

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI BAGIAN UMUM SEKRETARIAT
DAERAH KABUPATEN ACEH TIMUR DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK**

TESIS

OLEH

**INDANI
NPM. 181801073**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/8/23

UNIVERSITAS MEDAN AREA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Kinerja Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur dalam Peningkatan Pelayanan Publik
Nama : Indani
NPM : 181801073

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Warjio, MA



Dr. Isnaini, SH, M.Hum

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**

Direktur



Dr. Abdul Kadir, M.Si



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)24/8/23

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 28 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Indani

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PEGAWAI BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN ACEH TIMUR DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK

Nama : Indani
NPM : 181801073
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Warjio, M.A.
Pembimbing II : Dr. Isnaini, S.H., M.Hum.

Menganalisis kinerja pegawai berhubungan dengan pencapaian yang akan diukur melalui beberapa indikator pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur antara lain beberapa fenomena yang mempengaruhi pencapaian kinerja pegawai di lingkungan Sekretariat Daerah kabupaten Aceh Timur antara lain jarak tempuh pegawai dengan kantor yang jauh, fasilitas angkutan dalam memobilitas aparatur belum memadai walaupun Pemerintah Kabupaten Aceh Timur terus berupaya menambah Armada Bus Pemkab dalam mengangkut aparatur dari tempat asal ke kota Idi, pelaksanaan kegiatan yang menjadi tugas aparatur periode atau pelaksanaannya kadang kala cuma satu bulan, triwulan bahkan ada yang tiap bulan yang belum tentu dilaksanakan tiap jam kerja serta data-data pendukung dalam memberikan informasi dan pelayanan yang kadang telat disampaikan sehingga tertundanya pekerjaan yang akan diselesaikan dengan tepat waktu.

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kinerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur dalam Peningkatan Pelayanan Publik dan apakah hambatan yang dihadapi dalam peningkatan pelayanan publik. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kinerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur dalam Peningkatan Pelayanan Publik.

Hasil penelitian mengenai kinerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur dalam peningkatan pelayanan publik berdasarkan indikator kemampuan terlihat cukup baik, indikator motivasi sudah baik, indikator individu sudah baik, serta dilihat dari indikator lingkungan organisasi terlihat kurang baik. Saran yang dapat diberikan melaksanakan pelatihan pegawai baru, memberikan hak cuti, reward, menjaga hubungan baik sesama pegawai dan memberikan apresiasi terhadap prestasi kerja pegawai.

Kata kunci: kinerja, bagian umum, pelayanan,
UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/8/23

ABSTRACT

PERFORMANCE ANALYSIS OF THE GENERAL PART OF ACEH EAST REGENCY SECRETARIAT REGION IN IMPROVING PUBLIC SERVICES

Name : Indani
NPM : 181801073
Study Program : Master of Science Public Administration
Advisor I : Dr. Warjio, M.A.
Advisor II : Dr. Isnaini, S.H., M.Hum.

Analyzing employee performance related to the achievement that will be measured through several indicators in the General Section of the Secretariat of the District of East Aceh, including several phenomena that affect the achievement of employee performance in the Secretariat of the District of East Aceh, among others, the mileage of employees with distant offices, transportation facilities in mobility apparatus is inadequate although the East Aceh District Government continues to try to add the Regency Government Bus Fleet in transporting the apparatus from the place of origin to the city of Idi, the implementation of activities that are the tasks of the apparatus period or its implementation is sometimes only one month, quarter there are even some that are not necessarily every month working hours and supporting data in providing information and services that are sometimes delivered late so that the work will be completed on time.

The formulation of the problem in this study is how the performance of employees of the General Section of the East Aceh Regency Secretariat in Improving Public Services and what obstacles are faced in improving public services. By using a qualitative descriptive approach, the purpose of this study is to analyze the performance of employees of the General Section of the Secretariat of East Aceh Regency in Improving Public Services.

The results of research on the performance of employees of the General Section of the Regional Secretariat of East Aceh Regency in improving public services based on indicators of ability looks quite good, indicators of motivation are good, individual indicators are good, and viewed from environmental indicators the organization looks poor. Suggestions can be given to carry out training of new employees, provide leave rights, rewards, maintain good relations among employees and provide appreciation of employee work performance.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
Regional section, service,

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
 2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
 3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
- Access From (repository.uma.ac.id)24/8/23

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN	
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Teori Kinerja.....	9
2.2 Teori Pelayanan.....	22
2.3 Penelitian Terdahulu.....	38
2.4 Kerangka Pikir.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1 Bentuk Penelitian.....	45
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
3.3 Sumber Data.....	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5 Definisi Konsep dan Operasional.....	48
3.5 Teknik Analisis Data.....	52

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN 53

4.1 Deskripsi Umum Kabupaten Aceh Timur..... 53

4.2 Deskripsi Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur..... 65

4.3 Hasil Penelitian 83

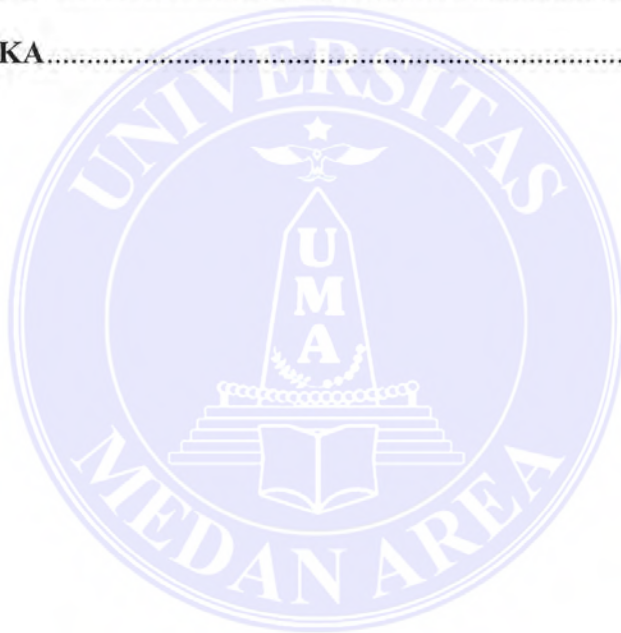
4.4 Pembahasan..... 99

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 108

5.1 Kesimpulan..... 108

5.2 Saran..... 109

DAFTAR PUSTAKA..... 111



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai, diperlukan sumber daya yang maksimal agar tercapainya tujuan organisasi tersebut. Sumber daya yang terpenting dari sebuah organisasi adalah sumber daya manusia, orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas dan usaha mereka kepada organisasi (Handoko, 2008). Oleh karena itu, pegawai merupakan kunci penentu keberhasilan organisasi. Untuk itu setiap selain dituntut untuk memiliki pengetahuan, dan kompetensi, juga harus mempunyai pengalaman, motivasi, komitmen yang tinggi, disiplin diri, dan semangat kerja tinggi.

