

SKRIPSI
KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR

NOVITA DIANA PUTRI
E011191068



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

Novita Diana Putri (E011191068), Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. Xiv + 70 Halaman + 3 Gambar + 8 Tabel + 26 Daftar Pustaka + Lampiran + Dibimbing oleh Prof. Dr. Hamsinah M.Si dan Dr. Badu Ahmad, M.Si

Kinerja pada suatu organisasi merupakan hal yang teramat penting peranannya bagi keberhasilan organisasi. Dalam organisasi publik, kinerja merupakan hasil kerja yang didapatkan oleh pejabat negara baik itu secara individu ataupun kelompok sesuai dengan tujuan yang ditetapkan dibawah kewenangan dari organisasi tersebut. Namun, masih banyak pegawai pemerintah di Indonesia yang tidak melaksanakan tugas, kewajiban, dan tanggungjawabnya secara maksimal. Hal ini tentunya dinilai menjadi suatu permasalahan.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk menggambarkan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Mangkunegara yaitu kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggungjawab sudah efektif namun masih belum maksimal. Dilihat dari pegawai yang melayani setiap masyarakat yang datang untuk dilayani dengan baik serta kecepatan dalam proses pelayanan. Namun Kantor Kecamatan Manggala perlu meningkatkan kedisiplinan serta cepat tanggap dalam merespon masyarakat yang datang.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan Publik



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAC

Novita Diana Putri (E011191068), Public Service Performance at the Manggala District Office Makassar City. Xiv + 70 Pages + 3 Figures + 8 Tables + 26 Bibliography + Attachments + Supervised by Prof. Dr. Hamsinah M.Si and Dr. Badu Ahmad, M.Si

Performance in an organization is very important for the success of the organization. In public organizations, performance is the result of work obtained by state officials either individually or in groups in accordance with the objectives set under the authority of the organization. However, there are still many government employees in Indonesia who do not carry out their duties, obligations and responsibilities to the fullest. This is of course considered to be a problem.

The goal to be achieved in this study is to describe the performance of public services in the Manggala District Office, Makassar City. The method used in this research is qualitative with interview, observation, and documentation techniques.

The results of the study show that in general the performance of public services at the Manggala District Office, Makassar City using the theory put forward by Mangkunegara namely quality, quantity, implementation of tasks, and responsibilities has been effective but still not optimal. Judging from the employees who serve every community who come to be served well and the speed in the service process. However, the Manggala District Office needs to improve discipline and be responsive in responding to people who come.

Keywords : Performance, Public Service



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Novita Diana Putri
NIM : E01119 1068
Program Studi : Ilmu Administasi Publik
Judul : Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Manggala
Kota Makassar

Menyatakan dengan ini bahwa skripsi dengan judul "Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar" adalah karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip dan dirujuk telah dinyatakan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 12 Januari 2023

Yang Menyatakan,



Novita Diana Putri



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Novita Diana Putri
NIM : E01119 1068
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Manggala
Kota Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 6 Maret 2023

Menyetujui,

Pembimbing I

Prof. Dr. Hamsinah, M.Si
NIP 195511003 19879 2 001

Pembimbing II

Dr. Badu Ahmad, M.Si
NIP 19621231 198903 1 028

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik,



Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP 19631015 198903 1006



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Novita Diana Putri
NIM : E01119 1068
Program Studi : Ilmu Administasi Publik
Judul : Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Manggala
Kota Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 6 Maret 2023

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Prof. Dr. Hamsinah, M.Si

()

Sekretaris : Dr. Badu Ahmad, M.Si

()

Anggota : 1. Dr. Nurdin Nara, M.Si

()

2. Drs. Nelman Edy, M.Si

()

KATA PENGANTAR

Salam sejahtera, segala puji syukur penulis naikkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus karena kasih dan hikmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar”.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi persyaratan kualifikasi gelar Sarjana Administrasi Publik bagi mahasiswa S1 (Strata 1) di Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orangtua penulis Kedua Orangtua tercinta, Bapak Agus Sukanto dan Ibu Maryati atas segala perjuangan usaha dalam mendidik dan membersarkan dengan penuh kasih sayang, serta doa dan dukungan yang diberikan, juga kepada saudara penulis Oktaviana Kristanti, Victorio Dimas Arif Nugraha, dan Aprilia Putri Wijayanti kiranya kalian senantiasa dalam lindungan Tuhan Yesus Kristus.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, maupun dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, ucapan terimakasih setinggi – tingginya kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan para staf.
2. **Dr. Phill. Sukri, M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta staf dan jajarannya.
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi dan **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P.** selaku Sekretaris

Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin.

4. **Prof. Dr. Hamsinah, M.Si** selaku Pembimbing I dan **Dr. Badu Ahmad, M.Si** selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis.
5. **Dr. Nurdin Nara, M.Si** dan **Drs. Nelman Edy, M.Si** selaku Dosen Penguji Proposal dan Penguji Skripsi.
6. Para Dosen program studi Administrasi Publik Universitas Hasanuddin atas ilmu yang diberikan.
7. Para staf akademik yang telah membantu terkait kelengkapan berkas administratif penulisan skripsi.
8. Para pegawai Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan bantuan kepada penulis.
9. Teman – Teman seperjuangan **MIRACLE 2019** terimakasih atas setiap dukungan serta bantuan yang diberikan selama proses perkuliahan.
10. Teman – teman **KKN Gel.107 Posko Takalar 12 Galesong Selatan** untuk segala pengalaman dan kebaikannya.
11. Terimakasih untuk Ferdinand Juandy A. yang terus memberikan semangat dan dukungan kepada penulis selama perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir, kiranya apa yang dicita – citakan bisa tercapai dan tetap semangat dalam menggapainya.
12. Terimakasih kepada Jultriskha Ratu Matasak, Natasya Matovani, Syntia Sarel Wulandari, Sabrina Sihombing, Revi Reul Buntutugayang, Chandra Kirana Mario, Kezia Nadyaswari Assa dan kawan – kawan Remaja Jompo atas semangat dan motivasinya.

13. Terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu, memberikan dukungan dan doa kepada penulis.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, tentunya merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan karena keterbatasan penulis. Namun, penulis telah berusaha melakukan yang terbaik dalam penyelesaian skripsi ini. Untuk itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, kiranya Tuhan Memberkati kita semua.

Makassar, 12 Januari 2023

Novita Diana Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRAC	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
I. BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
II. BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Konsep Kinerja	8
2.1.1 Pengertian Kinerja	8
2.1.2 Faktor -Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	10
2.1.3 Bentuk – Bentuk Kinerja	12
2.1.4 Pengukuran Kinerja	13
2.1.5 Indikator Kinerja.....	17

2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	18
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	18
2.2.2 Bentuk – Bentuk Pelayanan.....	18
2.2.3 Pelayanan Publik.....	20
2.2.4 Tujuan Pelayanan Publik.....	21
2.2.5 Asas – Asas Pelayanan Publik.....	22
2.2.6 Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik.....	24
2.2.7 Unsur – Unsur Pelayanan Publik.....	25
2.3 Penelitian Terdahulu.....	26
2.4 Kerangka Pikir.....	31
III. BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Pendekatan Penelitian.....	32
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	32
3.3 Jenis dan Tipe Penelitian.....	33
3.4 Narasumber atau Informan.....	33
3.5 Sumber Data.....	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.7 Teknik Analisis Data.....	35
3.8 Fokus Penelitian.....	36
IV. BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	38
4.1 Kondisi Geografis.....	38
4.2 Kondisi Demografi.....	39
4.3 Profil Kantor, Visi, dan Misi Kecamatan Manggala.....	41
4.4 Maklumat Pelayanan, Motto, Janji Pelayanan.....	42
4.5 Deskripsi Pegawai Kecamatan Manggala.....	42
4.6 Susunan Organisasi Kantor Kecamatan Manggala.....	44
4.7 Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Manggala.....	45

4.8 Jenis – Jenis Pelayanan.....	52
4.9 Alur Kegiatan Pelayanan	52
V. BAB V HASIL PENELITIAN	54
5.1 Kualitas	54
5.2 Kuantitas	57
5.3 Pelaksanaan Tugas.....	60
5.4 Tanggungjawab.....	63
VI. BAB VI PENUTUP	66
6.1 Kesimpulan	66
6.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.3.1 (Penelitian Terdahulu).....	30
Tabel 4.1.1 (Batas Wilayah Kecamatan Manggala)	38
Tabel 4.1.2 (Statistik Geografi Kecamatan Manggala)	39
Tabel 4.2.1 (Kepadatan Penduduk)	40
Tabel 4.2.2 (Jumlah RT dan RW).....	40
Tabel 4.4.1 (Kategori Pegawai).....	42
Tabel 4.4.2 (Jenis Kelamin Pegawai).....	43
Tabel 4.4.3 (Jabatan Pegawai)	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4.1. Kerangka Pikir.....	31
Gambar 4.1.1. Peta Kecamatan Manggala	38
Gambar 4.6.1 Susunan Organisasi.....	44

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesuksesan organisasi ditentukan oleh sumber daya manusia yang bergerak didalamnya. Untuk mengelolah organisasi tentang sukses atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan bergantung pada kemampuan yang dimiliki oleh pegawai atau orang – orang yang bekerja pada organisasi tersebut dalam melaksanakan setiap tugas dan tanggungjawab yang telah diberikan. Maka dari itu, sumber daya manusia harus diperhatikan agar dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawab secara maksimal. Pengelolaan sumber daya manusia merupakan bagian penting dari tugas manajemen organisasi. Jika sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik bisa saja efektivitas serta tujuan organisasi tidak terpenuhi.

Era saat ini setiap organisasi dihadapkan dengan berbagai tantangan dari lingkungan yang dengan cepat berubah, dimana dengan terjadinya perubahan ini setiap organisasi diharapkan mampu dengan cepat beradaptasi dengan cepat dapat menyesuaikan dengan perubahan yang ada. Beriringan dengan adanya perubahan tersebut, tentunya diperlukan pendekatan manajemen untuk mengevaluasi kinerja dari pegawai atau dalam hal ini yaitu sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi. Manajemen kinerja merupakan tindakan yang berurutan diawali dengan perencanaan, pemantauan, penilaian, yang kemudian berlanjut pada penghargaan serta hukuman atas kinerja pegawai. Dimana hal ini harus dilaksanakan secara terus – menerus atau berkelanjutan.

