p>Judul:Efektivitas Kerja Aparatur Desa (Studi Kasus Di Desa Pakuue Dua Kecamatan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan)</p> <p>Penulis: Johannes F.L Rampi, Joorie. M. Ruru dan Novie R.A.</p> <p>Tahun: 2019</p> <p>Deskripsi hasil: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas kerja aparat yang ada di Desa Pakuure Dua</p>	<p>Fokus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Produktifita 2. Kreativitas 3. Intensitas 	<p>Fokus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan 2. Pengawasan 3. Disiplin kerja 4. Motivasi kerja 5. kompensasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. sama-sama menggunakan metode kualitati 2. sama-sama membahas tentang efektivitas kerja

	<p>Kecamatan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan dapat dikatakan sangat baik dalam hal kreativitas untuk membina kehidupan masyarakat, membina ketentraman dan ketertiban masyarakat desa.</p>			
2	<p>Judul:Efektivitas Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dimasa Pandemi Covid-19 (Studi Dibadan Kesatuan Bangsa Dan Politik Daerah Provinsi Sulawesi Utara)</p> <p>Penulis: Andini Prasiswa Riwayat, Johnny Posumah, Novva Plangiten</p> <p>Tahun:2022</p> <p>Deskripsi hasil: hasil penelitian ini menyatakan bahwa upaya untuk meningkatkan keefektivan pegawai dibadan kesatuan bangsa dan politik daerah provinsi sulawesi utara sudah</p>	<p>Fokus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ketepatan waktu 2. ketepatan dalam pengukuran 3. ketepatan dalam menentukan tujuan 4. ketepatan sasaran 	<p>Fokus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkunga 2. Pengawasa 3. Disiplin kerja 4. Motivasi kerja 5. kompensasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. sama-sama menggunakan metode kualitati 2. sama-sama membahas tentang efektivitas kerja

	dilakukan dengan memanfaatkan sumberdaya manusia yang ada.			
--	--	--	--	--

Sumber: olahan penulis (2023)

2.2 Pengertian Efektivitas Kerja

Efisiensi kerja merupakan salah satu tujuan dari setiap pekerjaan. Efisiensi kerja adalah tingkat di mana seseorang atau kelompok melaksanakan tugas pokoknya untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Hasibuan (2018), efisiensi kerja adalah keberhasilan suatu ruang kerja terselesaikan sesuai rencana yang telah ditentukan. Untuk menjamin keberhasilan peningkatan efisiensi personel organisasi, maka perlu mempengaruhi struktur organisasi sedemikian rupa sehingga dapat meningkatkan volume pekerjaan, kualitas kerja dan penggunaan waktu, serta meningkat sumber daya pribadi. Efisiensi kerja dilakukan dengan benar, suatu organisasi mungkin efektif tetapi tidak efisien dalam semakin dekat suatu organisasi dengan tujuannya, semakin efektif pendekatannya untuk mencapai tujuan organisasi. Mutiarin dan Arif (2014) berpendapat bahwa prestasi kerja merupakan ukuran pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Pengertian efisiensi kerja yang diberikan oleh para ahli di atas pada dasarnya hanya berlaku pada tujuan organisasi/lembaga, yang menyangkut kinerja pegawai sebagai keberhasilan pencapaian tujuan organisasi terutama dalam hal hasil, sasaran atau hasil yang diinginkan dan kedua, upaya yang dilakukan dan dilakukan, dan keduanya secara optimal. Menggabungkan konsep efisiensi kerja di atas, kita memperoleh gagasan bahwa efisiensi kerja adalah suatu hasil atau akibat yang terjadi akibat aktivitas fisik dan mental

beberapa orang untuk mencapai tujuan tertentu. Sebaliknya pekerjaan dikatakan efisien bila diselesaikan tepat waktu sesuai rencana yang telah disepakati sebelumnya. Konsep efisiensi kerja juga diperkenalkan oleh beberapa ahli lainnya. Menurut Gibson (2010), efisiensi adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang disepakati untuk mencapai tujuan bisnis bersama. Tingkat tujuan dan sasaran menunjukkan efektivitas. Pencapaian tujuan dan sasaran ditentukan oleh jumlah korban, namun Tampubolon (2007) berpendapat bahwa perdagangan elektronik mengacu pada pencapaian tujuan yang disepakati bersama dan tingkat pencapaian tujuan tersebut menunjukkan tingkat efektivitas. Berdasarkan pernyataan tersebut, efektivitas mengacu pada pencapaian tujuan atau sasaran. Setiap pekerjaan seorang individu, kelompok atau organisasi mempunyai tujuan yang pasti.

