

## **BAB II**

### **LANDASAN KONSEPTUAL KONSEPTUAL**

#### **2.1. Penelitian Terdahulu**

Tujuan penelitian untuk menjelaskan persamaan dan perbedaan serta tujuan dan penelitian yang berkaitan dengan penelitian “Prestasi Kerja Pekerja Kantoran di Kecamatan Kota Komba Kabupaten Manggarai Timur”.

##### **1. Arga Putra**

Penelitian pertama dilakukan pada tahun 2018 dengan judul “Efektifitas Pegawai Kantor Bupati Sentajoya, Bupati Bernyanyi”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pegawai Kantor Camat Sentajo Raya dalam meningkatkan pelayanan Kabupaten Kuanatan Singing, memberikan pelayanan prima secara efektif dan efisien telah tercapai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan deskriptif.

##### **2. Nurtija**

Melakukan penelitian lain yang berjudul “Efektifitas Perangkat Keras Kecamatan dalam Pelayanan Administrasi Kecamatan pada tahun 2008. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) efisiensi perangkat keras Kecamatan di Kabupaten Kepulauan Selayar Timur, (2) faktor pendukung dan pencegahan Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar. Metode penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan

kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan mendeskripsikan dan menggambarkan peristiwa dan fenomena yang terjadi di lapangan serta menyajikan materi secara sistematis cara yang efisien dan efektif secara tepat mengenai fakta atau fenomena yang ada di lapangan pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumenter. Tiga komponen yang digunakan dalam analisis data penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian dan inferensi. Pasimasunggu Timur, Kabupaten Kepulauan Selayar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pekerja kantoran di Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar dalam pemberian pelayanan administrasi masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat yang tercermin dari ketidakmampuan pekerja dalam menggunakan alat dan alat ketersediaan. Staf tidak cukup ramah untuk melayani mereka. Di sisi lain, kurangnya sumber daya manusia dan infrastruktur yang mampu bekerja dengan alat menjadi faktor penghambatnya. Selain itu, terdapat juga permasalahan pada jaringan kantor pusat dan fasilitas transportasi.

### 3. Iman Saputra

Studi ketiga dilakukan pada tahun 2016. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai Kantor Kecamatan Pekanbaru dan mengetahui apakah kinerja pegawai ditentukan berdasarkan masukan, hasil dan kinerja. Indikator: Seluruh pegawai Kantor Kecamatan Pekanbaru di Tampa yang berjumlah 24 orang berpartisipasi dalam

penelitian ini. Peneliti menentukan sampel dengan menggunakan metode numerik dan menentukan sampel yaitu seluruh pegawai Kantor Kecamatan Pekanbaru di Tampa berjumlah 24 orang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu informasi yang diperoleh dikumpulkan kemudian diolah melalui klasifikasi yaitu informasi dipisah berdasarkan jenis dan fungsinya. Kami menafsirkan informasi yang tersedia dan mengandalkan teori dan konsep yang relevan sedemikian rupa sehingga muncul gambaran solusi terhadap permasalahan yang muncul, dan diambil kesimpulan serta usulan dari hasil penelitian. Hasil survei menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Pekanbaru di Tampa memiliki kinerja yang baik. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh metrik masukan berdasarkan keahlian, ketelitian, sarana dan prasarana, serta pengetahuan. Dalam hal ini indikator produksi berdasarkan kuantitas, waktu kerja, kualitas dan evaluasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selain itu, indikator utama berdasarkan kualitas layanan dan kepuasan mempengaruhi kinerja staf. Persamaan dan perbedaan antara ketiga penelitian sebelumnya dan penelitian ini mengkaji kinerja pekerja kantoran pada ranah administrasi. Layanan disiplin pribadi regional menggunakan metode kualitatif. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak pada indikator yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya diukur prestasi, kedisiplinan, kreativitas dan tanggung jawab. Namun penelitian ini lebih fokus melihat kinerja pegawai daerah dengan tiga indikator yaitu produktivitas, kualitas pelayanan dan

Responsivitas. Tujuan produktivitas adalah untuk mengukur efektivitas, efisiensi pelayanan dan tingkat pelayanan publik untuk mencapai hasil yang diharapkan. Kualitas pelayanan mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Responsivitas mengukur kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan publik berdasarkan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

## **2.2.Konsep**

### **2.2.1. Konsep kinerja**

Kerja seorang pegawai, dan menjadi dasar untuk mengetahui kinerja pegawai Hasil merupakan salah satu ukuran yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas tersebut. Efisiensi adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dengan terampil, eksperimental, tekun dan tepat waktu melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya.