Kinerja pada suatu organisasi merupakan hal yang teramat penting peranannya bagi keberhasilan organisasi. Kinerja yaitu prestasi dari yang telah dicapai seorang pegawai dalam melakukan tugas maupun pekerjaannya dengan menggunakan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki setiap pegawai tersebut. Sedangkan menurut Mangkunegara (2009), kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Dalam organisasi publik, kinerja merupakan hasil kerja yang didapatkan oleh pejabat negara baik itu secara individu ataupun kelompok sesuai dengan tujuan yang ditetapkan dibawah kewenangan dari organisasi tersebut. Namun, masih banyak pegawai pemerintah di Indonesia yang tidak melaksanakan tugas, kewajiban, dan tanggungjawabnya secara maksimal. Hal ini tentunya mengkhawatirkan mengingat aparatur sipil negara merupakan pegawai pemerintah yang dipekerjakan oleh instansi pemerintah dengan berdasarkan perjanjian kerja. Aparatur Sipil Negara dituntut mampu memberikan pelayanan terbaik untuk setiap masyarakat. Dengan hal ini, setiap aparatur sipil negara wajib menampilkan kinerja terbaik yang dimilikinya. Didalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil atau sekarang dikenal dengan ASN. Penilaian Kinerja PNS ini bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan pada sistem prestasi dan sistem karier. Penilaian ini dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan tingkat unit atau organisasi, dengan memperhatikan target, capaian, hasil, dan manfaat yang dicapai, serta perilaku PNS. Pasal 4 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian

Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) berbunyi Penilaian Kinerja PNS dilakukan berdasarkan prinsip: objektif; terukur; akuntabel; partisipatif; dan transparan.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Timbulnya ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja aparat pemerintah menjadi perhatian penting terkait masalah kinerja. Ketika kinerja pegawai rendah maka tentunya pelayanan publik yang diterima masyarakat juga rendah. Maka dari itu, kualitas dari sumber daya manusia (pegawai/aparat pemerintah) mempunyai peranan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan publik adalah wujud dari peran aparatur negara dalam membantu masyarakat melalui pelayanan publik yang diberikan. Pemerintah Negara sebagai penyedia layanan jasa dan informasi bagi masyarakat memiliki kewajiban untuk memberikan layanan sebaik mungkin. Oleh karena itu, untuk memberikan layanan terbaik harus diimbangi dengan kinerja yang maksimal dari aparatur pemerintah. Keberhasilan penyelenggaraan kinerja pelayanan publik tentunya tidak terlepas dari kualitas kinerja para pegawai yang telah ditunjukkan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Zainudin yang melakukan penelitian Di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu terkait Kinerja Pelayanan Publik pada tahun 2019, dimana hasil penelitiannya yaitu dengan menggunakan 4 (empat) indikator yaitu : efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap dalam mengukur kinerja pada Kantor Kecamatan Tawaeli Di Kota Palu, dimana dalam pelaksanaan pemberian layanan keadilan dan daya tanggap sudah berjalan sesuai dengan tugas dan wewenang yang dimiliki, namun pada aspek efisiensi masih harus ditingkatkan dikarenakan terbatasnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan sehingga pelayanan yang dilakukan masih kurang efektif.

Kantor Kecamatan adalah salah satu organisasi publik yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan merupakan sebuah pembagian area administratif negara di bawah Kabupaten atau Kota Madya. Salah satu kantor kecamatan yang

ada di Indonesia yaitu Kantor Kecamatan Manggala. Kantor Kecamatan Manggala adalah salah satu kecamatan yang ada di Kota Makassar. Dimana kantor kecamatan ini melayani kebutuhan masyarakat terkait pelayanan berbagai surat perizinan, permohonan layanan umum, dan pelayanan dokumen kependudukan. Sebagai organisasi pemerintah, Kantor Kecamatan Manggala harus memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan bagi masyarakat tentunya para pegawai harus melaksanakan tugas, pekerjaan serta tanggungjawabnya sebaik-baiknya sehingga menghasilkan kinerja yang baik.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, masih didapati beberapa pegawai yang ternyata terlambat datang padahal jam pelayanan sudah dimulai, kemudian ada juga masyarakat yang menyatakan pelayanan yang diterima masih belum memuaskan dikarenakan kecepatan pelayanan serta informasi yang kurang akurat terkait syarat serta kelengkapan berkas ketika ingin mengurus dokumen. Peneliti juga mendapatkan penilaian yang diberikan masyarakat pada situs web Kantor Kecamatan Manggala, dimana banyak masyarakat yang mengeluhkan terkait kinerja dari pegawai Kantor Kecamatan Manggala, beberapa masyarakat mengeluhkan terkait pelayanan yang dilakukan lambat sehingga membuat masyarakat bertanya serta menanggapi terkait kurang maksimalnya kinerja dari pegawai. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kinerja dari pegawai Kantor Kecamatan Manggala belum sesuai dengan harapan dari masyarakat sebagai penerima layanan yang dapat dilihat dari rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dengan berdasarkan hal diatas, peneliti tertarik untuk meneliti terkait bagaimana kinerja pegawai di kantor kecamatan tersebut dan tentunya kinerja sangat penting dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diterima.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar?”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi wawasan dan pengetahuan khususnya terkait kinerja pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi bagi para pembaca mengenai kinerja pelayanan publik.
2. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran bagi Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar mengenai pentingnya kinerja dalam melaksanakan pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kinerja

2.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu merupakan sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, serta kemampuan kerja. Kinerja merupakan hasil kerja secara keseluruhan selama melaksanakan tugas. Dalam artikel yang ditulis oleh Maruasas Sianturi, kinerja adalah terjemahan dari kata *performance*, yang menurut *The Scribner-Bantam English Dictionary*, berasal dari akar kata "*to perform*" dengan beberapa "*entries*" yaitu: (1) melakukan, menjalankan, melaksanakan (*to do or carry out, execute*); (2) memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (*to discharge of fulfill; as vow*); (3) melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete an understaking*); dan (4) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (*to do what is expected of a person machine*).

