

**TESIS**

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA**

**(Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba)**

***PERFORMANCE OF THE STATE CIVIL APPARATUS***

***Study of the Department of Population and Civil Registration  
of Bulukumba Regency***

**RANRENG**

**E012202006**



**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2022**

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA**  
**(Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba)**

**TESIS**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister**

**Program Studi**

**Administrasi Publik**

**Disusun dan diajukan Oleh**

**RANRENG**  
**E012202006**

**KEPADA**

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**MAKASSAR**  
**2022**

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA**  
**(Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba)**

Disusun dan diajukan oleh

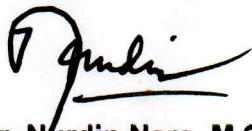
**RANRENG**

E012202006

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin  
pada tanggal **21 Juni 2022**  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama,



**Dr. Nurdin Nara, M.Si.**  
**Nip. 196309031989031002**

Pembimbing Pendamping,





**Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.AP.**  
**Nip. 197205072002121001**

Ketua Program Studi  
Administrasi Publik,



**Dr. Suryadi Lambali, MA.**  
**Nip. 195901181985031006**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



**Prof. Dr. H. Armin, M.Si.**  
**Nip. 196511091991031008**

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ranreng  
Nomor mahasiswa : E012202006  
Program studi : Administrasi Publik  
Jenjang : S2 (Magister)

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul :

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA  
(Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba)**

adalah karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 21 Juni 2022

Yang Menyatakan.



**RANRENG**

## PRAKATA

**Bismillahirrahmanirrahim**  
**Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.**

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat **Allah SWT**, atas limpahan rahmat dan hidahnya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan dan penulisan tesis ini dengan judul "*kinerja Aparatur Sipil Negara (studi dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba)* sebagai salah satu Persyaratan mencapai gelar magister pada program Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin (Unhas). Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita **Nabi Besar Muhammad SAW** beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya-Nya hingga akhir Zaman.

Pertama-tama kami haturkan rasa Hormat dan Terimakasih yang setulus-tulusnya kepada Orang Tua Tercinta, Bapak **Andi Massewali** (almarhum) dan ibunda **Andi Rosdina** yang mendidik dan membesarkan serta senantiasa mendoakan kami dari kecil hingga mampu seperti sekarang

Penyusunan dan penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari keterlibatan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tak terhingga kepada **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, M.A**

Rektor Universitas Hasanuddin **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin, M.Sc** Dekan Sekolah Pascasarjana Universitas Hasanuddin, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, **Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si.**, dan Ketua Program Studi S2 Administrasi Publik Universitas Hasanuddin, **Dr. suryadi Lambali.MA** yang telah memberikan masukan kepada penulis selama belajar di Program Magister Administrasi Publik FISIP Universitas Hasanuddin.

**Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Pembimbing I dari tesis ini dalam memberikan bimbingan dan masukan serta saran sehingga penelitian ini dan penulisan tesis ini dapat terlaksana dengan baik

**Dr. Muh.Tang Abdullah, S.Sos, M.AP** selaku pembimbing II dari tesis ini dalam memberikan bimbingan dan masukan serta saran sehingga penelitian ini dan penulisan tesis ini dapat terlaksana dengan baik.

**Prof. Dr. Hamsina, M.Si, Dr. Muhammad Rusdi, M.Si, Dr. Nur Indrayati Nur indar, M.Si**, selaku tim penguji dari tesis ini dalam memberikan arahan dan masukan serta saran sehingga penelitian ini dan penulisan tesis ini dapat terlaksana dengan baik

Ibu Dra.Mulyati Nur, M.Pd selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba, Bapak Awaluddin Amir, S.STP, selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba Bapak Ambo Rappe, S. Pd.,MAP Ibu Hj. Hapsa, S.Sos,M.AP selaku ASN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba yang banyak membantu penulis dalam melaksanakan penelitian dari awal sampai selesai penelitian ini.

Seluruh Dosen Program Magister UNHAS khususnya Dosen pada Program Studi Magister Administrasi Publik, yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis untuk menggali pengetahuan, pengalaman dan wawasan di bidang administrasi publik.

Seluruh staf pada bagian akademik FISIP UNHAS yang banyak membantu penulis dalam proses Akademik selama perkuliahan Teman-teman seperjuangan magister angkatan 2020 Administrasi Publik Universitas Hasanuddin, Teman-teman seperjuangan: Haerul, Asraid, Hasril, Afdalia, Andi Afdal, Andi Annisa, Salim, Indah, Leli, Tami, Rijal, Yusuf, Ismail, dan Firman terima kasih buat kalian yang banyak membantu penulis meluangkan waktunya untuk diskusi dalam penyelesaian penelitian ini.

Kepada seluruh keluarga, terutama istri tercinta Rina, putra - putri tersayang, kakak Andi Muhammad Nur Reza, Andi aisyah Purwitasari dan adik Andi Asadul Islam. ayah sayang kalian semoga menjadi anak saleh dan Saleha.

Akhirnya penulis menyampaikan permohonan maaf sekiranya dalam proses perkuliahan selama ini dengan pihak-pihak terkait terjadi hal-hal yang tidak berkenan di hati. Semoga tesis ini bermanfaat bagi dunia pendidikan tinggi khususnya bidang Administrasi Publik.

Makassar,.....2022

## ABSTRAK

**RANRENG.** *Kinerja Aparatur Sipil Negara (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba)* (dibimbing oleh Nurdin Nara dan Muh.Tang Abdullah).

Penelitian ini adalah kinerja (prestasi kerja). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Penelitian ini bertujuan (1) mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Aparatur Sipil Negara (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba) dan (2) mendeskripsikan dan menganalisis faktor yang memengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif untuk menganalisis kejadian di lapangan dan mencocokkan dengan teori yang ada dengan pendekatan studi kasus. Teknik Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *pertama*, kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba yang dilihat dari unsur-unsur: jumlah kerja, kualitas kerja, pengetahuan kerja, kreativitas, kerjasama, kesadaran, inisiatif, dan kualitas kerja secara keseluruhan sudah terlihat baik, akan tetapi untuk ke depannya harus banyak mengikuti pelatihan agar dapat meningkatkan kinerja ke depannya. *Kedua*, faktor kepemimpinan memiliki peranan yang sangat besar untuk mendorong terciptanya kinerja yang baik serta memberikan peluang bagi bawahannya untuk berkembang. Faktor kompetensi, komitmen serta motivasi mampu menunjang peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara ke depannya. Kesimpulan Kinerja Aparatur Sipil Negara (Studi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba) harus ditingkatkan melalui pelatihan-pelatihan yang ada meskipun melalui pelatihan secara *on line* sehingga mampu menambah keterampilan dan pengetahuannya para Aparatur Sipil Negara.