Lembaga pemerintah sebagai lembaga yang akan selalu berhubungan dengan masyarakat tentu membutuhkan bantuan dari masyarakat dalam berbagai macam kegiatan untuk menunjang keberhasilan lembaga tersebut, sebaliknya juga masyarakat tentu akan sangat membutuhkan pemerintah sebagai pengelola kebijakan yang berkaitan dengan masyarakat. Oleh karena ada kepentingan yang saling membutuhkan tersebut maka hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat harus selalu terjalin dan dijaga oleh keduanya. Pemerintah harus mengetahui keinginan rakyat dan sebaliknya rakyat juga perlu mendukung dan membantu kebijakan dan tugas pemerintah yang bertujuan mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur (Ariyus, 2015).

Meningkatnya kecerdasan masyarakat sebagai salah satu akibat

berhasilnya pembangunan yang dilaksanakan oleh pemerintah, telah meningkat

pula sikap kritis masyarakat. Sikap itu menggejala antara lain dengan makin tumbuhnya keinginan masyarakat untuk mengetahui berbagai data dan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan (Widjaja, 2013).

Ruslan (2016) berpendapat bahwa keberadaan unit kehumasan disebut lembaga atau instansi milik pemerintah merupakan sebuah keharusan fungsional dan operasional dalam upaya menyebarluaskan maupun untuk mempublikasikan tentang suatu kegiatan atau aktivitas instansi bersangkutan yang ditujukan baik untuk hubungan masyarakat ke dalam, maupun kepada masyarakat luar pada umumnya.

Rukmini (2009) pada organisasi disektor publik pengukuran terhadap kinerja menjadi sangat penting karena pengukuran kinerja memiliki kaitan yang erat dengan akuntabilitas publik. Hasil kerjanya harus dilaporkan dalam bentuk laporan pertanggungjawaban kinerja. Kehadirannya untuk memperbaiki kehidupan dengan cara memberikan pelayanan terbaik yang sering kali sulit diukur dengan ukuran finansial, namun paling tidak dapat diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Perubahan lingkungan dalam situasi yang dinamis, baik internal maupun eksternal mengharuskan administrasi pelayanan publik (kelembagaan, tatalaksana, dan personalia) melakukan penyesuaian terhadap dirinya sendiri, agar kinerjanya bisa sesuai dengan harapan semua pihak. Pegawai negeri sipil yang diharapkan mampu mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan tersebut dengan baik, dituntut beberapa kualitas seperti cepat, tanggap, profesional serta mampu berkompetisi.

Jika pegawainya memiliki kompetensi kerja yang tinggi, maka organisasi tidak akan mengalami kesulitan di dalam mencapai tujuannya, namun jika kompetensi kerja para pegawainya rendah, maka hal ini akan menjadi “batu sandungan” bagi organisasi di dalam mencapai tujuannya. Menurut Moenir (2004), bahwa yang dimaksud dengan kompetensi dalam hubungannya dengan pekerjaan adalah suatu keadaan pada seseorang yang secara penuh kesanggupan berdaya guna dan berhasil guna melaksanakan pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.

Pada penelitian ini penulis akan menganalisis kinerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur dalam peningkatan pelayanan publik, di dalam Peraturan Bupati Aceh Timur Nomor 84a Tahun 2018 disebutkan bahwa Bagian Umum adalah unsur pembantu Asisten Administrasi Umum dibidang umum. Bagian Umum dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Daerah melalui Asisten Administrasi Umum. Bagian Umum mempunyai tugas menyiapkan bahan penyusunan program dan petunjuk teknis pengelolaan administrasi umum yang meliputi ketatausahaan, surat menyurat, kearsipan, keuangan, dokumentasi, kerumahtanggaan dan perjalanan dinas. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59, Bagian Umum mempunyai fungsi:

- a. pelaksanaan urusan administrasi umum dan tata usaha staf ahli Bupati yang meliputi dokumentasi, data dan informasi;
- b. pelaksanaan urusan rumah tangga dan pemeliharaan;
- c. penyiapan bahan pembinaan dan petunjuk teknis pengelolaan kearsipan;

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

- d. pelaksanaan urusan keamanan dalam, personil dan material Setdakab;
- e. penyiapan analisa kebutuhan, pengendalian, evaluasi dan distribusi perlengkapan di lingkungan Setdakab;
- f. pelaksanaan urusan perjalanan dinas;
- g. pelaksanaan tata usaha keuangan Setdakab, Bupati dan Wakil Bupati;
- h. pemeliharaan kendaraan dinas dan penyelesaian surat-surat kelengkapan kendaraan dinas; dan
- i. pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Tugas dan kewajiban yang cukup berat, luas dan kompleks ini tentu saja dibutuhkan tenaga dan personil yang handal dalam upaya mendukung pelaksanaan tugas membantu Bupati dalam menyusun kebijakan pemerintah daerah. Berdasarkan tugas pokok dan fungsinya, sudah seharusnya Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur memiliki aparatur yang berkompeten, penuh semangat dan bermotivasi tinggi dalam bekerja, dan melakukan pekerjaannya secara efektif dan efisien, untuk kemudian pada akhirnya menunjukkan kinerja yang tinggi dalam usaha mewujudkan misi dan tujuan yang telah ditetapkan.

Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur memiliki SDM yang cukup beragam. Jumlah aparatur pada Sekretariat Daerah per 31 Desember 2018 sebanyak 206 orang, terdiri dari 144 orang atau 69,90% Laki-laki dan 62 orang atau 30,09% Perempuan. Sedangkan berdasarkan jenjang pendidikan, SDM

Sekretariat Daerah didominasi oleh jenjang pendidikan S1 sebanyak 49,51% atau

102 orang, disusul oleh jenjang pendidikan SLTA sebanyak 32,52% atau 67 orang, S2 sebanyak 10,19% atau 21 orang. Hal ini menunjukkan bahwa Sumber Daya Manusia berdasarkan jenjang pendidikan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur cukup baik (Renstra Setdakab Aceh Timur, 2018).

Sedangkan berdasarkan golongan komposisi aparatur pada Sekretariat daerah aceh timur paling banyak pada golongan III sebesar 76 (tujuh puluh enam) orang, kemudian golongan II sebanyak 43 (empat puluh tiga) orang, golongan IV sebanyak 30 (tiga puluh) orang dan golongan I sebanyak 2 (dua) orang (Renstra Setdakab Aceh Timur, 2018).

Menganalisis kinerja berhubungan dengan pencapaian yang akan diukur melalui beberapa indikator pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur antara lain masalah kehadiran, yang mana aparatur dalam absensi selalu hadir. Disisi lain posisi Kabupaten Aceh Timur yang merupakan kabupaten induk yang dulu sebelum pemekaran beribukota di Langsa, namun seiring waktu dan berlakunya otonomi daerah memungkinkan untuk pemekaran baik propinsi, kabupaten, kecamatan dan desa sehingga Kabupaten Aceh Timur mempunyai atau pecah menjadi tiga yaitu Kota Langsa (21 Juni 2001), Kabupaten Aceh Tamiang (10 April 2002) dan Kabupaten Aceh Timur sendiri. Untuk Kabupaten Aceh Timur yang dulu ibukotanya Langsa yang mana sudah berdiri sendiri menjadi Kota Langsa sehingga ibukota Kabupaten Aceh Timur harus pindah di Idi.