Anwar Prabu Mangkunegara dalam bukunya (Mangkunegara, 2009:67), menyatakan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Lebih lanjut jika kinerja karyawan baik, maka besar kemungkinan kinerja perusahaan juga baik. Menurut (Moeheriono, 2012:72) ,kinerja atau *performance* merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat

pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi. Prof. Dr. Moeheriono, M.Si lebih lanjut mendefinisikan apa itu kinerja karyawan, menjelaskan bahwa kinerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan adalah sesuatu yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok, baik itu secara kuantitatif atau kualitatif. Menurut Sedarmayanti (2017:284), kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing – masing dalam rangka upaya mencapai tujuan dari organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika.

Menurut (Fauzi & Nugroho, 2020:2) menjelaskan bahwa kinerja atau performance merupakan prestasi yang dicapai oleh seorang pegawai atau karyawan dalam setiap melakukan pekerjaan atau tugasnya, dimana karyawan tersebut dapat menggunakan segenap kemampuan dan tenaganya dalam melaksanakan tugasnya. Rivai dalam Lian (2017:88) mengatakan bahwa kinerja adalah kunci pencapaian produktivitas hal ini dikarenakan kinerja merupakan hasil kerja dari orang – orang serta sumber daya lain yang ada didalam organisasi secara bersama – sama yang kemudian membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan. Sinambela dalam Darda, Rojikun, dan Yusuf (2021:21) mengatakan kinerja merupakan pelaksanaan pekerjaan dan penyempurnaan dari pekerjaan berdasarkan tanggungjawabnya agar mencapai hasil kerja yang optimal sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang diperoleh baik perorangan atau individu maupun suatu organisasi dalam hal kuantitas dan kualitas yang secara efektif mampu mencapai visi misi serta tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.1.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kerja

Menurut A. Dale Timple (dalam Anwar Prabumangkunegara, 2009:15) factor kinerja terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan seperti perilaku, sikap dan tindakan bawahan ataupun rekan kerja, fasilitas kerja dan iklim organisasi.

Kinerja individu dapat dipengaruhi oleh faktor – faktor berikut.

- 1) Adanya dorongan, dimana setiap individu dalam melaksanakan kegiatan didorong oleh faktor internal maupun faktor eksternal.
- 2) Kemampuan, dimana setiap individu tentunya memiliki keahlian berbeda – beda sehingga kinerja seseorang akan berbeda.
- 3) Kebutuhan, kebutuhan individu memengaruhi kinerja seorang pegawai, kebutuhan hidup pegawai terutama gaji akan meningkatkan kinerja.
- 4) Harapan mengenai imbalan, dalam melaksanakan pekerjaan tentunya seseorang mengharapkan akan imbalan atau gaji.

Menurut Mangkunegara dalam Warella,dkk. (2021:18), faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah :

- 1) Faktor kemampuan secara psikologis dan kemampuan pegawai yang terdiri dari kemampuan potensi (IO) dan kemampuan realita (pendidikan), oleh karena itu pegawai harus ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
- 2) Faktor motivasi, yaitu timbul dari sikap pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi adalah keadaan yang menggerakkan pegawai agar dapat mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang dapat menggerakkan seseorang untuk melakukan potensi kerja secara maksimal.

Menurut Prawirosentono dalam (Sutrisno, 2018:125), menjelaskan bahwa ada 4 (empat) faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu :

- 1) Efektifitas dan Efisiensi, maksudnya disini ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektifitas dan efisiensi. Dimana efektif ketika tujuan tercapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan, sedangkan efisien berhubungan dengan jumlah yang biaya atau pengorbanan dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Efektifitas dan efisiensi dapat dikatakan ketika tujuan organisasi telah dicapai.
- 2) Otoritas dan Tanggungjawab, maksudnya didalam organisasi baik wewenang ataupun tanggungjawab telah didelegasikan dengan baik. Dengan kesadaran masing – masing pegawai dalam melaksanakan tanggungjawab yang diberikan melalui kejelasan wewenang setiap pegawai sangat dibutuhkan.
- 3) Disiplin, maksudnya disini pegawai menunjukkan sikap hormat terhadap setiap peraturan serta ketetapan organisasi. Dalam hal

ini meliputi, ketaatan dan hormat pada perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan pegawai.

- 4) Inisiatif, maksudnya inisiatif berkaitan dengan kemauan, daya berpikir, kreativitas dalam merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi yang dimiliki oleh pegawai.