Kata kunci: ASN, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba, Kinerja





## ABSTRACT

**RANRENG. The performance of State Civil Apparatus (A Study on the Office of Demography and Civil Registration, Bulukumba Regency** (supervised by Nurdin Nara and Muh Tang Abdullah).

The performance (work achievement) is the quality and quantity work result achieved by an employee in implementing his task in line with the responsibility given to him/her. The research aims at describing and analysing: (1) the performance of the State Civil Apparatus, (2) the factors affecting the performance of the State Civil Apparatus in the Office of Demography and Civil Registration, Bulukumba Regency. The research was conducted in the Office of Demography and Civil Registration, Bulukumba Regency. This was the qualitative research to analyse the events in the field and match the existing theory using the case study approach. Data were collected through the observation, interview, and documentation. The research result indicates that: (1) the performance of the State Civil Apparatus in the Office of Demography and Civil Registration, Bulukumba Regency viewed from the elements of the work quantity, work quality, work knowledge, creativity, cooperation, awareness, and initiative simultaneously has been good, however, for the future, the State Civil Apparatus must attend a lot of trainings to improve their performance. (2) The leadership factor plays a very important role to encourage the good performance creation and provide opportunities for the subordinates to develop. The competence, commitment, and motivation can support the improvement of the State Civil Apparatus performance in the future. The conclusion of the research is that the performance of the State Civil Apparatus (A Study of the Office of Demography and Civil Registration, Bulukumba Regency) should be improved through the existing trainings although the trainings can be through online method, so that they can improve the skill and knowledge of the State Civil Apparatus.

Key words: State Civil Apparatus, Office of Demography and Civil Registration of Bulukumba Regency, performance



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Konsep Kinerja.....	11
B. Konsep pelayanan publik .....	21
C. Konsep Manajemen SDM Aparatur Sipil Negara.....	28
D. Penelitian Terdahulu.....	37
E. Kerangka Pikir.....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain dan Jenis penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian.....	45
C. Fokus penelitian.....	45
D. Jenis dan Sumber data.....	47
E. Teknik Pengumpulan data.....	48
F. Informan Penelitian.....	49
G. Teknik Analisis data.....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54

1. Kinerja Aparatur Sipil Negara Dukcapil Kabupaten bulukumba.....	77
a. Quantity of work.....	79
b. Quality of Work.....	81
c. Job Knowledge.....	83
d. Creativenes.....	86
e. Cooperation.....	89
f. Dependability.....	92
g. Initiative.....	93
h. Personal Qualities.....	94
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	97
a. Faktor Kepemimpinan.....	97
b. Kompetensi.....	99
c. Komitmen.....	101
d. Motivasi.....	102
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	104
1. Kinerja Aparatur Sipil Negara Dukcapil Kabupaten bulukumba....	104
a. Quantity of Work.....	104
b. Quality of Work.....	107
c. Job Knowledge.....	109
d. Creativeness.....	112
e. Cooperation.....	115
f. Dependability.....	117
g. Initiative.....	117
h. Personal Qualities.....	119
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	123
a. Faktor kepemimpinan.....	123
b. Kompetensi.....	125
c. Comitmen.....	127
d. Motivasi.....	128

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	132
A. Kesimpulan.....	132
B. Saran.....	133
DAFTAR PUSTAKA	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah dan Persentasi kepemilikan E-KTP Tahun 2021 .....	4
Tabel 1.2 Jumlah kepemilikan E-ktip .....	5
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	49
Tabel 4.1 luas wilayah Kabupaten Bulukumba.....	54
Tabel 4.2 Jumlah pegawai Berdasarkan Jenis kelamin.....	42
Tabel 4.3 Susunan dan Komposisi Berdasarkan Jabatan.....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta kabupatenn Bulukumba 2021 .....	53
Gambar 4.2 Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Bulukumba.....	75

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya merupakan perubahan atau pergeseran paradigma dari konsep produktivitas untuk menyatakan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran tertentu. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan masyarakat, dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baron, 1998:15). Dengan demikian, Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67)

Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan. Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Malayu S.P. Hasibuan (2001:34)

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN pada pasal (75) “penilaian kinerja PNS bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan sistem prestasi dan sistem karir”. Aparatur yang telah berpengalaman membutuhkan adanya peningkatan, baik dari segi pengetahuan maupun keterampilan serta pendidikan karena mereka sadar akan selalu ada metode atau cara yang lebih baik untuk dapat meningkatkan kinerjanya.

Pemerintahan pada hakekatnya mempunyai tanggung jawab memberikan pelayanan kepada penduduk hal ini tertera dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa pemerintahan bukan ditujukan untuk melayani pemerintah sendiri tetapi untuk melayani penduduk serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap penduduk untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitas masing-masing demi mencapai tujuan bersama. Untuk mencapai tujuan tersebut, aparatur pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada setiap penduduk secara profesional. Sebagai ujung tombak pelayanan publik, dalam melaksanakan tugas sehari-hari, aparatur pemerintah harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan kepada penduduk dan menghindari kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan. Namun kenyataan di lapangan masih menunjukkan fenomena yang berbeda dengan yang diharapkan. Pelaksanaan pelayanan publik masih belum dapat dilaksanakan secara baik dan menyeluruh. Salah satu indikasi pelayanan yang belum sesuai dengan harapan publik adalah pelayanan di bidang administrasi kependudukan



lebih khususnya dalam pembuatan dokumen kependudukan seperti akte kelahiran, kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan sebagainya. Dapat dikatakan bahwa pelayanan kependudukan sebagai salah satu pelayanan dasar yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah daerah sangat penting bagi penduduk karena kependudukan dan catatan sipil menyentuh seluruh lapisan penduduk tanpa pandang umur, status pendidikan, pekerjaan ataupun status sosial lainnya .

NAMA KECAMATAN	KEPEMILIKAN KTP						WAJIB KT-EL			PERS EN
	ADA KTPT ELEKTRONIK			BELUM KT-EL			LAKI- LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH	%
	LAKI- LAKI	PEREMPUAN	%	LAKI- LAKI	PEREMPUAN	%				
GANTARANG	28.751	31.494	99.90	32	31	0.10	28.783	31.526	60.309	99.90
UJUNG BULU	16.880	18.218	99.94	9	13	0.06	16,889	18,231	35,120	99.94
BONTOBAHARI	9.952	10.998	99.90	12	9	0.10	9.964	11.007	20.971	99.90
BONTOTIRO	9.723	11.146	99.93	9	6	0.07	9.732	11.152	20.884	99.93
HERLANG	9.959	11.445	99.92	7	11	0.08	9.966	11.456	21.422	99.92
KAJANG	17.106	18.737	99.88	15	28	0.12	17.121	18.765	35.886	99.88
BULUKUMBA	19.546	21.057	99.91	22	16	0.09	19.568	21.073	40.641	99.91
KINDANG	11.964	12.558	99.85	26	12	0.15	11,990	12.570	24.560	99.85
UJUNG LOE	16,426	18.124	99.90	17	17	0.10	16.443	18.141	34.584	99.90
RILAU ALE	15.395	16.900	99.91	12	17	0.09	15.407	16.917	32.324	99.91
KAB. BULUKUMBA	155.702	170.678	99.90	161	160	0.01	155.863	170.838	326.701	99.90