Berdasarkan teori di atas, prestasi kerja memegang peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab. Dengan efisiensi kerja, karyawan dapat memastikan pemahaman karyawan, menyesuaikan tugas untuk mencapai pekerjaan yang efektif dan efisien. Efisiensi kerja merupakan salah satu tujuan setiap karyawan. Efisiensi kerja dapat tercapai apabila pekerjaan dilakukan sesuai dengan kondisi yang dibutuhkan oleh pekerjaan tersebut. Dengan kondisi yang telah ditentukan tersebut maka pembagian kerja menjadi lebih mudah, dan tentunya pembagian kerja tersebut bergantung pada kemampuan masing-masing karyawan. Hal ini memudahkan manajer untuk mendelegasikan wewenang kepada setiap karyawan. Suatu pekerjaan dianggap efektif apabila tujuan yang direncanakan dapat dicapai dengan segala cara yang direncanakan. Pekerjaan yang dilakukan oleh seorang individu menunjang tercapainya tujuan kelompok.

Hal ini disebabkan karena setiap organisasi terbagi menjadi beberapa bagian atau kelompok, namun pada saat yang sama pencapaian tujuan kelompok menunjang tercapainya tujuan umum organisasi.

Dari keseluruhan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian efisiensi kerja telah dijelaskan. Untuk memperoleh ukuran efisiensi kerja, perlu diukur aspek-aspek mendasar yang mengarah pada efisiensi, yaitu keadaan aktivitas kerja yang menghasilkan hasil atau akibat yang diinginkan dalam hal waktu kerja.

2.3 Aspek-Aspek Efektivitas Kerja

Aspek efisiensi kerja Berdasarkan pandangan Mutiarin dan Zainudin (2014), efisiensi kerja dapat dijelaskan sehingga efektivitas program dapat dilihat dari beberapa aspek, antara lain sebagai berikut:

1. Tugas Atau Fungsi

Suatu lembaga pendidikan dikatakan efektif bila memenuhi tugas atau tanggung jawabnya, dan suatu program pendidikan dikatakan efektif bila tugas dan tanggung jawabnya dapat dilaksanakan dengan baik dan peserta didik dapat belajar dengan baik.

2. Aspek Rencana Atau Program

Di sini disusun kurikulum atau program, apabila semua rencana dilaksanakan maka rencana atau program tersebut dikatakan efektif.

3. Aspek Ketentuan Dan Peraturan

Efektivitas program juga dapat dilihat dari konsisten atau tidaknya aturan-aturan yang dibuat dalam proses kerja. Aspek ini mencakup aturan-aturan

yang berlaku bagi karyawan. Jika peraturan ditaati dengan benar, berarti peraturan atau ketentuan tersebut benar-benar diikuti.

4. Aspek Tujuan Atau Kondisi Ideal

Program tidak akan efektif apabila tujuan atau kondisi ideal program tidak dapat tercapai. Penilaian terhadap aspek ini tercermin pada kinerja pegawai.

Menurut Daft (Ramdhani, 2021), prestasi kerja mencakup beberapa aspek antara lain:

1. Keterampilan Kerja

Keterampilan menunjukkan keterampilan dan kemampuan pegawai yang menunjang tugas. Keterampilan profesional merupakan prasyarat bagi karyawan untuk dapat melakukan pekerjaannya. Keterampilan di tempat kerja mencakup keterampilan, pengetahuan, keterampilan interpersonal, dan keterampilan teknis.

2. Peningkatan Prestasi Kerja

Prestasi kerja merupakan suatu ukuran yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja seseorang atau suatu organisasi. Prestasi kerja individu berarti kemampuan atau keberhasilan seseorang dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan lebih lama, baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

3. Kemampuan Berkompetisi

Persaingan adalah topik penting dalam kehidupan profesional. Persaingan yang dimaksud dilakukan dengan cara yang positif, misalnya agar tampil

lebih baik dari yang lain. Persaingan bersifat positif dan tidak merugikan pihak lain.

