

## **BAB II**

### **Landasan Teori**

#### **2.1 Kinerja**

Menurut Edison (2016) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Mangkunegara (2009) dalam jurnal Setyowati&Haryani (2016) mengemukakan bahwa istilah kinerja dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu yang ada diatas disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu proses yang bertujuan mengukur prestasi kerja secara kualitas dan kuantitas oleh seorang pegawai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya.

##### **2.1.2. Kinerja Karyawan**

“Menurut Amir dalam Lestari (2016) “Kinerja karyawan adalah suatu yang ditampilkan oleh seorang atau suatu proses yang berkaitan dengan tugas kerja yang ditetapkan. Kinerja bukan ujung terakhir dari serangkaian proses kerja tetapi tampilan keseluruhan yang dimulai dari unsur kegiatan input proses, output dan bahan outcome”.

##### **2.1.3. Standar Kinerja**

“Standar kinerja yang baik menurut Sedarmayanti dalam Bandari (2016) memiliki kriteria yaitu :

1. Dapat dicapai : sesuai dengan usaha yang dilakukan pada kondisi yang diharapkan.
2. Ekonomis : biaya rendah/wajar, dikaitkan dengan kegiatan yang dicakup
3. Dapat diterapkan: sesuai kondisi yang ada. Jika terjadi perubahan kondisi, harus dibangun standar yang setiap saat dapat disesuaikan dengan kondisi yang ada.
4. Konsisten: akan membantu keseragaman komunikasi dan operasi keseluruhan fungsi organisasi.
5. Menyeluruh: mencakup semua aktivitas yang saling berkaitan.
6. Dapat dimengerti: diekspresikan dengan mudah jelas untuk menghindari kesalahan komunikasi/kekaburan, instruksi yang digunakan harus spesifik dan lengkap.
7. Dapat diukur: harus dapat dikomunikasikan dengan presisi.
8. Stabil: harus memiliki jangka waktu cukup untuk memprediksi dan menyediakan usaha yang akan dilakukan.
9. Dapat diadaptasi: harus didesain sehingga elemen dapat ditambah, dirubah, dan dibuat terkini tanpa melakukan perubahan pada seluruh struktur.
10. Legitimasi: secara resmi disetujui

#### **2.1.4. Aspek-aspek Standar Kinerja**

Aspek-aspek yang dinilai sebagai kinerja menurut Mangkunegara adalah sebagai berikut :

- A. Kesetiaan
- B. Hasil Kerja
- C. Kejujuran
- D. Kedisiplinan
- E. Kerjasama
- F. Kepemimpinan
- G. Kreativitas
- H. Kepribadian
- I. Prakarsa
- J. Kecakapan
- K. Tanggung Jawab

### **2.1.5. Indikator Kinerja**

“Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif Menurut Sedarmayanti dalam Bandari (2016) yaitu yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang ditetapkan. Indikator kinerja digunakan untuk meyakinkan bahwa kinerja hari demi hari organisasi/unit kerja yang bersangkutan menunjukkan kemampuan dalam rangka menuju tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan”.

“Untuk mengukur kinerja karyawan secara individu, terdapat enam indikator yang dikemukakan

oleh Robbins dalam Bandari (2016) yaitu :

1. Kualitas Kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan
2. Kuantitas Kerja merupakan jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah seperti unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan
3. Ketepatan waktu Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.
6. Komitmen Kerja Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor”.

### **2.1.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Kinerja**

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Sutrisno (2016) yaitu :

a. Efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Masalahnya adalah bagaimana proses terjadinya efisiensi dan efektivitas organisasi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan.

b. Otoritas dan Tanggung jawab

Dalam organisasi yang baik, wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang tindih tugas. Masing- masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut.

c. Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Masalah disiplin karyawan yang ada di dalam organisasi baik atasan maupun bawahan akan memberikan corak terhadap kinerja organisasi. Kinerja organisasi akan tercapai apabila maupun kinerja individu kelompok ditingkatkan.

d. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Dengan perkataan lain, inisiatif karyawan yang ada di dalam organisasi merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja.

### **2.1.7 Langkah-Langkah Peningkatan Kinerja**

"Dalam rangka peningkatan kinerja, menurut Mangkunegara (2009) adapun langkah-langkah yang dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Mengetahui adanya kekurangan dalam kinerja. Dapat dilakukan melalui 3 cara yaitu:
  - a. Mengidentifikasi masalah melalui data dan informasi yang dikumpulkan terus-menerus mengenai fungsi-fungsi bisnis.
  - b. Mengidentifikasi masalah melalui karyawan.
  - c. Memperhatikan masalah yang ada.
2. Mengenai kekurangan dan tingkat keseriusan Untuk memperbaiki keadaan tersebut, diperlukan beberapa informasi, antara lain:
  - a. Mengidentifikasi masalah secepat mungkin.
  - b. Menentukan tingkat keseriusan masalah dengan mempertimbangkan.
  - c. Harga yang harus dibayar bila tidak ada kegiatan
3. Harga yang harus dibayar bila ada campur tangan dan penghematan yang diperoleh apabila ada penutupan kekurangan kinerja
4. Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik dengan sistem maupun yang berhubungan dengan pegawai itu sendiri.
5. Mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan tersebut.
6. Melakukan rencana tindakan tersebut. Berhubungan
7. Mengevaluasi apakah masalah tersebut sudah teratasi atau belum.
8. Mulai dari awal apabila perlu

## **2.2. Pelayanan**

Harbani Pasolong (2007), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Kotler dalam Juniarso Ridwan mengemukakan bahwa : “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Berdasarkan definisi diatas, maka Pelayanan adalah usaha seseorang/ lembaga dalam melayani kepentingan atau kebutuhan masyarakatnya diatas kepentingan pribadi dan tanpa memikirkan profit yang didapatnya (dalam arti pemerintahan).

### **2.2.1 Kualitas Pelayanan**

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan Prima bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa. Lewis dan Gilman (2005) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga Negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung-jawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

### **2.2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Pada dasarnya dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan aspek kualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono Fandy, 2003), Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sementara itu Collier (dalam,2016) memiliki pandangan lain dari kualitas jasa pelayanan ini, yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik kepada pelanggan (excellent) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, dan keuntungan).

Menurut L.P. Sinambela, dalam bukunya “Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi” (2006). Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. .yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

### **2.2.3. Hubungan Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan**

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja atau prestasi kerja dari perseorangan dalam melakukan pekerjaan atau tanggung jawab yang sudah dibebankan kepadanya dalam mencapai tujuan suatu organisasi. Tercapainya tujuan suatu organisasi tidak lepas dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi Karena yang menggerakkan sebuah organisasi adalah pegawai. Soekarno (2002) mengatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian, pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.

Pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan ujung tombak dalam pencapaian kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan yang dapat dikatakan baik maka yang berperan utama adalah bagaimana cara kerja, sikap dan perilaku para pegawai tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna jasa pelayanan.