Tabel 1.1 Jumlah dan Persentase Kepemilikan E-Ktp Berdasarkan Kecamatan di Kabupaten Bulukumba Tahun 2021

Jumlah Penduduk Kabupaten Bulukumba pada tahun 2021 tercatat 437.610 Dengan 10 kecamatan yaitu Kecamatan Gantarang, Kecamatan Ujungbulu, Kecamatan Kajang, Kecamatan Bulukumpa, Kecamatan Bontobahari, Herlang Ujungloe, Rilau Ale, Kindang, dan Bontotiro, untuk lengkapnya dapat dilihat pada tabel 1.2 dibawah

Tabel 1.2 Jumlah kepemilikan ktp-el kabuapten bulukumba 2021

no	Tahun	Jumlah penduduk Wajib ktp-el (L/P)	Jumlah penduduk laki laki wajib Ktp -el	Jumlah penduduk Perempuan wajib Ktp -el	memiliki Ktp- el L/P	Belum memiliki Ktp-el
1	2021	326.701(jiwa)	155.863 (jiwa)	170.838 (jiwa)	326.380 (jiwa)	321 (jiwa)

Sumber:dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bulukumba

Dari tabel diatas didapatkan data bahwa tahun 2021 jumlah penduduk yang wajib ber ktp - elektronik baik itu perempuan maupun laki belum tuntas ini diakibatkan kurang maksimalnya kinerja pegawai yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bulukumba. Sistem tidak mendukung Pembuatan e-KTP merupakan satu kesatuan yang terintegrasi dengan data dari pusat. Memang idealnya pembuatan e-KTP bisa selesai dalam waktu satu jam atau paling lambat dalam 24 jam Namun, sistem dan juga mesin cetak e-KTP di lapangan sering mengalami kerusakan sehingga mengganggu proses pembuatan e-KTP. Kasus lain adalah ketika alat perekaman data yang ada di kecamatan sering mengalami kerusakan atau sering panas sehingga mengganggu proses perekaman. Selain rusak, ketersediaan alat perekaman di kecamatan juga terbatas.

Pemerintah pusat dalam melaksanakan pembenahan data kependudukan sesuai amanat yang tertuang dalam UU NO. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yaitu pada Bab VI pasal 58 ayat (1) bahwa data kependudukan terdiri atas data perseorangan dan atau data agregat penduduk, selanjutnya pada pasal 59 ayat (1) Dokumen Kependudukan meliputi :Biodata Penduduk; KK; KTP; surat keterangan kependudukan; akta catatan sipil. Program Pemerintah mengenai dokumen kependudukan mencanangkan pada akhir tahun 2011 seluruh penduduk Indonesia telah memiliki NIK nasional dan telah terlaksananya elektronik KTP di seluruh wilayah Indonesia.

Demikian fakta yang terjadi di lapangan program tersebut tidak mudah untuk direalisasikan di seluruh wilayah Indonesia banyak kendala untuk terlaksananya pemberlakuan NIK nasional dan elektronik KTP. Kendala terkait dengan kesiapan sarana dan sumber daya manusia sebagai pelaksana ditambah dengan semakin kritisnya penduduk yang berani mengungkapkan pendapatnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pembuatan Akte Kelahiran, KK dan KTP. Penduduk semakin banyak mempertanyakan kesiapan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, terutama yang berkaitan dengan kecepatan dan kemudahan dalam pengurusan Akte Kelahiran KK dan KTP. Adanya ketidakpuasan masyarakat atas kurang baiknya pelayanan administrasi kependudukan saat ini harus ditanggapi dengan serius oleh pemerintah khususnya Mengingat aparatur pemerintah sangat berperan dalam

mensukseskan.pelayanan administrasi kependudukan maka aparatur pemerintah sebagai tonggak utama untuk berjalannya pelayanan yang efektif dituntut untuk bekerja secara profesional serta mampu mengikuti perubahan–perubahan yang terjadi atas kebijakan mengenai pelayanan administrasi kependudukan. Sejalan dengan kebutuhan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan (Akte kelahiran KK dan KTP) menurut peneliti maka perlu adanya peningkatan kinerja aparatur melalui pengembangan sumber daya aparatur yang disesuaikan dengan kebutuhan program pemerintah yang sedang digulirkan pada penduduk. Dengan peningkatan kinerja aparatur ini diharapkan aparatur mampu memberikan pelayanan yang efektif

Adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan proses pelayanan kurang ditanggapi dengan cepat oleh penyelenggara pelayanan sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. *Andela Anggleni (2015) “Kinerja Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Kecamatan Rambang Dangku Kabupaten Muara Enim”*. Hasil penelitian kinerja pelayanan pengurusan KTP- el di Kecamatan Rambang Dangku masih rendah, hal ini dilihat dari lima unsur pengukuran kinerja pelayanan, tiga unsur diantaranya *tangibles*, *assurance*, dan *emphaty* melemahkan persepsi pengguna pelayanan mengenai kinerja pelayanan KTP- el di Kecamatan Rambang Dangku. Kepuasan masyarakat masih rendah, karena unsur kepuasan tentang proses pelayanan dilihat dari tanggung jawab

petugas dan keadilan mendapatkan pelayanan masih rendah yang membuat pengguna pelayanan merasa belum puas dengan pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang sangat kuat antara kinerja pelayanan dengan kepuasan masyarakat, dan terdapat perbedaan persepsi pengguna terhadap kinerja pelayanan dan kepuasan masyarakat, dimana pengguna yang berada di lokasi dekat dan akses mudah ke pusat pelayanan jumlahnya lebih banyak mempersepsikan kinerja pelayanan dan kepuasan masyarakat rendah karena keberadaan pusat pelayanan yang disekitar lingkungan tempat tinggal, membuat pengguna yang berlokasi dekat lebih sering melihat kinerja pelayanan yang diberikan petugas. Penduduk akan perlunya memiliki identitas kependudukan, lokasi tempat tinggal yang agak terpencil dan jauh dari pusat pelayanan administrasi kependudukan, terutama di wilayah pedesaan, dan adanya persyaratan yang harus dipenuhi untuk proses administrasi kependudukan yang memiliki tingkat kesulitan yang berbeda-beda. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur yang tidak profesional menambah referensi penduduk yang mengalami kesulitan dalam pengurusan Akte kelahiran KK dan KTP.