Hal tersebut diatas mengakibatkan perubahan administrasi dan juga jarak tempuh yang mana sebahagian PNS aceh Timur sekitar 60-70% masih berdomisili di kota langsa yang jaraknya antara kota langsa dan kota idi mencapai \pm 80 km

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

atau menempuh waktu sekitar 1 jam lebih. Dari kronologis diatas yang notabene jika diberlakukannya jam kerja maka pencapaian jam kerja sudah telat 1 jam lebih karena waktu tempuh tersebut.

Dari tersebut upaya mengefektifkan disiplin kerja dalam kehadiran berupaya dipenuhi namun dalam pelaksanaan kegiatan tertunda disebabkan begitu sampai di kantor aparatur tidak langsung kerja, setelah absen mereka pergi ke warung atau rumah makan untuk sarapan pagi yang tidak sempat dilakukan dilangsa. Fenomena ini yang dianggap oleh masyarakat menjadi masalah karena ada masyarakat yang perlu pelayanan harus menunggu aparatur tersebut sarapan. Di satu sisi aparatur tersebut harus buru-buru berangkat kerja sesuai jam kerja sehingga makan dan minum (sarapan) akan dilakukan di Idi sebab jika sarapan di Langsa akan menambah waktu dan sudah barang tentu telat.

Dalam hal pemanfaatan jam kerja yang dimulai jam 7.30 s/d 16.15 wib dipenuhi, namun permasalahan timbul disaat jam kerja aparatur yang sebenarnya digunakan untuk melakukan aktifitas dikantor malah berpergian, ada di warung, ke bagian lain, keluar kantor (kepasar). Sehingga pemanfaatan jam kerja dari situasi diatas pencapaian kinerjanya tidak maksimal, namun pekerjaan yang dilakukan selesai. Jadi untuk menghitung pencapaian itu seperti apa dan pengukuran kinerjanya seperti apa. Kalau melihat dari absesnsi mereka selalu hadir, dilihat dari tugas pokok masing-masing aparatur terlaksana dan dikerjakan dengan baik, timbul pertanyaan apakah seringnya bolos jam kerja seperti yang diuraikan mengganggu kinerja aparatur yang notabene berada di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur.

Dari hasil wawancara awal yang penulis lakukan dengan aparatur pada Bagian Umum disebutkannya beberapa fenomena yang mempengaruhi pencapaian kinerja di lingkungan Sekretariat Daerah kabupaten Aceh Timur, seperti:

- a. Jarak tempuh yang jauh.
- b. Fasilitas angkutan dalam memobilisasi aparatur belum memadai walaupun Pemerintah Kabupaten Aceh Timur terus berupaya menambah Armada Bus Pemkab dalam mengangkut aparatur dari tempat asal ke kota Idi.
- c. Pelaksanaan kegiatan yang menjadi tugas aparatur periode atau pelaksanaannya kadang kala cuma satu bulan, triwulan bahkan ada yang tiap bulan yang belum tentu dilaksanakan tiap jam kerja.
- d. Data-data pendukung dalam memberikan informasi dan pelayanan yang kadang telat disampaikan sehingga tertundanya pekerjaan yang akan diselesaikan dengan tepat waktu.

Dari latar belakang masalah yang diuraikan, maka penulis mengambil penelitian dengan judul Analisis Kinerja Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur dalam Peningkatan Pelayanan Publik.

1.2. Perumusan masalah

Berdasarkan permasalahan di atas dapat di tarik sebuah perumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur dalam Peningkatan Pelayanan Publik?

2. Apakah hambatan yang dihadapi Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur dalam Peningkatan Pelayanan Publik?

1.3. Tujuan penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kinerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur dalam Peningkatan Pelayanan Publik.
2. Untuk menganalisis hambatan yang dihadapi Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur dalam Peningkatan Pelayanan Publik.

1.4. Manfaat penelitian

a. Manfaat praktis :

Bagi Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Aceh Timur diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran yang berkaitan dengan peningkatan kinerja aparatur dalam suatu organisasi.

b. Manfaat teoritis :

Untuk menambah wawasan atau pengetahuan khususnya dalam bidang Peningkatan Kinerja Organisasi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Kinerja

Kinerja pegawai pada dasarnya terbentuk setelah pegawai merasa adanya kepuasan, karena kebutuhannya terpenuhi dengan kata lain apabila kebutuhan pegawai belum terpenuhi sebagaimana mestinya maka kepuasan kerja tidak akan tercapai, dan pada hakikatnya kinerja pegawai akan sulit terbentuk. Setiap orang yang bekerja digerakan oleh suatu motif. Motif pada dasarnya bersumber pertama-tama berbagai kebutuhan dasar individu atau dapat dikatakan bahwa kekuatan yang memotivasi seorang untuk bekerja giat dalam pekerjaannya tergantung dari hubungan timbal balik antar apa yang diinginkan atau dibutuhkan dari hasil pekerjaan tersebut dan seberapa besar keyakinan organisasi akan memberikan kepuasan bagi keinginannya sebagai imbalan atas usaha yang dilakukannya.

Dampak motivasi yang diinginkan pimpinan dari pegawai (bawahan) sangat dipengaruhi penilaian pegawai atas nilai (valensi) yang diharapkan berupa hasil baik langsung maupun hasil sekunder yang dinikmati karena melakukan perilaku yang ditentukan dan kuatnya pengharapan bahwa perilaku tersebut akan benar - benar merealisasikan hasil pada pelayanan publik tersebut. Disinilah sebenarnya faktor motivasi kerja ikut menentukan terbentuknya kinerja pegawai dalam pelayanan masyarakat yang baik.

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam menjalankan tugas organisasi, baik itu dalam lembaga

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

pemerintahan maupun swasta. Kinerja berasal dari bahasa *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang atau suatu institusi).

Menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara, kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2006). Berdasarkan pendapat di atas kinerja karyawan adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja adalah kegiatan yang paling lazim dinilai dalam suatu organisasi, yakni bagaimana ia melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi. Unsur penting dalam kinerja pekerjaan adalah :

1. Tugas fungsional, berkaitan dengan seberapa baik seorang pegawai menyelesaikan seluk-beluk pekerjaan, termasuk penyelesaian aspek - aspek teknis pekerjaan.
2. Tugas perilaku, berkaitan dengan seberapa baik pegawai menangani kegiatan antar pesona dengan anggota lain organisasi, termasuk mengatasi konflik, mengelola waktu, memberdayakan orang lain, bekerja dalam sebuah kelompok, dan bekerja secara mandiri.