4. Kemampuan Beradaptasi

Kemampuan beradaptasi mengacu pada kemampuan karyawan untuk beradaptasi terhadap situasi dan lingkungan kerja yang sering berubah, serta lingkungan kerja seperti rekan kerja, serta lokasi dan infrastruktur yang digunakan.

5. Daya tahan terhadap perubahan

Pada umumnya sering terjadi perubahan lingkungan kerja, misalnya faktor cuaca, iklim, suhu udara. Dalam hal ini, karyawan diharapkan menolak perubahan tersebut. Setiap karyawan harus memiliki kekuatan fisik untuk menahan perubahan tersebut.

Kholisa (2012) menyatakan bahwa aspek-aspek berikut memengaruhi prestasi kerjas:

1. Kedisiplinan dalam menjalankan tugas
2. Kerajinan dalam bekerja
3. Hubungan dengan karyawan lain atau kemampuan beradaptasi
4. Kecocokan kerja
5. Kepuasan hasil kerja
6. Prestasi kerja

Berdasarkan uraian beberapa ahli yang diberikan di atas, dapat disimpulkan bahwa efisiensi kerja merupakan kemampuan memilih arah tertentu dan bekerja tepat waktu.

2.4 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja

Menurut Richard M. Steers (2017:86), faktor mempengaruhi efektivitas kerja adalah:

1. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi mempengaruhi prestasi kerja karena menggambarkan struktur yang harus dilalui karyawan dalam pekerjaannya. Struktur organisasi adalah cara menempatkan orang-orang dalam hubungan yang relatif permanen yang menentukan pola komunikasi dan perilaku berorientasi tugas.

2. Karakteristik Lingkungan

Hal ini biasanya terjadi pada lingkungan organisasi seperti peralatan, perkakas, hubungan karyawan dan kondisi kerja. Sifat-sifat lingkungan ini selalu berubah yang artinya tidak menentu karena selalu merupakan proses yang dinamis.

3. Karakteristik Pekerja

Faktor inilah yang paling mempengaruhi efisiensi kerja, karena walaupun sarana dan prasarana sudah siap dan mekanisme kerja sudah baik, namun jika tidak ada dukungan kualitas dari pegawai yang melaksanakannya maka percuma saja.

4. Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen

Kebijakan dan praktik pengelolaan juga harus memperhatikan unsur manusia sebagai individu yang berbeda, dibandingkan hanya mengedepankan strategi mekanisme kerja saja. Mekanisme kerja ini

meliputi penetapan tujuan strategis, pencarian dan penggunaan sumber daya serta penciptaan lingkungan untuk pencapaian, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan yang cerdas, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan dan inovasi organisasi.

Menurut Ronald Reilly (Karambut, 2017), faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja organisasi adalah sebagai berikut:

1. Waktu

Karakteristik organisasi mempengaruhi prestasi kerja karena menggambarkan struktur yang harus dilalui karyawan dalam pekerjaannya. Struktur organisasi adalah cara menempatkan orang-orang dalam hubungan yang relatif permanen yang menentukan pola komunikasi dan perilaku berorientasi tugas.

2. Tugas

Bawahan pegawai harus menyadari arti dan pentingnya tugas yang diberikan kepada pegawai tersebut.

3. Produktivitas

Seorang karyawan yang sangat produktif pasti akan mencapai hasil yang baik dalam bekerja dan sebaliknya.

4. Motivasi

Seorang manajer motivasi dapat memotivasi karyawannya dengan memperhatikan kebutuhan dan tujuan sensitif mereka.

5. Evaluasi kerja

Penilaian Kinerja Manajer memotivasi, membantu dan menginformasikan kepada bawahannya, sebaliknya karyawan harus melakukan pekerjaannya dengan baik dan mengerjakannya dengan baik untuk menilai apakah pekerjaan tersebut tepat atau tidak.

6. Pengawasan

Dengan bantuan pelatihan, pekerjaan karyawan dapat terus dipantau, sehingga mengurangi risiko kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

7. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja ditinjau dari penggunaan lahan, cahaya alami dan suara mempengaruhi konsentrasi selama bekerja

8. Perlengkapan dan fasilitas

Supervisor memelihara tempat kerja dan peralatan. Kurangnya ruang mempengaruhi aktivitas karyawan dalam bekerja

Menurut Malthis dan Jackson (2012:179), faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas

Jumlah adalah banyaknya pekerjaan yang ditentukan oleh perusahaan yang dihasilkan seseorang pada saat melakukan suatu pekerjaan.