Atas dasar pemikiran-pemikiran yang telah dipaparkan maka peneliti tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik dengan mengambil judul Penelitian: **Kinerja Aparatur Sipil Negara (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bulukumba)**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pernyataan masalah maka dapat dikemukakan pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba ?
2. Faktor yang mendukung kinerja Aparatur Sipil Negara pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor yang mendukung kinerja Aparatur Sipil Negara pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memenuhi nilai guna pada dua aspek, yaitu untuk aspek teoritis dan aspek:

##### 1) Aspek Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran atau masukan bagi pengembangan ilmu-ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan kinerja Aparatur Sipil Negara dan pelayanan publik di kabupaten Bulukumba.

##### 2) Aspek Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kabupaten Bulukumba, mengenai kinerja Aparatur Sipil Negara yang dapat digunakan dalam rangka mewujudkan pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Kinerja**

##### **1. Pengertian Kinerja**

Samsudin (2005:159) menyebutkan bahwa: “Kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi”. Pengertian kinerja menurut Rue dan Byars (1980:376) didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Lebih lanjut Murti dalam Mathis dan Jackson (2002) menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah seberapa banyak para pegawai memberi kontribusi kepada organisasi meliputi kuantitas *output*, kualitas *output*, jangka waktu, kehadiran ditempat kerja dan sikap kooperatif. Kinerja pegawai menunjuk pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Menurut Mangkunegara (2005:9) menyatakan bahwa pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu adalah hasil kerja pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan dari kinerja individu dengan kinerja kelompok. Kinerja Sumber Daya Manusia adalah prestasi kerja, atau hasil kerja (*output*)

baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Istilah “kinerja” atau prestasi sebenarnya pengalih bahasaan dari bahasa Inggris “*performance*”. Bernadin dan Russel (1993:378) yang memberikan definisi tentang *performance* adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi- fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Kinerja bisa juga dikatakan sebagai sebuah hasil (*output*) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (*input*). Selanjutnya, kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu organisasi. Bagi suatu organisasi, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Sederhananya, kinerja merupakan produk dari kegiatan administrasi, yaitu kegiatan kerjasama untuk mencapai tujuan yang pengelolaannya biasa disebut sebagai manajemen .

Kinerja juga dapat diartikan sebagai hasil dari fungsi suatu pekerjaan satu kegiatan tertentu selama periode tertentu yang dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi atau institusi. Dalam hal periode kinerja juga ditentukan oleh kriteria-kriteria tertentu. Menurut Simamora kriteria kinerja yang baik (Dalam Moenir,1993:134) adalah :a. Kriteria yang baik haruslah mampu diukur dengan cara yang dapat dipercaya

- b. Kriteria yang baik haruslah mampu membedakan individu individu sesuai dengan kinerja mereka
- c. Kriteria yang baik haruslah sensitif terhadap masukan masukan dari tindakan pemegang jabatan;
- d. Kriteria yang baik haruslah dapat diterima oleh individu yang mengetahui kinerjanya yang sedang dinilai.

Kinerja, menurut Mahmudi (2005), mengacu pada hasil yang dicapai dari kerja tersebut. pendapat ini dipertegas oleh keban (2004) dengan mengatakan bahwa kinerja harus mampu menggambarkan hasil, bukan kemampuan, cara atau perilaku. mungkin kemampuan, cara, atau perilaku menentukan atau mempengaruhi hasil, tetapi bukan menjadi bagian dari hasil tersebut, hanya menjadi faktor penjas mengapa hasil yang diperoleh mencapai tingkat tertentu. Oleh karena itu, Mahmudi (2005) menganggap, berdasarkan kesimpulan beberapa pendapat, bahwa kinerja mestinya didefinisikan sebagai hasil kerja itu sendiri (Outcomes of Work), karena hasil kerja memberikan keterkaitan yang kuat terhadap tujuan tujuan strategik organisasi, kepuasan pelanggan, kontribusi ekonomi.

Istilah kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang sering diartikan sebagai penampilan, unjuk kerja atau prestasi. Dalam kamus *Illustrated Oxford Dictionary*, istilah ini menunjukkan "*the execution or fulfilment of a duty*" (pelaksanaan atau pencapaian dari suatu tugas). Sementara itu pengertian *performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja atau prestasi kerja

Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2001:34) mengemukakan bahwa :

*“Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu ”.*

Kinerja individu menggambarkan sampai seberapa jauh seseorang ditetapkan oleh kelompok atau institusinya. Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi serta organisasi. Pada dasarnya pengertian kinerja berkaitan dengan tanggung jawab individu atau organisasi dalam menjalankan apa yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya .

Konsep kinerja pada dasarnya merupakan perubahan atau pergeseran paradigma dari konsep produktivitas untuk menyatakan kemampuan seseorang atau

organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran tertentu. Dalam buku *Performance Management-The New Realities*, Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan masyarakat, dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baron,1998:15). Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67) :

*“Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya ”.*

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu lembaga menginginkan karyawan untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh karyawan, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Veithzal, 2005:97). Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan pekerjaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas dari pada saat ini .

## 2. Indikator Kinerja

Ada beberapa unsur kinerja pegawai sebagaimana dikutip oleh Gomes (2003) meliputi aspek-aspek sebagai berikut :

Quantity of work	Jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan
Quality of work	kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya
Job Knowledge	Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilan
creativeness	keaslian gagasan-gagasan yang di muculkan dari tindakan tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul
cooperation	Kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain
dependability	Kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja tepat pada waktunya
initiative	Semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawab
Personal qualities	Menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan dan integritas pribadi

Menurut Koontz et al (dalam Hutaeruk, 1986:50-52) menyebutkan beberapa kriteria untuk menilai kinerja pegawai, antara lain: (a) Intelijensia. Berhubungan dengan kemampuan untuk mengerti kesadaran mental. (b) Pertimbangan. Berhubungan dengan sikap membedakan untuk melihat hubungan antara hal satu dan lainnya. (c) Inisiatif. Berhubungan dengan pemikiran konstruktif dan penuh akal; berkemampuan dan berintelijensi untuk bertindak atas tanggung jawabnya

sendiri. (d) Kekuatan. Berhubungan dengan kekuatan moril yang dimiliki dan digunakan untuk mencapai hasil.