2.1.3 Bentuk – Bentuk Kinerja

Kinerja dalam organisasi baik pemerintah maupun swasta dalam mencapai tujuan yang ditetapkan tentunya digerakkan oleh orang – orang yang bekerja didalamnya. Adapun Sedarmayanti (2017:287) menjelaskan ada dua bentuk kinerja yaitu :

- (1) Kinerja Individu, yaitu hasil kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya.
- (2) Kinerja Organisasi, yaitu hasil kerja yang dicapai dari suatu organisasi yang dijalankan oleh para pegawai atau orang – orang yang bekerja pada suatu organisasi sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kinerja individu dan kinerja organisasi pada dasarnya saling berkaitan satu sama lainnya, dimana ketika kinerja individu baik maka kemungkinan besar kinerja organisasi pun juga baik. Serta jika sekelompok pegawai memiliki kinerja yang baik, maka akan berdampak pada kinerja organisasi.

2.1.4 Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan tindakan pengukuran yang dilakukan pada segala bentuk aktivitas pekerjaan dalam rantai nilai yang terdapat pada sebuah perusahaan. Dimana hasil pengukuran tersebut dijadikan sebagai umpan balik didalam bentuk suatu tindakan yang efektif serta efisien yang kemudian akan memberikan informasi tentang prestasi kerja. Adapun tujuan pengukuran kinerja yaitu untuk memotivasi para pegawai dalam bekerja agar dapat mencapai tujuan organisasi dengan mematuhi standar perilaku yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Bukman Lian (2017:89), pada praktek pengukuran kinerja seringkali dikembangkan secara ekstensif, intensif, dan eksternal. Secara ekstensif pengembangan kinerja mengandung pengertian bidang kerja lebih dominan diikutsertakan dalam pengukuran kinerja. Secara intensif pengembangan kinerja mengandung maksud bahwa fungsi lebih dominan diikutsertakan dalam pengukuran kinerja. Dan secara eksternal pengembangan kinerja mengandung pengertian bahwa pihak luar lebih dominan diperhitungkan dalam pengukuran kinerja. Menurut James B. Whittaker dalam Sedarmayanti (2017:219), mengatakan bahwa pengukuran kinerja adalah suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas, dimana pengukuran kinerja juga digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran.

Menurut Dwi Sulisworo dalam bukunya yang berjudul Pengukuran Kinerja (Sulisworo, 2009:4) menyatakan, ukuran kinerja dapat

dikelompokkan dalam salah satu dari enam kategori berikut. Enam kategori ukuran kinerja tersebut adalah:

1) Efektivitas. Karakteristik proses yang mengindikasikan derajat dimana keluaran proses (layanan akademik) sesuai dengan persyaratan (standar yang ditetapkan). Efektivitas akan menjawab apakah pegawai telah menyelenggarakan sesuatu yang benar (doing the right things).

2) Efisiensi. Karakteristik proses yang mengindikasikan derajat dimana proses berjalan dengan menggunakan pembiayaan sumber daya yang paling kecil untuk mencapai hasil yang diharapkan. Efisiensi memberikan jawaban bahwa pekerjaan telah dijalankan dengan benar (doing things right?).

3) Kualitas. Derajat dimana pelayanan telah memenuhi persyaratan dan harapan masyarakat.

4) Waktu. Ukuran dimana satuan aktivitas dijalankan dengan benar pada waktu yang telah ditentukan.

5) Produktivitas. Nilai tambah yang dihasilkan dari proses kerja terhadap sumber daya yang digunakan.

6) Safety. Ukuran keseluruhan kesehatan organisasi dan lingkungan kerja bagi para pegawai dan staf kantor.

2.1.5. Penilaian Kinerja

Menurut Kasmir dalam Warella,dkk (2021:110), penilaian untuk kinerja pegawai adalah suatu sistem secara berkala untuk melakukan evaluasi terhadap pekerjaan setiap individu dalam suatu organisasi.

Penilaian kinerja kemudian sangat berguna dan digunakan sebagai pedoman agar setiap pegawai dapat menunjukkan kemampuan dan prestasinya dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan. Penilaian kerja membutuhkan standar terkait tolak ukur yang jelas terhadap kinerja yang akan dinilai. Newstrom dan Davis dalam Sumual (2013:64), mengatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu proses mengevaluasi kinerja seorang pekerja, membagi informasi dengan mereka serta mencari cara untuk memperbaiki kinerjanya. Penilaian kinerja merupakan kegiatan untuk mengevaluasi sifat, perilaku, hasil kerja baik individu, kelompok, ataupun organisasi.

Rumasukun dalam Warella,dkk (2021:109) menyusun ada 4 (empat) standar penilaian kinerja yaitu:

- 1) Validity, yaitu sebagai dasar dari standar pekerjaan yang akan dinilai. Dalam hal ini keabsahan standar tersebut sesuai dengan jenis pekerjaan yang dinilai. Dasar standar tersebut harusnya relevan dengan pekerjaan yang diberikan kepada setiap orang yang ada di organisasi.
- 2) Agreement, yaitu tingkat ukuran maupun pedoman atas penilaian pekerjaan yang dilakukan pegawai untuk disetujui dan diterima, dimana hal ini berkaitan dengan prinsip validity.
- 3) Realis, yaitu standar penilaian yang dilakukan harus realistis, dimana standar yang dibuat memang dapat dicapai oleh pegawai.
- 4) Objectively, yaitu standar penilaian yang ditetapkan oleh organisasi harus bersifat adil sesuai dengan kenyataan tanpa ada unsur

penambahan atau pengurangan atas hasil kerja yang diberikan oleh pegawai.