Menurut Supriyanto (2009:277), kinerja biasanya dapat dipahami sebagai besarnya masukan. apa yang disumbangkan karyawan terhadap kemajuan dan perkembangan organisasi tempat mereka bekerja. Efisiensi merupakan suatu unsur dan proses yang tidak dapat dipisahkan dari organisasi secara keseluruhan, yang meliputi karakteristik setiap individu, perilaku pegawai dalam organisasi secara keseluruhan, dan proses pencapaian tujuan tertentu.

Menurut Widodo (2006:78), kinerja adalah kinerja suatu kegiatan dan penyelesaiannya dengan hasil yang diharapkan sesuai tugas.

Efektivitas merupakan gambaran derajat pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijakan dalam pelaksanaan tujuan, sasaran, visi dan misi organisasi dalam perencanaan strategis organisasi (Mashun, 2006:25) menurut Sinungan (2003: 20), faktor faktor berikut harus dipertimbangkan karena dapat mempengaruhi kinerja:

- a. Pekerjaan yang menciptakan tantangan
- b. Kreatif dan tertarik
- c. Berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang memengaruhi pekerjaan
- d. Menyederhanakan saluran komunikasi
- e. Pengakuan atas pencapaian
- f. Peluang untuk pengembangan diri
- g. Gaya organisasi yang fleksibel

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa konsep kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan atau tingkat kinerja organisasi. Prestasi mulai dari pelaksanaan tugas dalam organisasi hingga terwujudnya tujuan.

### **2.2.2 Pengertian pegawai**

Menurut Hasibuan (2007), pegawai adalah setiap orang yang menjual hasil kerjanya (fisik dan mental) kepada suatu perusahaan dan

menerima imbalan. Melalui kontrak kerja. Menurut Robins (2006:10).

Pekerja adalah orang yang bekerja pada suatu pemberi kerja baik sebagai pekerja tetap maupun tidak berdasarkan suatu kontrak kerja tertulis atau tidak tertulis untuk melaksanakan tugas atau kegiatan tertentu yang diberikan oleh pemberi kerja.

### **2.2.3 Konsep kinerja pegawai**

Pada dasarnya kinerja dapat dilihat dari dua sudut pandang, yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja individu dalam suatu organisasi. Sementara itu, efektivitas organisasi adalah seperangkat hasil kerja yang dicapai oleh organisasi. Kata “kinerja” telah menjadi istilah yang populer di masyarakat dan sering digunakan oleh media, pejabat birokrasi, pengusaha dan masyarakat awam, namun definisi belum ditemukan definisi pasti mengenai kinerja.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia yang disingkat LAN-RI (1999:3) mengartikan efisiensi sebagai “gambaran tingkat kegiatan” fungsi, program, kebijakan dalam memenuhi tujuan, sasaran, misi dan visi organisasi. Menurut pemahaman ini, A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (Tebing. M Sunda, 2017: 3), mengatakan bahwa “kinerja seorang pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai pegawai tersebut dengan melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.” Indikator kinerja merupakan gambaran, karakteristik atau pengukuran yang menggambarkan keadaan

kinerja yang dihasilkan oleh suatu kegiatan atau proses. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja organisasi, penulis menggunakan dua jenis indikator, yaitu indikator berorientasi proses dan indikator berorientasi hasil. Indikator tersebut adalah:

- a. Indikator berorientasi proses daya tanggap, kemampuan memahami kebutuhan masyarakat dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Tanggung jawab, yaitu mengikuti kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan; Transparansi, mis. prosedur yang terkait dengan pelayanan masyarakat atau prosedur lainnya harus bersifat publik dan mudah diketahui serta dipahami oleh masyarakat.
- b. Empat indikator berorientasi hasil Efisiensi, pencapaian tujuan yang ditetapkan, terkait; dengan visi organisasi. Kelola efisiensi, waktu dan biaya untuk mencapai layanan yang diharapkan. Sejauh mana kepuasan pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akhir keadilan perlakuan yang sama dalam kegiatan pelayanan pemerintah.