Kepemimpinan. Berhubungan dengan kemampuan untuk mengarahkan, dan mempengaruhi orang lain dalam tindakan yang tertentu dan dalam menjaga disiplin. (f) Keberanian moril. Berhubungan dengan sifat mental yang membuat seseorang untuk melakukan apa yang dikatakan oleh hati nuraninya tanpa takut-takut. (g) Kerjasama. Berhubungan dengan kemampuan untuk bekerja secara serasi dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama. (h) Kesetiaan. Berhubungan dengan kesesuaian, kesetiaan, kelanggengan, pengabdian semua terhadap otoritas yang lebih tinggi. (i) Keteguhan. Berhubungan dengan upaya mempertahankan tujuan atau saran walaupun ada hambatan. (j) Reaksi terhadap keadaan darurat. Berhubungan dengan kemampuan untuk bertindak secara masuk akal dalam situasi yang sulit dan tak terduga. (k) Daya tahan. Berhubungan dengan kemampuan untuk bekerja dalam kondisi apapun. (l) Kerajinan. Berhubungan dengan prestasi kerja dari segi tenaganya. (m) Penampilan dan kerapihan diri serta pakaian. Berhubungan dengan harga diri, kelengkapan seragam, dan kerapihan penampilannya.

### **3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja**

Menurut Sobirin (2014:17) Secara umum faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah

### 1. Faktor individu.

Sumberdaya manusia bisa dikatakan memiliki peran sentral dalam kehidupan organisasi mengingat merekalah yang secara riil menjalankan aktivitas sehari-hari organisasi. Baik buruknya kinerja organisasi tentu saja dipengaruhi oleh kompetensi, kemampuan menjalankan tugas, pengetahuan, sikap kerja komitmen, dan motivasi, serta efikasi diri pegawai. Semua atribut individu ini pada akhirnya ikut berperan dalam meningkatkan kinerja organisasi.

### 2. Faktor kepemimpinan.

Tidak jarang dalam praktik ditemukan seorang pegawai yang memiliki kompetensi yang tinggi tetapi kinerjanya buruk. Hal ini tidak hanya terjadi pada satu atau dua orang pegawai tetapi boleh jadi pada sebagian besar pegawai. Salah satu penyebabnya adalah kualitas kepemimpinan seorang pimpinan. Pimpinan seringkali mampu menjalankan fungsi manajerialnya, misal membuat keputusan yang baik tetapi tidak jarang gagal menjalankan fungsi kepemimpinan. Pimpinan misalnya tidak mampu berinteraksi dengan pegawai dan gagal memberi dorongan, motivasi, inspirasi dan dukungan terhadap pegawai. Akibatnya bisa diduga, pegawai tidak bisa bekerja maksimal sehingga organisasi tidak mampu menghasilkan kinerja yang diinginkan.



### 3. Faktor Tim Kerja.

Dalam kehidupan organisasi, tidak semua pekerjaan bisa diselesaikan seorang pegawai secara mandiri. Suka atau tidak keterlibatan rekan kerja tidak bisa dihindarkan. Artinya kinerja individu pegawai dan kinerja organisasi secara keseluruhan tidak hanya ditentukan oleh kapasitas seseorang dalam menyelesaikan tugas tetapi juga rekan kerja menjadi penting.

### 4. Faktor sistem organisasi.

Dalam bahasa sistem, organisasi terdiri dari beberapa sub-sistem yang saling terkait. Artinya gagalnya salah satu sub-sistem bisa menggagalkan performa organisasi secara keseluruhan. Hal ini berarti organisasi harus secara terus menerus menjaga dan memonitor sistem organisasi agar organisasi bersangkutan berjalan lancar sehingga organisasi mampu berkinerja dengan baik.

### 5. Faktor situasi (konteks).

Keempat faktor yang disebutkan di muka biasa disebut sebagai faktor internal organisasi. Menurut teori sistem (*open system theory*) keberhasilan sebuah organisasi berprestasi tidak hanya ditentukan oleh faktor internal tetapi juga faktor eksternal. Kemampuan organisasi mengatasi tekanan faktor eksternal seperti situasi ekonomi, politik, budaya, teknologi, dan persaingan memungkinkan organisasi bisa bekerja dengan baik yang berarti pula kinerjanya baik.

Kelima faktor diatas harus memperoleh perhatian yang seimbang ketika kita menilai atau mengukur kinerja organisasi. Memang harus diakui bahwa faktor individu pegawai merupakan faktor yang cukup dominan yang mampu mempengaruhi kinerja organisasi utamanya jika kita menyadari bahwa kegiatan kerja sehari-hari dilakukan oleh individu pegawai. Itulah sebabnya kajian-kajian terhadap kinerja dan penilaian kinerja, khususnya dalam konteks manajemen sumberdaya manusia, pada umumnya dikaitkan dengan atribut individu pegawai.

Kinerja seseorang dalam organisasi merupakan pencapaian sinergi yang berasal dari berbagai faktor-faktor tersebut adalah faktor lingkungan internal organisasi, faktor lingkungan eksternal, dan faktor internal aparatur atau pegawai. contohnya ilmu pengetahuan, kecekatan, etos kerja, pengalaman kerja, dan motivasi kerja, yang muncul setelah terpengaruh oleh lingkungan internal organisasi.

#### b. Faktor-faktor lingkungan internal organisasi.

Dalam melakukan tugasnya, para pegawai sangat membutuhkan support dari tempat mereka bekerja melakukan aktivitas dalam hal ini dukungan organisasinya. Karena support dari dalam organisasi memberikan pengaruh bagaimana kinerja pegawai, dalam hal ini tinggi rendahnya kinerja pegawai. Lebih lanjut, apabila mekanisme kompensasi serta kondisi iklim kerja organisasi buruk, maka kinerja pegawai akan rendah. Faktor yang berkaitan internal organisasi lainnya misalnya strategi organisasi, support sumberdaya yang dibutuhkan dalam melakukan fungsi dan tanggung jawab, maupun kemampuan kepemimpinan serta sistem reward.

Oleh sebab itu, sebuah organisasi hendaknya mampu membuat dan menciptakan kondisi di dalam organisasi yang nyaman sehingga mampu memberi support serta mampu meningkatkan kinerja organisasi dalam ini para pegawainya.

- c. Faktor lingkungan eksternal organisasi..Faktor -faktor lingkungan eksternal organisasi merupakan kondisi, peristiwa, serta kejadian yang berasal dari lingkungan eksternal organisasi yang mampu memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai.

## **B. Konsep Paradigma Pelayanan Publik**

### **1.Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik (*publik services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, maupun di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan adalah melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi (seseorang) dan organisasi (sekelompok anggota organisasi). Dalam pengertian pelayanan tersebut terkandung suatu kondisi yang mela

yani yakni memiliki suatu keterampilan keahlian dibidang tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan individu atau organisasi.

Di Indonesia, konsep pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsep pelayanan perijinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Keempat istilah tersebut dipakai sebagai terjemahan dari *public service*. Hal ini dapat dilihat dalam dokumen-dokumen pemerintah sebagaimana dipakai oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Administrasi pemerintah dipakai secara silih berganti dan dipergunakan sebagai sinonim dari pelayanan perijinan, yang merupakan terjemahan dari *administrative service*. Adapun pelayanan umum lebih sesuai jika dipakai untuk menerjemahkan konsep *public service*. Istilah pelayanan umum ini dapat disejajarkan atau dipadankan dengan istilah pelayanan publik.