Menurut Gilbert Kinerja pada dasarnya adalah produk waktu dan ruang. peluang tanpa waktu untuk mengejar peluang tersebut bukan apa-apa. Dan waktu,

yang tidak kita miliki, yang tidak memberi peluang, bahkan memiliki lebih sedikit nilai” (Mangkunegara, 2006). Pandangan Gilbert mengenai kinerja dalam konteks vitalitas kerja dalam suatu organisasi, kinerja sangat konsisten dengan apa yang kita anggap penting untuk memberdayakan pekerja. Untuk bekerja secara cakap, pekerja membuat pretasi yang bernilai bagi organisasi seraya mengurangi biaya untuk mencapai tujuan.

Agar apatur pemerintah dapat melakukan kegiatannya dengan baik, maka paling tidak secara teoritis oleh Compbell dalam Rukmini (2009) menyatakan ada empat kekuatan yang dimiliki dalam suatu kinerja, yakni: pertama, pengetahuan, kedua, keahlian atau keterampilan, ketiga, motivasi dan keempat adalah peran. Dengan demikian secara teoritis dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang terbaik tergantung dari kinerja yang baik pula.

Kesuksesan sebuah organisasi dapat dinilai dari kinerja keseluruhan pegawainya. Prawirosentono dalam Putri (2013) Kinerja atau performance adalah hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masingmasing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja pegawai dapat dilihat dari aspek kuantitas dan kualitas kerja yang antara lain meliputi ketepatan waktu pelaksanaan pekerjaan, ketepatan kerja, tingkat pelayana yang diberikan, tingkat kesalahan pekerjaan, kompetensi menganalisis data, serta kompetensi mengevaluasi.

Mc. Clelland (2005) kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kompetensi. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kompetensi tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Selain motivasi yang tinggi dari para pegawainya, pencapaian tujuan organisasi juga dipengaruhi oleh kompetensi kerja dari para pegawainya.

Peningkatan kompetensi kerja pegawai dalam suatu organisasi yang memadai berperan serta dalam kinerja pegawai yang nantinya dapat meningkatkan kinerja organisasi. Setiap organisasi pasti mempunyai suatu tujuan dan untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan pelaksanaan tugas yang efektif dari para pegawai. Pencapaian tujuan itu sendiri merupakan suatu sasaran yang dikehendaki dan sudah ditetapkan sebelumnya. Kompetensi kerja yang tinggi, seorang pegawai akan mampu berbuat banyak bagi organisasi, sebaliknya dengan kompetensi yang rendah seorang pegawai tidak akan dapat menyelesaikan tugasnya dengan sebaik-baiknya, yang akhirnya akan menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Kemampuan kerja seorang pegawai dalam suatu pekerjaan, terdiri dari kompetensi intelektual dan kompetensi fisik (Robbins, 2007). Kompetensi pada hakekatnya menunjukkan kecakapan seperti kecerdasan yang dimiliki oleh seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Pegawai yang memiliki kompetensi di atas rata-rata dengan tingkat pendidikan yang memadai untuk jabatannya, dan memiliki keterampilan dalam melaksanakan tugas

sehari-hari, ia akan mampu mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi. Oleh karena itu penempatan pegawai harus sesuai dengan tingkat pendidikan, tingkat keahlian, pengalamannya dan harus sesuai dengan tingkat keterampilannya, sehingga kompetensi kerja pegawai yang tinggi dan didukung dengan motivasi kerja yang juga tinggi, serta kesesuaian tingkat pendidikan dengan tuntutan jabatan yang diembannya, kesesuaian keahlian atau pengalaman dalam menangani dan memecahkan masalah bidang tugasnya, dan kesesuaian keterampilan dengan tuntutan pekerjaan sehari-hari, maka akan mudah mencapai tingkat kinerja yang diharapkan.

Kristiwardhana (2013) mengatakan selain kompetensi yang mempengaruhi kinerja adalah motivasi kerja. Karyawan adalah salah satu aset perusahaan atau instansi yang penting dan perlu dikelola serta dikembangkan guna mendukung kelangsungan hidup perusahaan atau instansi, untuk itu motivasi dari dalam diri karyawan sangat diperlukan agar tercapainya tujuan perusahaan atau instansi. Kegiatan peningkatan produktivitas dimulai dengan upaya menumbuhkan dorongan atau motivasi supaya sukses dalam melaksanakan pekerjaan berdasarkan kesadaran personel yang bersangkutan. Bilamana motivasi tersebut telah dimiliki oleh setiap karyawan diharapkan akan tumbuh dan berkembang perasaan tanggung jawab terhadap pekerjaannya, yang akan menumbuhkan pula kesediaan ikut berpartisipasi dalam pencapaian tujuan organisasi kerjanya melalui pelaksanaan tugastugasnya secara maksimal ataupun kinerja yang bagus.

Kinerja yang tinggi akan lebih terjamin, jika organisasi mempunyai cara yang tepat untuk memotivasi pegawainya dan sekaligus dapat mengembangkan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

kompetensi kerjanya. Melalui pemotivasian dan pengembangan kompetensi kerja yang maksimal, maka organisasi akan memperoleh pegawai yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Menurut Winardi (2005), motivasi adalah keinginan yang terdapat pada seseorang individu yang merangsang untuk melakukan tindakan. Selanjutnya menurut Wursanto (2009), motivasi adalah dorongan yang ada dalam diri manusia yang menyebabkan ia melakukan sesuatu.

2.2.1. Faktor - Faktor Kinerja

Menurut A. Dale Timple (2012) terdapat beberapa faktor dalam kinerja yang terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Berdasarkan hal tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut : Faktor - faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang berhubungan dengan sifat - sifat seseorang. Sedangkan faktor eksternal yaitu faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan - tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi. (Mangkunegara, 2006).

Faktor internal dan faktor eksternal diatas merupakan jenis - jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Jenis - jenis atribusi yang dibuat oleh para pegawai memiliki sejumlah akibat psikologis dan berdasarkan kepada tindakan. Seorang pegawai yang menganggap kerjanya baik berasal dari faktor - faktor internal seperti kemampuan atau upaya. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu mempunyai tipe pekerja keras. Sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan

orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

2.2.2. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja

Menurut AA. Anwar Prabu Mangkunegara (2013) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja faktor tersebut berasal dari faktor kemampuan, motivasi, individu, serta lingkungan organisasi. Berdasarkan hal tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut:

A. Faktor Kemampuan

Faktor kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan relity (*knowledge + skill*). Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ diatas rata - rata (IQ 110 - 120) apalagi IQ superior, very superior, gifted dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka akan mudah mencapai kinerja yang maksimal (Mangkunegara, 2006 : 13).

Peran kinerja sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan pemerintah, tetapi untuk memimpin manusia merupakan hal yang cukup sulit. Tenaga kerja selain diharapkan mampu, cakap dan terampil, juga hendaknya berkemauan dan mempunyai kesungguhan untuk bekerja efektif dan efisien. Kemampuan dan kecakapan akan kurang berarti jika tidak diikuti oleh moral kerja dan kedisiplinan pegawai dalam mewujudkan tujuan.

B. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) pegawai dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situation*). Motivasi merupakan kondisi atau energi yang

menggerakkan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai organisasi pemerintahan. Sikap mental pegawai yang pro dan positif terhadap situasi kerja untuk mencapai kinerja yang maksimal. Menurut Keith Davis yang dikutip A. A Anwar Mangkunegara Motivasi diartikan suatu sikap (attitude) pimpinan dan pegawai terhadap situasi kerja (situation) dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerja akan menunjukkan kerja yang rendah, situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja (Mangkunegara, 2006).

Motivasi dalam arti bagaimana anggota organisasi menafsirkan lingkungan kerja mereka. vitalitas kerja yang ditunjukkan seseorang pekerja didasari atas faktor - faktor apa yang memberi andil dan berkaitan dengan efek negatif terhadap vitalitas seseorang serta apa yang menimbulkan kegairahan dalam bekerja. Terdapat beberapa prinsip dalam memotivasi kerja pegawai, yaitu :

1. prinsip partisipasi, dalam usaha memotivasi kerja, pegawai perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.
2. Prinsip komunikasi, pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, pegawai akan mudah dimotivasi kerjanya.

3. Prinsip mengakui adil bawahan pemimpin mengakui bahwa bawahan (pegawai) mempunyai andil didalam usaha pencapaian tujuan. Dalam pengakuan tersebut, pegawai akan lebih mudah dimotivasi.
4. Prinsip pendelegasian wewenang, pemimpin yang memberikan otoritas wewenang kepada pegawai untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukanya, akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.
5. Prinsip memberi perhatian, pemimpin memberikan terhadap apa yang diinginkan pegawai, supaya termotivasi bekerja apa yang diharapkan pemimpin.

Sedangkan definisi motivasi menurut Suwatno dalam buku Asas-Asas Manajemen Sumber Daya Manusia. Motivasi berasal dari kata Latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan (Suwatno, 2001). Sejalan dengan pendapat tersebut, maka Edwin B. Flippo dalam bukunya Malayu Hasibuan yang berjudul Manajemen Sumber Daya manusia mengungkapkan konsep motivasi sebagai berikut : *“Direction or motivation is essence, it is a skill in aligning employee and organization interest so that behaviour result in achievement of employee want simultaneously with attainment or organizational objectives”* (Motivasi adalah suatu keahlian, dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai) (Hasibuan, 2003).

Berdasarkan pendapat di atas, maka motivasi merupakan sebuah bentuk dorongan yang diberikan oleh lembaga supaya pegawai mau bekerja sesuai pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai tersebut. Sejalan pendapat di atas, Abraham Sperling mengemukakan bahwa motivasi kerja adalah:

“Motive is defined as a tendency to activity, started by a drive and ended by an adjustment. The adjustment is said to satisfy the motive” (Motif didefinisikan sebagai suatu kecenderungan untuk beraktivitas, dimulai dari dorongan dalam diri (drive) dan diakhiri dengan penyesuaian diri, penyesuaian diri dikatakan untuk memuaskan motif). (Anwar, 2005 : 93).

Hasibuan (2008) mengatakan motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang diciptakan kegairahan seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi kerja dapat memberikan energi yang menggerakkan segala potensi yang ada, menciptakan keinginan yang tinggi dan luhur, serta meningkatkan kegairahan bersama. Masing-masing pihak bekerja menurut aturan atau ukuran yang ditetapkan atau diatur oleh perusahaan atau instansi dengan saling menghormati, saling membutuhkan, saling mengerti, serta menghargai hak dan kewajiban masing-masing dalam keseluruhan proses kerja. Sebuah instansi melalui pimpinannya mempunyai kewajiban untuk membangun dan mengarahkan motivasi karyawannya dengan cara melakukan pendekatan emosional terhadap karyawan, memberi contoh yang baik, menginspirasi usul, dan saran karyawan bagi pengembang perusahaan atau instansi. Apabila motivasi sudah diarahkan dengan benar maka akan menumbuhkan loyalitas karyawan kepada perusahaan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

atau instansinya dan terciptanya hubungan baik antara karyawan dengan pimpinannya. Menumbuhkan motivasi karyawan dengan benar juga merupakan 21 modal penting agar sumber daya manusia perusahaan atau instansi mampu bekerja dengan baik dan optimal.

Pendapat tersebut di atas, mengemukakan bahwa motivasi kerja merupakan suatu dorongan kebutuhan dalam diri pegawai yang perlu dipenuhi agar pegawai tersebut dapat imbalan berupa gaji untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari melalui penyesuaian diri terhadap lingkungan tempat mereka bekerja.

C. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antarfungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antarfungsi psikis dan fisik maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan memdayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2006).

Dengan kata lain, tanpa adanya konsentrasi yang baik dari individu dalam bekerja, maka mimpi pemimpin mengharapkan mereka dapat bekerja produktif dalam mencapai tujuan organisasi. Yaitu kecerdasan pikiran atau Inteligensi Quotient (IQ) dan kecerdasan emosi atau Emotional Quotient (EQ). pada umumnya, individu yang mampu bekerja dengan penuh konsentrasi apabila ia memiliki tingkat intelegensi minimal normal (*average, above average, superior, very superior dan gifted*) dengan tingkat kecerdasan emosi baik.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

D. Faktor Lingkungan Organisasi

Peningkatan kontribusi yang diberikan oleh pekerja dalam organisasi ke arah tercapainya tujuan organisasi. Dibentuknya organisasi yang mengelola Sumber Daya Manusia dimaksudkan bukan sebagai tujuan, akan tetapi sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktifitas kerja organisasi sebagai keseluruhan. Menurut William Stern (2000) yang dikutip A. A Anwar Mangkunegara.

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang (Mangkunegara, 2006).

Pola komunikasi kerja yang efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan pabilitas kerja yang relatif memadai. Sekalipun, jika faktor lingkungan organanisasi kurang menunjang, maka bagi individu yang memiliki tingkat kecerdasan pikiran memadai dengan tingkat kecerdasan emosi baik, sebenarnya ia tetap berprestasi dalam bekerja. Hal ini bagi individu tersebut, lingkungan organisasi itu dapat diubah dan bahkan dapat diciptakan oleh dirinya serta merupakan pemacu (pemotivator), tantangan bagi dirinya dalam berprestasi di organisasinya.

2.2.3. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan langkah yang harus dilakukan untuk memacu kinerja organisasi. Melalui pengukuran ini, tingkat pencapaian kinerja dapat diketahui. Pengukuran merupakan upaya membandingkan kondisi riil suatu

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

objek dan alat ukur. Pengukuran kinerja merupakan suatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan input, proses, output, outcome, benefit maupun impact. Young mendefinisikan pengukuran kinerja sebagai berikut ;

Pengukuran kinerja adalah tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada pada perusahaan. Hasil pengukuran tersebut digunakan sebagai umpan balik yang memberikan informasi tentang prestasi, pelaksanaan suatu rencana dan apa yang diperlukan perusahaan dalam penyesuaian-penyesuaian dan pengendalian (Mangkunegara, 2006).