Agus Dwiyanto (2006:50-51) menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai, yaitu:

1. Produktivitas mengukur efisiensi, efektivitas pelayanan dan perilaku pelayanan, serta tingkat pelayanan publik untuk mencapai hasil yang diharapkan.

2. Kualitas pelayanan mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Isu terkait kualitas layanan cenderung semakin penting untuk menjelaskan kinerja organisasi layanan publik.
3. Akuntabilitas mengukur kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan publik berdasarkan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Menurut Supriyatno (2009:277), efisiensi secara umum dapat dipahami sebagai kontribusi pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan lembaga tempatnya bekerja. Efisiensi merupakan suatu unsur dan proses yang tidak dapat dipisahkan dari organisasi secara keseluruhan, yang meliputi karakteristik setiap individu, perilaku pegawai dalam organisasi secara keseluruhan, dan proses pencapaian tujuan tertentu. Menurut Widodo (2006:78), kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan memperbaikinya dengan hasil yang diharapkan sesuai dengan tanggung jawabnya. Menurut Mangkunegara (2005:67), kinerja adalah hasil kerja secara kualitatif dan kuantitatif yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dapat disimpulkan bahwa efisiensi adalah tindakan atau perilaku yang dimaksud tingkat atau waktu dan diukur berdasarkan peraturan atau kesepakatan mengenai tingkat kinerja

tugas yang telah disetujui sebelumnya dalam organisasi untuk mencapai tujuan tertentu pada halaman.

### **2.3. Konsep pelayanan administrasi Camat**

#### **2.3.1 Konsep pelayanan public**

Pada prinsipnya suatu pelayanan tidak dapat dipisahkan dari barang publik, oleh karena itu istilah pelayanan publik sering terdengar. Aparatur Sipil Negara merupakan perwujudan tugas dan tanggung jawab negara untuk melayani warga negaranya. Perkembangan pelayanan publik selanjutnya juga dapat dikondisikan oleh kewajiban sebagai proses pelaksanaan kegiatan negara dan organisasi.

UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 memuat pengertian yaitu: Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk masing-masing berupa barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diberikan dari sebuah perusahaan. . penyedia layanan publik. Moenir (2002:7) menyebutnya pelayanan publik, yaitu upaya yang dilakukan oleh suatu kelompok atau individu atau birokrasi untuk membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu: yaitu sesuai dengan kepentingan organisasi tertentu. menetapkan aturan dan prosedur dasar. Menurut Batinggi (1998:12), “pelayanan publik diartikan sebagai tindakan atau kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat

atau masyarakat luas”. Oleh karena itu, kewajiban negara untuk memberikan pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara.

Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk mewujudkan hak-hak dasar masyarakat berupa barang dan jasa. Melengkapi uraian tersebut, Nurcholis (2005: 175-176) mengatakan “Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya guna menciptakan kesejahteraan masyarakat.” Menurunkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam buku Reformasi Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai berikut: Pelayanan publik adalah perwujudan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara, yaitu penyelenggaraan negara. Serangkaian kegiatan yang dilakukan birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, (society) negara secara alami diciptakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sinambela, 2006: 5). Dari uraian dan pendapat para ahli di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah menurut peraturan perundang-undangan yang ada untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Unsur pelayanan publik pada rangkaian pelayanan publik memuat unsur-unsur yang mendukung terselenggaranya pelayanan publik. Menurut Moenir (1995:8), unsur-unsurnya adalah:

1. Sistem, prosedur dan metode, mis. pelayanan publik memerlukan sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran pelayanan
2. Pegawai secara khusus menekankan pada perilaku PNS dalam pelayanan publik. Petugas harus bertindak profesional, disiplin dan menolak kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana. Pelayanan publik memerlukan peralatan dan ruang kerja, serta ruang pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, dll.
4. Masyarakat sebagai pelanggan. Terkait pelayanan publik, masyarakat sebagai pelanggan sangat heterogen baik dari segi tingkat pendidikan maupun perilakunya.