Selanjutnya Pamudji (1994) mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa- jasa. Dalam Bahasa Inggris dikenal dengan *public service* dan *public utilities* yang secara populer istilah pertama diterjemahkan sebagai pelayanan publik, yang didalamnya juga mencakup kegiatan *public utilities* seperti transportasi, telepon, air bersih, penerangan dan lain-lain. Adapun Agung Kurniawan (2004:4) berpendapat bahwa, pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan

aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Lebih lanjut, Sudarsono (1996) mengemukakan bahwa dalam hubungan dengan pelayanan publik, maka terdapat 8 (delapan) variabel yang inheren didalamnya yaitu :

- a. Pemerintah yang bertugas melayani.
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
- e. *Resources* yang tersedia untuk dilacak dalam bentuk kegiatan pelayanan.
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas-asas pelayanan masyarakat.
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
- h. Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, pejabat dan masyarakat, apakah masing-masing menjalankan fungsinya.

## **2. Konsep Tentang Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang aparatur negara hendaknya memberikan pelayanan dengan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa karena salah satu misi utama pemerintah adalah menyediakan barang dan jasa serta penyampaiannya pada masyarakat sebagai upaya melakukan pelayanan publik yang berkualitas. Disamping itu, dengan berlakunya UU No.23/2006, diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.

Di era otonomi daerah saat ini, dimana pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Lebih lanjut, menurut Kristiadi (1996) Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu Pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang ketat.

Dengan kondisi demikian, hanya organisasi yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan merebut konsumen potensial, seperti halnya birokrasi pemerintah yang semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan agar dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan dalam masyarakat. Oleh karena itu, aparatur negara harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru global agar pelayanannya mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik. Untuk itu birokrasi seharusnya dapat menjadi *center of excellence* (pusat keunggulan pemerintah). Dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara, manfaat yang diperoleh dari optimalisasi pelayanan yang efisien dan adil yaitu secara langsung dapat merangsang lahirnya respek

masyarakat atas sikap professional para birokrat sebagai abdi masyarakat (*servant leader*). Menurut Tjiptono (1996:14) Pada tingkat tertentu, kehadiran birokrat yang melayani masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin dan kompetitif. Untuk itu, ada tujuh hal yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan, namun yang paling signifikan untuk diterapkan dalam lembaga pemerintah adalah :

- a. Function : kinerja primer yang dituntut.
- b. Confirmance : kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.
- c. Reliability : kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu.
- d. Serviceability : kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.
- e. Adanya *assurance* : yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Selama ini, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah merupakan salah satu aspek yang banyak mendapat sorotan dari masyarakat, seperti diungkapkan Zulkarnain bahwa, pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara masih berada dalam peringkat *preset and accounted* artinya, organisasi atau pegawai menyadari dan mengetahui tentang kedudukan mereka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Birokrasi pemerintah sebagai salah satu organisasi pelayanan, sudah sewajarnya untuk mencoba menerapkan konsep kepuasan masyarakat dalam kehidupan organisasinya, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perlunya menerapkan konsep kepuasan masyarakat tersebut semakin penting artinya dalam era Reformasi saat ini dimana masyarakat sudah semakin kritis dalam menilai kinerja birokrasi. Kualitas pelayanan publik dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat.

Sinambela (2007:6) mengemukakan bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari:

- a. Transparansi, adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Transparansi meliputi keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami, dan kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Akuntabilitas, adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan



c. Kondisional, adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisional meliputi efisien dan efektif.

d. Partisipatif, adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipatif dapat dilihat dari identifikasi peran masyarakat, identifikasi metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, mencocokkan instrumen partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, memilih instrumen partisipasi yang akan digunakan, dan mengimplementasikan strategi yang dipilih.

e. Kesamaan hak, adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan tidak membedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban, adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat menciptakan keseimbangan hak

dan kewajiban aparatur dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

### **C. Konsep Manajemen SDM Aparatur Sipil Negara**

#### **1. Konsep Aparatur Sipil Negara**

Suatu organisasi pemerintah maupun swasta besar maupun kecil dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan harus melalui kegiatan- kegiatan yang digerakkan oleh orang atau sekelompok orang yang aktif berperan sebagai pelaku, dengan kata lain tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena adanya upaya yang dilakukan oleh orang dalam organisasi tersebut. Pengertian pegawai dikemukakan oleh para ahli, salah satu diantaranya dikemukakan oleh Soedaryono (2000 : 6) pengertian pegawai adalah seseorang yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta. Lebih lanjut Sanapiah (2001:16) mengemukakan pengertian lain pegawai sebagai seseorang yang diangkat dalam jabatan tertentu, disertai tugas sesuai dengan jabatan tersebut dan digaji dengan peraturan yang berlaku dan bekerja di lingkungan kantor pemerintahan. Menurut Robbins (2006 : 10) pengertian pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja.

Pegawai Negeri Sipil, menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia “Pegawai” memiliki arti bahwa seseorang yang bekerja pada organisasi pemerintahan/birokrasi, adapun “negeri” memiliki arti negara atau pemerintahan, jadi Pegawai Negeri Sipil adalah orang yang bekerja pada organisasi pemerintah atau Negara. Dalam pengetahuan hukum kepegawaian ada beberapa pendapat yang perlu dikemukakan mengenai apa sebenarnya pegawai negeri.

Adapun ahli yang menjelaskan tentang pengertian PNS, salah satu diantaranya menurut Mahfud M.D dalam Sastra Djatmika dan Marsono dalam buku Hukum Kepegawaian, terbagi dalam dua bagian yaitu :

a. Pengertian Stipulatif

Pengertian yang bersifat stipulatif (penetapan terhadap arti yang diberikan oleh UU) tentang PNS terdapat dalam Pasal 1 angka 1 dan Pasal 3 ayat(1) Undang- Undang Nomor 43 Tahun 1999. Pengertian yang terdapat pada Pasal 1 angka 1 berkaitan dengan hubungan pegawai negeri dengan pemerintah, atau mengenai kedudukan pegawai negeri. Adapun yang berkenaan dengan pengertian stipulatif tersebut memiliki bunyi sebagai berikut. Dalam pasal 1 angka berbunyi bahwa Pegawai Negeri adalah, bahwa warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang yang disertai tugas negara lainnya diberi gaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Lebih lanjut dalam Pasal 3 ayat 1 menyebutkan Pegawai Negeri berkedudukan sebagai aparatur negara, yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam

penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan. Pengertian stipulatif berlaku terhadap implementasi semua aturan-aturan dalam kepegawaian, dan pada umumnya dalam implementasi semua peraturan perundang-undangan, terkecuali ada yang memberikan pengertian lain.