Pengukuran kinerja digunakan untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan guna mewujudkan visi dan misi pemerintahan. Pengukuran kinerja merupakan hasil dari penelitian yang sistematis. Sesuai dengan suatu rencana yang telah ditetapkan dalam penyesuaian - penyesuaian dan pengendalian. Arkinson mengemukakan ciri - ciri pengukuran kinerja sebagai berikut :

1. Merupakan suatu aspek dari strategi perusahaan.
2. Menetapkan ukuran kinerja melalui ukuran mekanisme komunikasi antar tingkatan manajemen.
3. Mengevaluasi hasil kinerja secara terus menerus guna perbaikan pengukuran kinerja pada kesempatan selanjutnya. (Dalam Mangkunegara, 2006).

Dalam kerangka pengukuran kinerja terhadap strategi pemerintahan mengenai penetapan, pengumpulan data kinerja, evaluasi dan cara pengukuran kinerja.

2.2. Teori Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti yang dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah (2011) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik. Sedangkan menurut Lovelock dalam Hardiyansyah (2011) berpendapat bahwa:

“service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan”.

Poerwadarminta dalam Hardiyansyah (2011) berpendapat bahwa:

“secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal atau cara melayani; Servis atau jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian

tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”.

Ivancevich dkk dalam Ratminto dan Winarsih (2005) mendefinisikan pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2005) yaitu:

“pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain-lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan, serta terjadi sebagai akibat adanya interaksi untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

2.2.1. Teori Tentang Pelayanan Publik

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Berbeda dengan pendapat di atas, Ratminto dan Winarsih (2005) berpendapat bahwa:

“pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Sedangkan pelayanan umum menurut Moenir (2010) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sinambela (2011) berpendapat bahwa:

“pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain lain”.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, BUMN, atau BUMD yang dilaksanakan

UNIVERSITAS MEDAN AREA, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan

perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

1. Ciri-ciri Pelayanan Publik

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik, dalam hal ini pelayanan bank, menurut Kasmir (2006) adalah memiliki unsur sebagai berikut :

- a. Tersedianya karyawan yang baik. Karyawan yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar, karena kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayani, dalam hal ini customer service officer. .
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat pelanggan merasa nyaman, betah, dan tidak bosan di ruangan tersebut.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir. Pelanggan akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggungjawab dari karyawan tersebut. Apabila ada pelanggan yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi perusahaan tersebut.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Karyawan harus melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur layanan yang ditetapkan perusahaan. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan.

- e. Mampu berkomunikasi. Karyawan harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan, selain itu karyawan juga harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Karyawan harus menjaga kerahasiaan informasi data pelanggan, terutama yang berkaitan dengan uang pribadi pelanggan. Dalam perusahaan perbankan, kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Di karenakan tugas karyawan dalam hal ini customer service officer, selalu berhubungan dengan nasabah, oleh karena itu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi nasabah maupun kemampuan dalam bekerja.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan). Artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara tepat.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan). Sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Kepercayaan merupakan ujung tombak bank dalam menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah tersebut.

2. Klasifikasi Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah (2011) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama,

yaitu:

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

a. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar adalah pelayanan yang meliputi kebutuhan dasar masyarakat, yaitu:

1. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap Negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*).

2. Pendidikan dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar, sama seperti kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan sebagaimana digambarkan di atas. Oleh karena itu, untuk memotong lingkaran setan kemiskinan salah satu caranya adalah melalui perbaikan kualitas pendidikan.

3. Bahan kebutuhan pokok masyarakat. Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

misalnya beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur, semen, dan sebagainya. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjaga stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

b. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus menyediakan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

1. Pelayanan Administratif Merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pasport.
2. Pelayanan Barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, meliputi: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
3. Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi

lingkungan persampahan, drainase, jalan dan trotoar, parkir, penanggulangan bencana banjir, gempa, gunung meletus dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial).

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III dalam Hardiyansyah (2011) adalah:

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitas sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
- d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
- e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

3. Azas-azas Pelayanan Publik

Menurut UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik berazaskan:

- a. Kepentingan umum, yaitu pemberi pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

- i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005) terdapat beberapa azas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

a. Empati dengan *costumers*

Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa layanan.

b. Pembatasan prosedur

Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.

c. Kejelasan tata cara pelayanan

Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan

d. Minimalisasi persyaratan pelayanan

Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

e. Kejelasan wewenang

Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi wewenang.

f. Transparansi biaya

Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.

g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan

Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

h. Minimalisasi formulir

Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

i. Maksimalisasi masa berlakunya izin

Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

j. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan costumers

Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi costumers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

k. Efektivitas penanganan keluhan Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan.

4. Standar Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, komponen standar pelayanan 20 adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Bab 5, Pasal 21 UU Nomor 25 Tahun 2009, setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Dasar hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

- e. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
- l. Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan.

n. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) seperti yang dikatakan oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001) dapat didefinisikan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2005), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Ibrahim (2008), pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Wyckof dalam Tjiptono (2005) berpendapat bahwa:

“kualitas pelayanan diartikan sebagai keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan”.

Zeithaml et. al. dalam Hardiyansyah (2011) mengatakan bahwa:

“SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan,

kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang sangat baik. 22 Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan”.

Selanjutnya, Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:41) menyatakan bahwa:

“kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *expected service* dan *perceived service*. *Expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: (1) *Tangibles*, (2) *Reability*, (3) *Responsiveness*, (4) *Competence*, (5) *Courtesy*, (6) *Credibility*, (7) *Feel secure*, (8) *Acces*, (9) *Communication*, (10) *Understanding the costumer*”.

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml et.al. dalam Hardiyansyah (2011) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. *Reability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/8/23

tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:.