2. Kualitas

Mutu adalah mutu pekerjaan yang menunjukkan kualitas pegawai dalam melaksanakan tugas.

2.5 Indikator Efektivitas Kerja

Indikator efektivitas kerja menurut Fitria Ulpah (2016) adalah sebagai berikut:

1. Keterampilan adalah sesuatu yang diperoleh melalui proses pembelajaran atau latar belakang pendidikan seorang karyawan.
2. Keterampilan yaitu keterampilan pegawai yang berkaitan dengan pelatihan yang diterima selama proses pembelajaran, seperti kursus komputer, kursus bahasa.
3. Pengetahuan adalah sesuatu yang diperoleh seseorang melalui pelatihan atau pengalaman bekerja dengan suatu objek.
4. Motivasi adalah proses dimana kita meyakinkan diri sendiri atau orang lain bahwa kita mampu melakukannya, atau membangkitkan semangat untuk menyelesaikan pekerjaan kita.
5. Stres yang menyebabkan ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan keadaan pikiran karyawan.

Menurut Hasibuan (2017:113), ada beberapa indikator untuk mengukur prestasi kerja, yaitu:

1. lingkungan kerja

Suasana lingkungan kerja dimana pegawai bekerja, serta lingkungan fisik seperti kondisi ruangan, ruangan, dan lingkungan non fisik seperti hubungan dengan pegawai lain.

2. Pengawasan

Perusahaan melatih seluruh karyawannya sedemikian rupa sehingga karyawan bekerja sesuai dengan keinginan perusahaan.

3. Disiplin Kerja

Bertanggung jawab terhadap sikap karyawan untuk mematuhi seluruh peraturan dan standar yang berlaku di perusahaan, termasuk mematuhi perintah seluruh atasan mengenai tugas dan pekerjaan karyawan perusahaan, termasuk menyelesaikan tugas sesuai batas waktu yang ditentukan.

4. Motivasi kerja

Motivasi yang kuat dapat mendorong pegawai untuk bekerja lebih baik sesuai dengan motif dan keinginannya.

5. Kompensasi

Jumlah kompensasi yang dibayarkan perusahaan kepada karyawan atas pekerjaan mereka, termasuk tunjangan finansial seperti bonus, gaji, asuransi kesehatan, dan lain-lain.

Menurut Zulyanti (Resi Yudhaningsih 2011:41), indikator mengukur prestasi kerja.

1. Kemampuan Menyesuaikan Diri

Kemampuan manusia terbatas dalam segala hal, oleh karena itu manusia tidak dapat memenuhi kebutuhannya tanpa adanya kerjasama dengan orang lain. Hal ini sesuai dengan pendapat Ricard M. Steers bahwa kunci keberhasilan organisasi adalah kerjasama untuk mencapai tujuan. Setiap

organisasi yang masuk dalam suatu organisasi harus mampu beradaptasi dengan organisasi tempatnya beroperasi dan pekerjaan yang dilakukannya. Ketika kemampuan beradaptasi berhasil, tujuan organisasi dapat tercapai.

2. Prestasi Kerja

Prestasi kerja adalah hasil kerja berdasarkan keterampilan, pengalaman, keseriusan dan waktu yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya. Berdasarkan pendapat-pendapat sebelumnya dapat disimpulkan bahwa hasil kerja pegawai adalah hasil yang dicapai pegawai secara bermutu, berjangka panjang, dan tepat waktu. Karakteristik organisasi terdiri dari struktur organisasi dan teknologi. Struktur adalah cara suatu organisasi mengorganisasi permasalahannya untuk menciptakan suatu organisasi yang mencakup beberapa bidang spesialisasi dan mendesentralisasikan pengendalian kerja. Pada saat yang sama, teknologi adalah organisasi yang mengubah masukan mentah menjadi produk jadi.

3. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional dimana Anda menyukai dan menikmati pekerjaan. Pandangan lain mengatakan bahwa kepuasan kerja mengacu pada seberapa besar seseorang menikmati peran atau pekerjaannya. Menurut Handoko, kepuasan kerja merupakan suatu keadaan emosi yang dirasakan karyawan sebagai hal yang menyenangkan dan tidak menyenangkan. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

2.6 Aparatur

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, perangkat keras merujuk pada instansi pemerintah, instansi pemerintah, pejabat dan alat pemerintahan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa mesin merupakan alat tambahan negara yang pada dasarnya mencakup tanggung jawab kelembagaan, administrasi, dan pribadi dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, pengertian suatu perangkat tidak hanya berkaitan dengan seseorang, tetapi juga dengan tempat atau layanan suatu organisasi dan lain-lain. Kinerja alat tersebut diperoleh dari kerja yang telah dilakukan alat tersebut sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya dalam tugas teknis negara untuk ini.