#### b. Pengertian ekstensif

Pegawai Negeri berkaitan dengan pengertian stipulatif, ada beberapa golongan yang sebenarnya bukan Pegawai Negeri menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009. Hal tersebut dalam hal tertentu dianggap sebagai dan diperlakukan sama dengan Pegawai Negeri, artinya disamping pengertian stipulatif ada pengertian yang hanya berlaku pada hal-hal tertentu. Ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1974 tentang pembatasan kegiatan Pegawai Negeri dalam usaha swasta. Pengertian stipulatif dan ekstensif adalah penjelasan atas maksud terhadap keberadaan aparatur sipil negara dalam hukum kepegawaian. Pengertian tersebut terbagi dalam bentuk dan format yang berbeda, namun pada akhirnya dapat menjelaskan maksud pemerintah, dalam memposisikan penyelenggara negara dalam sistem hukum yang ada, karena pada dasarnya jabatan negeri akan selalu berkaitan dengan penyelenggara negara yaitu Pegawai Negeri Sipil. Berkaitan dengan pengertian Pegawai Negeri atau seseorang dapat disebut Pegawai Negeri apabila memenuhi beberapa unsur yaitu;

1. Memenuhi syarat-syarat yang ditentukan
2. Mereka diangkat oleh pejabat yang berwenang
3. adanya penyerahan tugas negara

4. Memperoleh gaji sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **2. Jenis Pegawai Aparatur Sipil Negara**

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, yang menjelaskan Pegawai Aparatur Sipil Negara terdiri dari:

- a. PNS (Pegawai Negeri Sipil)
- b. P3K (Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja)

PNS seperti yang tercantum di dalam pasal 6 huruf a merupakan pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh Pejabat Pembina Kepegawaian serta telah mempunyai NIP yang berlaku secara nasional. Adapun P3K seperti yang terdapat dalam Pasal 6 huruf b merupakan pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai dengan perjanjian kerja oleh Pejabat Pembina Kepegawaian yang sesuai dengan kebutuhan birokrasi pemerintah serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dari penjelasan diatas kita bisa menyimpulkan bahwa dalam pelayanan penyelenggaraan tugas-tugas negara atau birokrasi merupakan pegawai negeri, olehnya itu kedudukan pegawai negeri merupakan abdi negara serta pelayanan publik, dimana public service sebagai tulang punggung pemerintah dalam proses pelayanan birokrasi maupun dalam pelaksanaan development nasional.

Dalam Undang-Undang No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, dijelaskan bahwa aparatur sipil negara yaitu setiap warga negara Indonesia yang telah yang telah memenuhi kualifikasi maupun persyaratan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, yang diangkat pejabat yang ditunjuk yang memiliki

kewenangan yang telah diserahkan tugas untuk suatu jabatan negara, maupun diserahkan tugas negeri lainnya, yang diberikan gaji yang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada dalam negara. Aparatur sipil negara terdiri atas:

- a. PNS
- b. Anggota TNI, dan c. Anggota POLRI.

### **3. Etika PNS**

Adapun etika PNS, yaitu:

- a. Mengemban amanah dengan penuh kejujuran, tanggung jawab, serta integritas dalam melaksanakan tugas .
- b. Tugas dilaksanakan dengan penuh kecermatan.
- c. Pelayanan dilakukan dengan sikap hormat, kesopanan, tanpa adanya tekanan.
- d. Pelaksanaan tugas harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Melaksanakan tugasnya sesuai dengan perintah atasan atau Pejabat yang berwenang sejauh tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan.
- f. Menjaga rahasia negara.
- g. Penggunaan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab efektif dan efisien.
- h. Memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan.

- i. Tidak menyalahgunakan informasi intern, negara, tugas, status, kekuasaan, dan jabatannya untuk mendapat atau mencari keuntungan atau manfaat bagi diri sendiri atau untuk orang lain.
- j. Memegang teguh nilai dasar ASN dan selalu menjaga reputasi dan integritas ASN . Melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai disiplin pegawai ASN.

#### **4. Kedudukan, Hak dan Kewajiban Aparatur Sipil Negara**

##### a. Kedudukan Aparatur Sipil Negara;

- 1) Pegawai ASN memiliki kedudukan sebagai unsur ASN.
- 2) Pegawai ASN melaksanakan keputusan telah ditetapkan oleh birokrasi pemerintah.
- 3) PNS harus bebas dari pengaruh dan intervensi semua golongan dan partai politik.

Adapun Hak-Hak pegawai Aparatur Sipil Negara menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 21 yaitu Pegawai Negeri Sipil berhak atas:

- 1) Gaji, tunjangan, dan fasilitas.
- 2) Adanya cuti.
- 3) Jaminan pensiun dan jaminan hari tua.
- 4) Perlindungan.
- 5) Pengembangan kompetensi.

Hak-hak Pegawai ASN seperti yang telah dipaparkan diatas dapat Dijelaskan lebih lanjut yaitu dalam hak gaji maksudnya pemberian gaji disebabkan pada dasarnya setiap Aparatur Sipil Negara beserta keluarganya hendaknya bisa hidup layak dari gaji

Yang diberikan oleh negara, olehnya itu pegawai negeri hendaknya memberikan pusat perhatian dan tugasnya dalam melaksanakan tugas terhadap tugas kepada pegawai negeri sipil tersebut. Gaji merupakan balas jasa atau penghargaan atas hasil kerja seseorang. Hak cuti yang seperti yang telah dipaparkan diatas yang merupakan hak Pegawai Negeri Sipil maksudnya cuti diberikan sebagai hak bagi Pegawai Negeri Sipil dalam rangka menjamin kesegaran jasmani rohani serta kepentingan Pegawai Negeri Sipil. Dalam hal ini bahwa Pegawai Negeri Sipil berhak atas cuti yaitu tidak masuk kerja yang diizinkan dalam jangka waktu tertentu.

#### **5. Kewajiban Aparatur Sipil Negara**

Kewajiban Pegawai Negeri adalah segala sesuatu yang wajib dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 ditetapkan kebijakan bahwa kewajiban Aparatur Sipil Negara sebagai berikut:

- a. Setia dan taat pada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintah yang sah.
- b. Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa.
- c. Melaksanakan tugas seperti yang dirumuskan pejabat pemerintah yang berwenang.
- d. Menaati ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab.
- f. Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan



dan tindakan kepada setiap orang, baik di dalam maupun di luar kedinasan.

- g. Menyimpan rahasia jabatan dan hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan
- h. Bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

## **6. Fungsi, Tugas, dan Peran Aparatur Sipil Negara**

a. Pegawai ASN berfungsi sebagai :

- 1) Pelaksana kebijakan publik
- 2) Pelayan publik dan
- 3) Perekat dan pemersatu bangsa

b. Pegawai ASN bertugas:

- 1) Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan
- 3) Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktek KKN.