1. *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti, di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.
2. *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
3. *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
4. *Competence* (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
5. *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan kepada pelanggan. Jaminan

akan kesopan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

e. *Emphaty* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkatan layanan yang diberikan oleh pemberi layanan untuk memenuhi harapan konsumen/pelanggan dimana dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas apa yang diharapkan dan apa yang dirasakan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dirasakan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya, apabila jasa yang dirasakan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

2.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Mu'amar pada tahun 2015 yang dimuat dalam e-Jurnal Katalogis, Volume 3 Nomor 11, Nopember 2015 dengan judul

Analisis Kinerja Sekretariat Daerah Dalam Melaksanakan Tugas, Fungsi di Kabupaten Donggala menyebutkan Pada aspek produktifitas pelaksanaan pembangunan tingkat Kabupaten Donggala senantiasa memperjuangkan apa yang menjadi usulan - usulan dari masyarakat yang diperoleh dari masyarakat dan mengambil skala prioritas. Sehingga dalam hal ini, produktifitas kinerja Sekretariat Daerah Kabupaten Donggala, sudah cukup baik. Menyangkut kualitas layanan aparatur Sekretariat Kabupaten Donggala dapat dilihat dari aspek spontanitas dalam menangani permasalahan dan melayani masyarakat, masih kurang baik sehingga perlu mendapatkan perhatian khusus dari para pimpinan yang ada di Setda Kabupaten Donggala. Aspek responsivitas sudah cukup baik, dapat terpenuhinya kebutuhan masyarakat melalui stimulan yang memotivasi masyarakat untuk kebutuhannya sendiri. Aspek responsibilitas pada aparatur Sekretariat Daerah Kabupaten Donggala yang dilihat dari tingkat pengetahuan aparat terhadap peraturan perundang – undangan yang berlaku sudah cukup baik. Dalam pelaksanaan aspek akuntabilitas Kantor Sekda Kabupaten Donggala pertanggungjawaban disampaikan/dilaporkan kepada pemberi kebijakan dan berupa dokumen-dokumen sehingga menyebabkan kurang transparannya, sehingga hal tersebut kurang baik.

Penelitian lain dilakukan oleh Renny Yudisthesia pada tahun 2012 dalam Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal, Volume I Edisi 2, Juli-Desember 2012 dengan judul Analisis Kinerja Aparatur Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan menyimpulkan Kinerja aparatur pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan yang dilihat dari aspek produktivitas yang dapat dilihat dari pemahaman

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

terhadap tugas dan pekerjaan kantor, tenggang waktu penyelesaian suatu permasalahan, ketepatan dalam penyelesaian berkas permasalahan dapat dikatakan baik. Sedangkan menyangkut kualitas layanan aparatur Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan dapat dilihat dari aspek spontanitas dalam menangani permasalahan dan melayani masyarakat, tenggang waktu lamanya penyelesaian satu masalah dan kesopanan serta keramahan dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna jasa, atau masih kurang sehingga perlu mendapatkan perhatian khusus dari para pimpinan. Akan tetapi dari segi responsivitas, pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan dilakukan dengan responsif. Begitu pula dengan aspek tanggung jawab dan akuntabilitas kinerja aparatur Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan cukup baik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu faktor budaya dan kepemimpinan yang ditunjukkan para pemimpin kepada pegawai melalui sikap dan keteladanan serta etos kerja yang tinggi dapat mempengaruhi perilaku aparat serta memberikan motivasi dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa untuk mencapai visi misi Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan.

2.4. Kerangka Pikir

Kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintahan daerah. Dari hasil penelitian awal yang penulis lakukan di

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Bagian Umum Sekretariat Daerah kabupaten Aceh Timur diketahui beberapa fenomena yang mempengaruhi pencapaian kinerja di lingkungan Sekretariat Daerah kabupaten Aceh Timur, seperti:

- a. Jarak tempuh yang jauh.
- b. Fasilitas angkutan dalam memobilisasi aparatur belum memadai walaupun Pemerintah Kabupaten Aceh Timur terus berupaya menambah Armada Bus Pemkab dalam mengangkut aparatur dari tempat asal ke kota Idi.
- c. Pelaksanaan kegiatan yang menjadi tugas aparatur periode atau pelaksanaannya kadang kala cuma satu bulan, triwulan bahkan ada yang tiap bulan yang belum tentu dilaksanakan tiap jam kerja.
- d. Data-data pendukung dalam memberikan informasi dan pelayanan yang kadang telat disampaikan sehingga tertundanya pekerjaan yang akan diselesaikan dengan tepat waktu.

Pencapaian kinerja aparatur atau pegawai yang baik menurut AA. Anwar Prabu Mangkunegara (2013) dipengaruhi oleh faktor kemampuan, motivasi, individu, serta lingkungan organisasi. Kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan. kemampuan seseorang merupakan perwujudan dari pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki. Oleh sebab itu, Karyawan yang memiliki kemampuan tinggi dapat menunjang tercapainya visi dan misi organisasi untuk segera maju dan berkembang pesat, guna mengantisipasi kompetisi global. Kemampuan yang dimiliki seseorang akan membuatnya berbeda dengan yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) pegawai dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situasion*). Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai organisasi pemerintahan. Sikap mental pegawai yang pro dan positif terhadap situasi kerja untuk mencapai kinerja yang maksimal. Menurut teori AA. Anwar Prabu Mangkunegara (2013) Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan pegawai terhadap situasi kerja (*situation*) dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif terhadap situasi kerja akan menunjukkan kerja yang rendah (Mangkunegara, 2013).

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antar fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antarfungsi psikis dan fisik maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan memdayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2013).

Peningkatan kontribusi yang diberikan oleh pegawai dalam organisasi ke arah tercapainya tujuan organisasi. Dibentuknya organisasi yang mengelola Sumber Daya Manusia dimaksudkan bukan sebagai tujuan, akan tetapi sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktifitas kerja organisasi sebagai keseluruhan (Mangkunegara, 2013).