Menurut Sumihardjo (2012:16), pengertian mesin secara umum lebih menitikberatkan pada pegawai negeri bergaji yang bekerja pada jabatan pelayanan publik, menurut Harsono dan Djunaedi (2004:102), mesin adalah mesin negara yang pada dasarnya meliputi lembaga sektoral, pengurus dan personel yang bertanggung jawab menjalankan roda administrasi sehari-hari.

Menurut definisi di atas, pegawai negeri adalah orang-orang yang digaji oleh pemerintah menurut peraturan yang ada untuk melaksanakan tugas pemerintahan. Oleh karena itu, pemenuhan tanggung jawab tersebut harus didasari oleh tanggung jawab untuk menciptakan kualitas kinerja yang baik dan optimal dan hal ini dialami masyarakat secara umum.

2.7 Desa

Pasal 1 UU No. 6 Tahun 2014 menyebutkan bahwa desa adalah suatu kesatuan masyarakat atau sekelompok masyarakat yang hidup dalam suatu

lingkungan yang masyarakatnya saling mengenal dengan baik, cara hidupnya relatif homogen dan banyak bergantung pada alam. Desa terdiri atas desa dan desa adat, desa atau desa adat yang disebutkan pada ayat 1 disesuaikan dengan nama daerah setempat. Tujuan penataan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 adalah untuk meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan desa, mempercepat pertumbuhan kesejahteraan masyarakat desa, mempercepat peningkatan mutu pelayanan publik, dan meningkatkan kesejahteraan. untuk kepentingan masyarakat desa dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. desa yang berkualitas bagi masyarakat desa. pengelolaan perkotaan dan daya saing

Indra Bastian (2015:6) menyatakan pengertian umum desa atau kota kecil adalah pemukiman di pedesaan. Desa biasanya mempunyai nama, lokasi dan batas-batas yang membedakannya. Tujuan dari perbedaan ini adalah untuk menyederhanakan instalasi sistem kendali. Inti gagasan pemerintahan desa adalah keberagaman, partisipasi, otonomi sejati, demokratisasi, dan pemberdayaan masyarakat. Penyelenggaraan pengelolaan desa, pelaksanaan pembangunan desa dan pemberdayaan masyarakat. Penyelenggaraan organisasi desa berdasarkan Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (1945), Negara Kesatuan Republik Indonesia dan Bhinneka Tunggal Ika, pembangunan desa dan pemberdayaan masyarakat desa.

Menurut R. Bintarto (2020), desa adalah suatu kesatuan atau keseluruhan yang terdiri dari geografi, masyarakat, bisnis, politik dan budaya, yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi dengan daerah lain.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah, yang berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul setempat dan adat istiadat setempat, yang diakui dan dihormati.

2.8 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar administrasi publik. Pelayanan publik merupakan ukuran penting untuk mengevaluasi efektivitas penyelenggaraan publik baik di tingkat pusat maupun daerah. Administrasi publik dikatakan baik apabila pelayanan publiknya sejalan dengan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan bermutu berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, karena masyarakat menilai secara langsung kegiatannya. Indikator publik mengukur keberhasilan penyelenggaraan publik. Moenir (2015:17) menyatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan fungsional orang lain.

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu: memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Baik atau tidaknya suatu layanan sering kali tercermin dari interaksi penyedia layanan dengan pelanggan. Setiap penyedia layanan harus memiliki keterampilan komunikasi ini dan harus dikelola dengan baik. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi (dunia usaha, pemerintah, swasta) kepada masyarakat untuk

memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat, baik secara berbayar maupun cuma-cuma (Lindawati, 2017:23).