### **2.3.2. Prinsip Pelayanan Publik**

Tujuan pelayanan publik pada hakikatnya adalah kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut, sehingga diperlukan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai landasan pelayanan. Mendefinisikan prinsip-prinsip manajemen pelayanan publik merupakan prinsip dasar yang menjadi acuan dalam organisasi kerja setiap lembaga penghasil pelayanan publik, sebagai acuan kerja dan dalam evaluasi kinerja.

Sinambela (2008:6) menyatakan bahwa prinsip-prinsip pengelolaan pelayanan publik. Layanannya adalah sebagai berikut:

1. Transparansi, keterbukaan, kemudahan penggunaan dan aksesibilitas bagi semua pihak yang memerlukan, serta relevan dan mudah dipahami.
2. mengenakan biaya Dapat dituntut sesuai ketentuan hukum.
3. bersyarat Sesuai dengan kondisi dan kemungkinan penyedia dan penerima layanan, sesuai dengan prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Termasuk. Mendorong partisipasi masyarakat dalam pemberian pelayanan publik, memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan keinginan masyarakat.
5. Kesetaraan hak: non-diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender atau status

### **2.3.3. Pelayanan Administrasi**

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan pelayanan terkait surat menyurat yang terjadi secara rutin. Menurut Moenir (2002:6), pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan oleh suatu organisasi atau individu kepada konsumen, yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen atau masyarakat menerima manfaat dan fungsi dari organisasi pemberi layanan tersebut. Pelayanan jika dikaitkan dengan administrasi publik dapat diartikan sebagai kualitas pelayanan sosial yang diberikan oleh birokrat.

Menurut Gronroos (Ratminto dan Atik, 2015), pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak kasat mata (intangible)

yang timbul akibat adanya komunikasi antara konsumen dengan karyawan atau antara penyedia jasa-jasa lain yang diberikan oleh perusahaan, yang tujuannya adalah untuk menyelesaikan permasalahan konsumen atau pelanggan. penerima dan penyedia layanan menggunakan perangkat sebagai organisasi atau layanan komunitas.

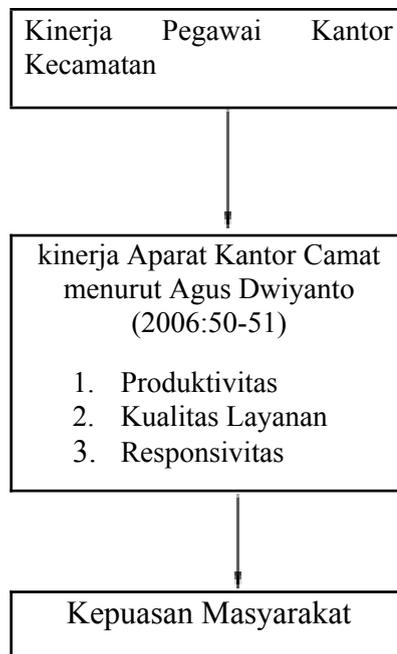
#### **2.4. Kerangka Berpikir**

Merupakan tolak ukur untuk mengetahui kualitas kerja pegawai dan dasar untuk mengetahui kinerja pegawai tersebut, yang merupakan unsur dan proses penting dalam suatu organisasi yang mengandung keunikan. setiap individu, perilaku pegawai dalam organisasi secara keseluruhan dan proses pencapaian tujuan tertentu. Menurut Agus Dwiyanto, peneliti menggunakan beberapa indikator untuk mengukur kinerja pegawai kantor kecamatan untuk mengetahui kinerja pegawai kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kecamatan Kota Komba Wilayah Manggarai Timur antara lain: produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas. teori ini digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja pegawai kantor wilayah sehingga kita dapat mengetahui apakah kinerja pegawai kantor wilayah sudah optimal

1. Tujuan produktivitas adalah untuk mengukur efisiensi, efektivitas pelayanan dan perilaku pelayanan, serta tingkat pelayanan publik untuk mencapai hasil yang diharapkan,

2. Kualitas pelayanan mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Isu terkait kualitas layanan secara umum menjadi semakin penting untuk menjelaskan kinerja organisasi penyedia layanan publik dan
3. Responsivitas mengukur kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan publik berdasarkan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Akuntabilitas berarti menyesuaikan program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

**Gambar 2.4 Kerangka Berpikir:**



*Sumber disusun penulis 2023*