Pegawai negeri adalah sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan. Seiring dengan hal tersebut di atas, dalam rangka menghadapi otonomi daerah, pegawai negeri

merupakan penggerak dari pembangunan, aparatur pemerintah yang ada pada hakekatnya merupakan upaya pembinaan, penyempurnaan dan penertiban yang ditujukan untuk lebih meningkatkan kemampuan dan pengabdian tugas-tugas, memiliki disiplin yang tinggi, kemampuan yang profesional, wawasan pembangunan dan semangat pengabdian yang tinggi terhadap masyarakat, bangsa dan tanah air. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bahwa yang dimaksud dengan Aparatur Sipil Negara adalah :

1. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
2. Pegawai Aparatur Sipil Negara (Pegawai ASN) adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
3. Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.
4. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang selanjutnya disingkat PPPK adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat

berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.

5. Manajemen ASN adalah pengelolaan ASN untuk menghasilkan Pegawai ASN yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Pengertian Pegawai Negeri menurut Pasal 1 Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) “Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan Pemerintah, memiliki nomor induk pegawai secara nasional”.

#### **D. Relevansi Dengan Penelitian Terdahulu**

1. Hasil penelitian Nurmasari (2017) dengan judul Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan dan Informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menjelaskan kinerja pegawai pada bagian Bidang Pelayanan dan Informasi di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. Hasil penelitian dengan indikator variabel kuantitas, kualitas, waktu dan biaya dapat dikategori sudah baik. Dengan demikian Analisis Kinerja pegawai pada Bidang Pelayanan dan Informasi Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak telah terlaksana dengan baik meskipun belum optimal,

dengan harapan ada perbaikan untuk kedepannya guna mencapai visi dan misi Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak.

2. Hasil penelitian (Kusuma, 2013) dengan judul Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timur. Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa secara keseluruhan Kinerja di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Kutai Timur belum berjalan dengan maksimal karena berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa BKD Kabupaten Kutai Timur membutuhkan lebih banyak sumber daya manusia (SDM) dan memiliki kemampuan serta pengalaman serta tingkat disiplin yang masih rendah ditandai dengan banyak yang datang terlambat dan sering keluar kantor saat jam kerja. Dalam rangka peningkatan kinerja pegawai dalam menjalankan tugas, maka perlu diadakan pelatihan-pelatihan guna peningkatan kemampuan para pegawai serta sanksi yang tegas kepada pegawai yang kurang disiplin dalam menjalankan tugas.

3. Penelitian atas nama Haidir (2013) dengan judul penelitian Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintah Desa Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kinerja PNS berdasarkan (lima) indikator yaitu kualitas layanan, responsibilitas, responsivitas, produktivitas dan Akuntabilitas. Hasil penelitian menjelaskan bahwa Kinerja PNS BPMPD Daerah Provinsi Sulawesi Tengah yang dilihat dari teori

Agus Dwiyanto dengan relevansi program-program kegiatan yang dilaksanakan dalam organisasi BPMPD, dalam hal ini terlihat dari pengamatan dan wawancara serta data yang diperlihatkan informan dilapangan mulai dari indikator kualitas layanan, responsibilitas dan responsivitas serta akuntabilitas sudah berada pada kategori cukup baik, namun produktivitas belum maksimal disebabkan faktor SDM dan kedisiplinan yang kurang.

4. Hasil penelitian Fransiska (2018) dengan judul “Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Sosial Kota Palangkaraya”. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut (a) Untuk mendiskripsikan variabel prestasi kerja, motivasi, kedisiplinan dan kepemimpinan pada Dinas Sosial Kota Palangka Raya. (b) Untuk menganalisis pengaruh motivasi, kedisiplinan dan kepemimpinan terhadap prestasi kerja Pegawai Negeri Sipil. Dari hasil penelitian mengemukakan bahwa Motivasi, kedisiplinan, dan kepemimpinan Memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap prestasi kerja. Tingginya motivasi, kedisiplinan, serta kepemimpinan yang mampu mendelegasikan tanggung jawab kepada pegawai .

5. Hasil penelitian (Tegar Aditya Pratama, Achdi Halim, 2019) dengan judul Analisis kinerja aparatur sipil negara di sekretariat dewan perwakilan rakyat daerah Kota Cirebon. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui analisis kinerja aparatur sipil negara di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah kota Cirebon. Mengenai analisis kinerja aparatur sipil negara di Sekretariat dewan perwakilan rakyat daerah kota Cirebon dilihat dari dimensi kualitas, kuantitas,

ketepatan waktu, efektifitas biaya, perlu untuk pengawasan yang belum sepenuhnya optimal, dikarenakan kurangnya Sumber Daya Manusia (PNS); kurangnya Produktivitas kerja ; kurangnya disiplin ; tidak sesuainya jurusan pendidikan terakhir dengan posisi jabatan yang di dudukinya; masih banyak (non PNS) yang pendidikannya lulusan SMA. Pegawai yang berkualitas adalah tujuan semua orang oleh karena itu kinerja pegawai yang tinggi sangat penting untuk mencapai tujuan kantor atau instansi. Kinerja yang tinggi dari para pegawai sebagai sumber daya manusia yang berfungsi melayani, yang lain sangat diperlukan, agar kantor memiliki produktifitas yang tinggi sehingga dapat unggul dalam persaingan global. Kinerja berasal dari kata *performance*, ada pula yang mengartikan *performance*, sebagai hasil kerja / prestasi kerja. Namun sebenarnya kinerja mempunyai makna lebih luas bukan hanya hasil kerja tapi juga termasuk bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum, sesuai dengan moral dan etika.

## E. KERANGKA PIKIR

Pegawai yang berkualitas adalah tujuan semua orang oleh karena itu kinerja pegawai yang tinggi sangat penting untuk mencapai tujuan kantor atau instansi. Kinerja yang tinggi dari para pegawai sebagai sumber daya manusia yang berfungsi melayani, yang lain sangat diperlukan, agar kantor memiliki produktifitas yang tinggi sehingga dapat unggul dalam persaingan global. Kinerja berasal dari kata *performance*, ada pula yang mengartikan *performance*, sebagai hasil kerja / prestasi kerja. Namun sebenarnya kinerja mempunyai makna lebih luas bukan hanya hasil kerja tapi juga termasuk bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang masing- masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum, sesuai dengan moral dan etika.

Ada beberapa unsur kriteria kinerja pegawai menurut Gomes (2003 :134)

adalah sebagai berikut;

Quantity of work	Jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan
Quality of work	kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya
Job Knowledge	Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilan

creativity	keaslian gagasan-gagasan yang di munculkan dari tindakan tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul
cooperation	Kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain
dependability	Kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja tepat pada waktunya
initiative	Semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawab
Personal qualities	Menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan dan integritas pribadi



**BAGAN KERANGKA PIKIR**