Adapun untuk melihat penilaian kinerja Robbins dalam Sumual (2013:65), mengatakan kinerja dapat dinilai dalam ukuran hasil pekerjaan individu, perilaku, dan sikap. Penilaian kinerja dapat dilakukan dengan pendekatan berikut:

- 1) Pendekatan Sikap, dalam pendekatan ini menyangkut terkait penilaian sifat atau karakter dari individu. Sifat dapat diukur dalam bentuk inisiatif, kecepatan keputusan, dan ketergantungan. Pendekatan ini dipertimbangkan oleh para ahli sebagai pendekatan paling lemah.
- 2) Pendekatan Perilaku, dalam pendekatan ini dilihat dari bagaimana seseorang dalam berperilaku, kemampuan dari seseorang untuk bertahan akan meningkat jika penilaian kinerja didukung tingkat perilaku kinerja.
- 3) Pendekatan Hasil, dalam pendekatan ini akan dilihat dari hasil usaha seseorang atau individu yang telah diselesaikan.
- 4) Pendekatan Kontigensi, dalam pendekatan ini selalu dicocokkan dengan situasi tertentu yang sedang berkembang.

2.1.6. Indikator Kinerja

Indikator kinerja merupakan ukuran kinerja pegawai di sebuah organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Menurut (Mangkunegara, 2009:75) yaitu:

1. Kualitas

Kualitas adalah seberapa baik seorang pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan berkaitan dengan tingkat kesesuaian hasil aktivitas yang mendekati sempurna dengan menyesuaikan beberapa ketentuan – ketentuan ideal dalam memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

2. Kuantitas

Kuantitas adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dinyatakan dalam istilah sejumlah unit atau jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas dilihat dari kecepatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan.

3. Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh pegawai dapat melaksanakan pekerjaannya secara akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggungjawab

Tanggungjawab adalah tingkat kesadaran terhadap kewajiban seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

2.2 Konsep Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan aktivitas baik seseorang, kelompok, atau organisasi secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Moenir dalam (Hardiyansyah, 2018:18) menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses kegiatan yang dilakukan dengan melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan oranglain sesuai dengan haknya.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu serangkaian kegiatan atau tindakan dalam rangka membantu menyiapkan kebutuhan yang dilakukan oleh satu pihak ke pihak yang lain.

2.2.2. Bentuk – Bentuk Pelayanan

Mursyidah dan Choiriyah dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan Publik (2020:19) mengatakan bahwa bentuk – bentuk pelayanan dibagi menjadi tiga jenis yaitu: pelayanan secara lisan, pelayanan dengan tulisan, dan pelayanan dalam bentuk perbuatan.

- a. Pelayanan secara lisan, yaitu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pegawai yang bekerja pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang – bidang lainnya yang bertugas memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan. Adapun agar layanan lisan dapat berhasil, syarat – syarat yang harus dipenuhi oleh pegawai sebagai pemberi layanan yaitu :
- (1) Memahami masalah – masalah yang ada pada bidangnya.
 - (2) Memberikan penjelasan yang diperlukan secara lancar, benar, singkat, dan jelas.
 - (3) Bersikap sopan dan ramah
 - (4) Disiplin.
- b. Pelayanan dengan tulisan, yaitu bentuk pelayanan yang paling terlihat dalam pelaksanaan tugas. Dimana pelayanan ini sangat efisien bagi layanan yang diberikan jarak jauh dikarenakan faktor biaya. Pelayanan dengan tulisan terbagi kedalam dua bagian yaitu:
- (1) Layanan berupa petunjuk informasi dan sejenisnya yang dikhususkan untuk orang – orang yang mempunyai kepentingan agar lebih mudah dalam berurusan dengan instansi terkait.
 - (2) Layanan berupa dokumen tertulis atas permohonan, keluhan, maupun laporan serta pemberitahuan.
- c. Pelayanan dalam bentuk perbuatan, yaitu bentuk pelayanan yang merupakan gabungan dengan layanan secara lisan, dimana hubungan secara lisan merupakan paling banyak dilakukan dalam pelaksanaan

pelayanan yang dimana tujuan utama yaitu mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan buan hanya sekedar penjelasan.

2.2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan adalah salah satu hal yang penting dalam hal upaya pemuasan pelanggan dan merupakan kewajiban yang harus dipotimalkan dengan baik oleh setiap individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan dapat dilihat kualitas individu serta organisasi yang menyediakan atau memberikan pelayanan. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang disediakan oleh aparat pemerintah kepada publik.

Dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Prasojo dalam (Ahmad, 2018:2) menyatakan, pelayanan publik didefinisikan sebagai suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan jasa yang diperlukan. Handayani dalam (Nashar, 2020:11) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh prinsip efisiensi, efektifitas, dan penghematan dengan melayan kepentingan umum dibidang produksi atau distribusi yang bergerak dibidang jasa. Menurut Maulidiah (Maulidiah, 2014:31) pelayanan publik merupakan

serangkaian aktivitas pemerintahan yang dilakukan oleh institusi atau lembaga pemerintah yang bertujuan memenuhi berbagai bentuk kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat, hal ini dikarenakan unsur pemerintah dan negara pada dasarnya didirikan oleh unsur masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai unsur yang menerima pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas pemenuhan kebutuhan masyarakat atau publik yang diselenggarakan oleh para aparat pemerintah baik dalam hal jasa atau pelayanan administratif.