Untuk memberikan yang terbaik. pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat, dalam hal ini peranan komunikasi sangat penting, bagaimana organisasi berkomunikasi dan berhubungan dengan publiknya, karena komunikasi memanusiakan seseorang (human communications). Terkait komunikasi, ukuran kualitas pelayanan publik adalah bagaimana masyarakat diperlakukan dalam penciptaan pelayanan publik. Oleh karena itu, salah satu alat untuk menilai pelayanan publik adalah etika komunikasi pegawai negeri sipil dalam menjalankan tugas administrasi publiknya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan dalam masyarakat yang didasarkan pada kebutuhan dan hak pegawai negeri sipil.

2.8.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Landasan pelayanan publik merupakan penerapan prinsip-prinsip dasar sebagai landasan yang menjadi pedoman dalam perencanaan dan pelaksanaan manajemen pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan suatu standar pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Sementara itu, kriteria pelayanan publik yang baik didefinisikan dari sudut pandang yang berbeda dan juga didasarkan pada Peraturan Menteri Teknologi Nomor 81 Tahun 1993 (Pedoman Pengelolaan Pelayanan Publik) misalnya:

1. Butuh perspektif
2. Aspek kejelasan dan kepastian

3. Aspek efisiensi
4. Aspek keadilan
5. Aspek ekonomis
6. Aspek kesederhanaan
7. ketepatan waktu
8. Aspek keamanan

2.8.2 Pelayanan Administratif

Kategori ini mencakup pelayanan publik yang diwajibkan oleh negara dan diatur dengan undang-undang untuk terselenggaranya perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda, serta tindakan administratif yang dilakukan oleh lembaga nonpemerintah yang diwajibkan dan diatur sendiri dan dilaksanakan atas dasar kesepakatan dengan penerima jasa.

Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang berkaitan dengan penerbitan berbagai dokumen yang dibutuhkan masyarakat, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Negara, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan Kendaraan (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Bangunan Gedung. Surat Izin (IMB), Paspor, dll.

Sinambela (2010:128) berpendapat bahwa bagi banyak orang, pelayanan pemerintah adalah seluruh kegiatan pemerintah yang mempunyai semua fungsi yang mendatangkan keuntungan dan kepuasan bagi suatu kelompok atau unit meskipun hasilnya tidak tercermin dalam produk fisik.

Menurut Sondang P. Siagian (2012:13), manajemen pelayanan adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua individu atau lebih berdasarkan suatu tujuan tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

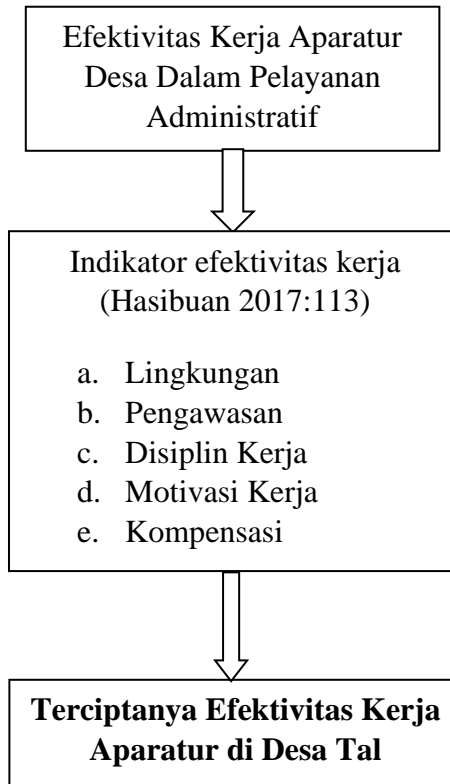
Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi adalah suatu bentuk pelayanan publik yang bertugas menyampaikan dan melengkapi dokumen-dokumen resmi yang diperlukan.

2.9 Kerangka Berpikir

Penelitian ini berkaitan dengan kinerja aparatur desa pada Aparatur Sipil Negara di Kantor Desa Tal, Kecamatan Satar Mese, Kabupaten. Manggarai. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai variabel yang diteliti dan menentukan indikatornya. Untuk mengetahui efisiensi kerja peralatan/peralatan desa.

Menurut Hasibuan (2017:113), efisiensi kerja adalah keberhasilan ruang kerja yang dilakukan sesuai rencana yang telah ditentukan. Hasibuan menjelaskan indikator kinerja perangkat organisasi: lingkungan, pengawasan, disiplin kerja. Motivasi kerja dan gaji Di bawah ini adalah diagram kerangka pemikiran prestasi kerja menurut Hasibuan (2017:113).

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber: olahan peneliti (2023)