2.2.4 Tujuan Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang baik menjadi harapan bagi setiap masyarakat, baik dari sikap aparatur pemberi pelayanan dan bentuk pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tujuan pelayanan publik tentunya untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Baik buruknya pelayanan publik dapat dilihat dari kepuasan masyarakat. Adapun menurut Pasal 3 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik yaitu:

- a. Terwujudnya Batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanann publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dengan asas – asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang – undangan, dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.2.5. Asas- Asas Pelayanan Publik

Asas – Asas Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat 6 (enam) poin yaitu :

- (1) Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah, dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- (2) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- (3) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- (4) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- (5) Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- (6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

Adapun asas – asas yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah, dan perizinan menurut Ratminto dan Atik Septi dalam Rahmadana,dkk (2020:5), yaitu:

- (1) Empati dengan pelanggan, pegawai sebagai pihak yang melayani harus dapat berempati dengan masyarakat sebagai penerima layanan.
- (2) Pembatasan prosedur, prosedur pelayanan yang dirancang harus sependek mungkin.
- (3) Kejelasan tata cara pelayanan, tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.
- (4) Minimalisasi persyaratan pelayanan, persyaratan dalam pelayanan harus dibatasi seminimal mungkin dan sebanyak yang benar – benar diperlukan.
- (5) Kejelasan kewenangan, kewenangan pegawai yang melayani masyarakat harus dirumuskan dengan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- (6) Transparansi biaya, biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- (7) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan, jadwal dan durasi pelayanan harus pasti sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- (8) Minimalisasi formulir, formulir harus dirancang secara efisien sehingga akan dihasilkan formulir yang komposit.
- (9) Maksimalisasi masa berlakunya izin, masa berlaku izin harus ditetapkan selama mungkin.

- (10) Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers, hak – hak dan kewajiban dari penyedia layanan dan penerima layanan harus dirumuskan secara jelas dan disertai dengan sanksi.
- (11) Efektivitas penanganan keluhan, pada pelayanan yang baik sebisa mungkin keluhan dapat dihindari, namun jika muncul keluhan maka harus dirancang mekanisme atau prosedur terkait penanganan keluhan yang ada dan memastikan keluhan tersebut ditanggapi secara efektif sehingga permasalahan dapat diselesaikan.

2.2.6. Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik

Dalam peningkatan pelayanan publik, Mustofadidjaja (dalam Ahmad, 2018:23) mengemukakan prinsip -prinsip dalam penyediaan pelayanan sektor publik yaitu :

- 1) Menetapkan standar pelayanan, dimana standar tidak hanya menyangkut kualitas produk melainkan standar prosedur pelayanan yang diberikan.
- 2) Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, serta menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan.
- 3) Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil.
- 4) Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat, artinya setiap unit-unit pelayanan yang disediakan bagi masyarakat harus benar – benar mudah diakses oleh masyarakat.
- 5) Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang, artinya ketika terjadi suatu penyimpangan dalam pelayanan publik maka personil pemberi layanan harus membenarkan sesuai dengan kapasitasnya.

- 6) Selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

2.2.7. Unsur – Unsur Pelayanan Publik

Dalam proses pelaksanaan pelayanan publik terdapat 6 (enam) unsur – unsur pelayanan publik yang dikemukakan oleh Barata dalam Rahmadana,dkk. (2020:5) yaitu:

- 1) Penyedia layanan, yaitu merupakan unsur penting yang menggerakkan pelayanan publik, dimana penyedia layanan merupakan pihak yang memberi pelayanan baik berupa barang ataupun jasa – jasa.
- 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen, dimana penerima layanan merupakan pihak yang menerima berbagai layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- 3) Jenis layanan, yaitu merupakan layanan yang disediakan oleh penyedia layanan untuk diberikan kepada yang membutuhkan layanan.
- 4) Kepuasan pelanggan, yaitu dalam memberikan pelayanan tentunya harus mengacu pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi unsur penting dikarenakan tingkat dari kepuasan pelanggan sangat berkaitan dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka terima.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu atau yang pernah dilakukan sebelumnya sangat penting untuk diungkapkan, karena dapat digunakan sebagai acuan serta bahan informasi yang sangat bermanfaat bagi penelitian yang akan dilakukan. Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan pada situasi yang berbeda namun masih relevan dengan tema penelitian ini yang dijadikan sebagai acuan dan perbandingan dalam melakukan penelitian ini, diantaranya :

No	Keterangan	Uraian
1.	Nama Peneliti	Agripa Fernando Tarigan
	Tahun Penelitian	(2011)
	Judul Penelitian	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Organisasi Sektor Publik (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu)
	Tujuan Penelitian	<ul style="list-style-type: none">- Menganalisis pengaruh tujuan yang jelas dan terukur pada organisasi sektor publik Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu terhadap kinerja pegawai.- Menganalisis pengaruh pemberian insentif pada organisasi sektor publik Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu terhadap kinerja pegawai.

No	Keterangan	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> - Menganalisis pengaruh motivasi kerja pada organisasi sektor publik Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu terhadap kinerja pegawai. - Menganalisis pengaruh remunerasi pada organisasi sektor publik Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu terhadap kinerja pegawai. - Menganalisis pengaruh desentralisasi pada organisasi sektor publik Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu terhadap kinerja pegawai. - Menganalisis pengaruh sistem pengukuran kinerja pada organisasi sektor publik kantor Pelayanan pajak Pratama Semarang Tengah Satu terhadap kinerja pegawai.
	Jenis Penelitian	Kuantitatif
	Analisis Data	Statisitik Deskriptif
	Hasil	<p>Dari hasil penelitian didapatkan bahwa dari 6 variabel yaitu tujuan yang jelas dan terukur, insentif, motivasi kerja, remunerasi, desentralisasi, dan sistem pengukuran kinerja, hanya satu variabel yang berpengaruh</p>

No	Keterangan	Uraian
		terhadap kinerja pegawai yaitu sistem pengukuran kinerja, sedangkan variabel 5 lainnya yaitu tujuan yang jelas dan terukur, insentif, motivasi kerja, remunerasi, dan desentralisasi tidak berhubungan dengan kinerja pegawai.
	Persamaan	Sama sama meneliti tentang kinerja.
	Perbedaan	Berbeda objek penelitian dan metode penelitian.
2.	Nama Peneliti	Willy Herdianto Surya
	Tahun Penelitian	2012
	Judul Penelitian	Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis
	Tujuan Penelitian	Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan dan merumuskan langkah-langkah serta memberikan masukan dan rekomendasi dalam upaya mengoptimalkan kinerja pelayanan publik pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis.
	Jenis Penelitian	Kuantitatif
	Analisis Data	Deskriptif

No	Keterangan	Uraian
	Hasil	Berdasarkan hasil penelitian lapangan menggunakan Indikator Tangible, Responsivitas, Kompetensi dan Transpransi guna mendukung penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka pelayanan yang prima dikatakan bahwa Pelayanan Publik pada Kantor Camat Bantan ini termasuk dalam kategori Baik dengan bobot nilai sebesar 3.014 dan prosentase share perolehan sebesar 83,72 persen.
	Persamaan	Sama – sama meneliti tentang kinerja
	Perbedaan	Berbeda objek penelitian dan metode penelitian
3.	Nama Peneliti	Darmansyah Putra
	Tahun Penelitian	2013
	Judul Penelitian	Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Pasir Penyuh Kabupaten Indragiri Hulu
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Camat Pasir Penyuh Kabupaten Indragiri Hulu.

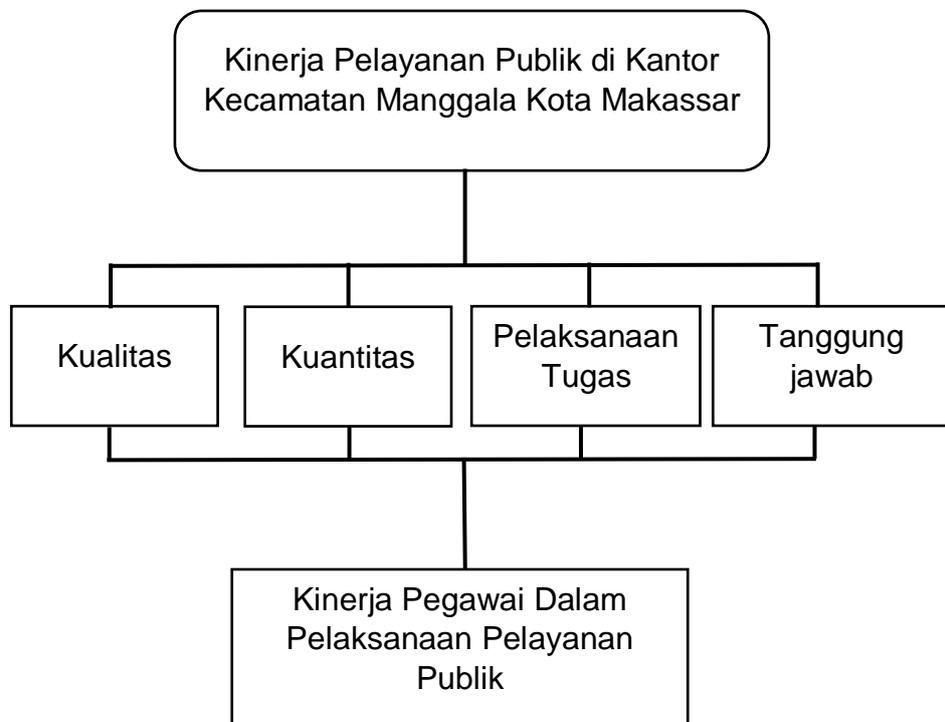
No	Keterangan	Uraian
	Jenis Penelitian	Penelitian Kualitatif Deskriptif
	Analisis Data	Analisis Induktif
	Hasil	Kualitas dan Kuantitas merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Penyus Kabupaten Indragiri Hulu.
	Persamaan	Sama sama meneliti tentang kinerja pegawai
	Perbedaan	Berbeda pada objek penelitian.

Tabel 2.3.1 (Penelitian Terdahulu)

2.4 Kerangka Pikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kinerja pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting bagi keberlangsungan pelayanan publik. Dimana pada penelitian ini, kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat berdasarkan indikator kinerja yang dikemukakan oleh Mangkunegara. Adapun indikator dari kinerja yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2009:75) ada 4 (empat) yaitu : Kuantitas, Kualitas, Pelaksanaan Tugas, dan Tanggungjawab.

Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini dituangkan dengan gambar sebagai berikut:



Gambar 2.4.1 (Kerangka Pikir)