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

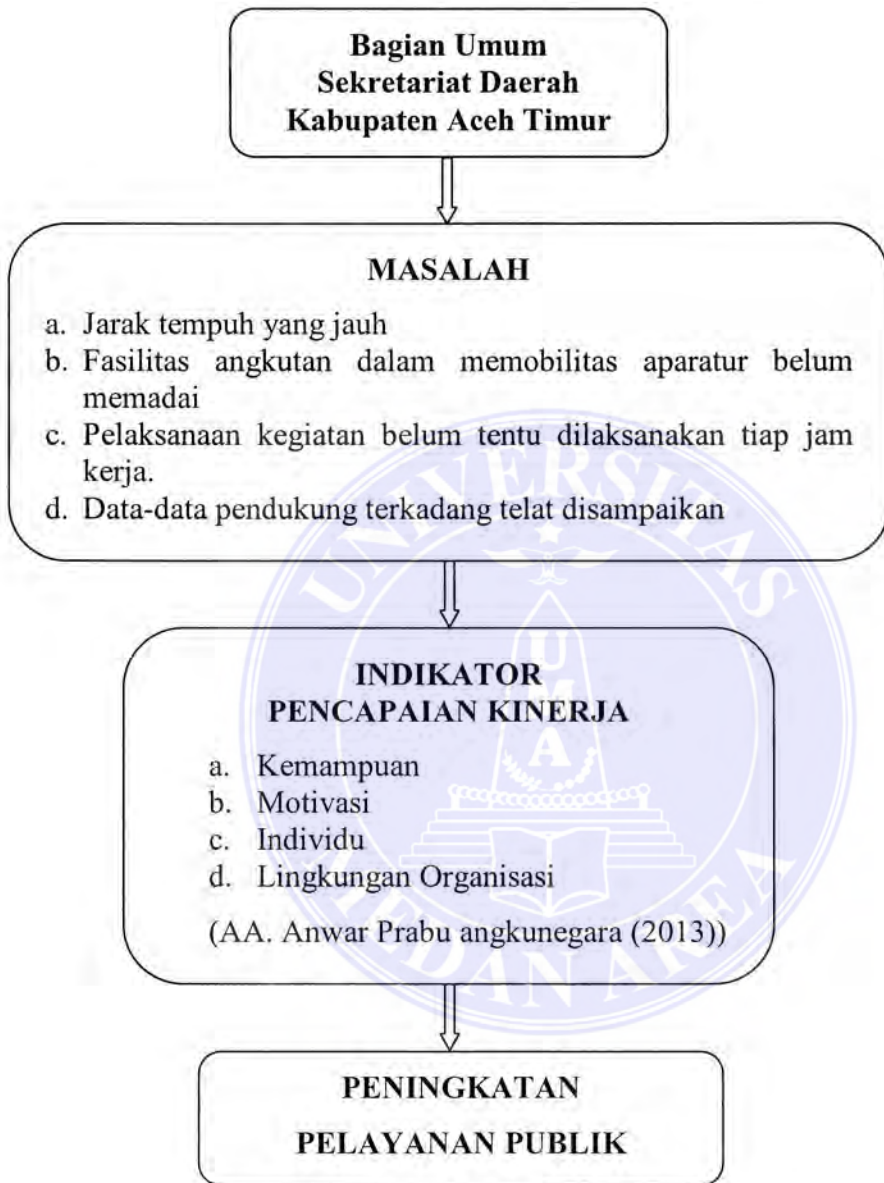
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Analisis terhadap kinerja Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur menjadi sangat penting atau dengan kata lain memiliki nilai yang amat strategis. Informasi mengenai kinerja Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja Bagian Umum Sekretariat Daerah kabupaten Aceh Timur sangat penting untuk diketahui, sehingga pengukuran hendaknya dapat dimaksudkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya.

Oleh karena itu kinerja Bagian Umum Sekretariat Daerah kabupaten Aceh Timur merupakan analisis interpretasi keberhasilan dan kegagalan pencapaian tujuan Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur yang bersangkutan. Dalam hubungan ini, terdapat banyak faktor yang turut mempengaruhi kinerja organisasi, diantaranya adalah sejauhmana Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur tersebut menjalankan fungsi pelayanan kepada publik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik dapat dipastikan sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi, khususnya Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur sebagai lokasi penelitian ini.

Gambar Kerangka Pikir



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Bentuk Penelitian

Untuk menggali informasi yang dibutuhkan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini, maka peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, analisis serta wawancara mendalam secara langsung. Dengan menggunakan metode penelitian ini, peneliti akan menggambarkan dan menterjemahkan fakta aktual yang ada di lapangan. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kinerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur dalam Peningkatan Pelayanan Publik.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Aceh Timur khususnya pada Bagian Umum. Alasan pemilihan lokasi ini karena masih terdapat beberapa permasalahan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur selama tahun 2019, antara lain disiplin dan budaya kerja aparatur masih rendah. Penelitian akan dilakukan selama 2 bulan dari Januari s.d Februari 2020.

3.3. Sumber Data

Dalam menentukan informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dianggap memiliki informasi kunci (*key informan*) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Selanjutnya dalam pengambilan informasi, peneliti menggunakan teknik “snowball” yaitu dimana penentuan subjek maupun

informan penelitian berkembang dan bergulir mengikuti informasi atau data yang diperlukan dari informan yang diwawancarai sebelumnya. Maka dari itu, spesifikasi dari informan penelitian tidak dijelaskan secara rinci, tetapi berkembang sesuai dengan data yang didapat untuk dianalisis selanjutnya. Adapun yang menjadi key informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang berperan dalam menilai kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur khususnya pada Bagian Umum dalam melaksanakan pelayanan publik.

Untuk mengetahui secara cermat dan menyeluruh tentang kinerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur dalam melaksanakan pelayanan publik, subyek informan lainnya didasarkan kebutuhan pada saat pengumpulan data di lapangan. Kebutuhan yang dimaksud adalah ketika pengumpulan data dilakukan secara lebih mendalam dan hanya subyek penelitian tertentu yang dapat memberikan datanya, karena penelitian ini ingin menggali informasi sebanyak-banyaknya.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Data adalah bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang lebih menekankan pada aspek materi, segala sesuatu yang hanya berhubungan dengan keterangan tentang suatu fakta yang ditemui peneliti di daerah penelitian (Bungin, 2001). Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian ini meliputi wawancara.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dan wawancara tak terstruktur. Dalam wawancara terstruktur peneliti (pewawancara) menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang

akan diajukan. Teknik ini ditempuh karena sejumlah informan yang representative ditanyai dengan pertanyaan yang sama, sehingga diketahui informasi atau data yang penting. (Moleong, 2001). Sedangkan metode wawancara tak berstruktur/terbuka, menurut Mulyana (2002) bersifat luwes, susunan pertanyaannya dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara.

Ada 3 (tiga) karakteristik wawancara tak berstruktur/terbuka yaitu :

- a. memungkinkan informan menggunakan cara-cara unik mendefinisikan pendapatnya
- b. mengasumsikan bahwa tidak ada urutan tetapi pertanyaan yang sesuai untuk semua responden/informan
- c. memungkinkan informan membicarakan isu-isu penting yang tidak terjadwal (Denzin dalam Mulyana, 2002)

Senada dengan Denzin, Nasution (2002) juga mengatakan bahwa wawancara terbuka memungkinkan informan spontan dapat mengeluarkan segala sesuatu yang ingin dikemukakannya. Dengan demikian pewawancara memperoleh gambaran yang lebih luas tentang masalah itu, karena setiap informan bebas meninjau berbagai aspek menurut pendirian dan pikiran masing-masing dan dengan demikian dapat memperkaya pandangan peneliti.

Dipilihnya metode wawancara dalam penelitian ini dimaksudkan untuk:

- memperoleh keterangan yang sedalam-dalamnya bagaimana kinerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur dalam melaksanakan pelayanan publik.

- memperoleh informasi dengan cepat dan langsung dari informan
- memperoleh jawaban yang valid berdasarkan mimik, emosi informan saat memberikan informasi/pendapat
- memperoleh jawaban yang akurat karena apabila ada salah penafsiran dari informan, peneliti dapat langsung memperbaiki/meluruskan pertanyaan yang dimaksud oleh peneliti.

Pada penelitian ini yang menjadi key informan adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Aceh Timur karena dianggap sebagai orang yang mengetahui semua proses kinerja pegawai Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Aceh Timur, selanjutnya wawancara juga akan dilakukan dengan 1 orang Asisten Administrasi Umum, 1 orang Kepala Bagian Organisasi, 1 orang Kepala Bagian Umum, 1 orang Kasubag Administrasi Umum, 1 orang Kasubag Keuangan, 6 orang staf Bagian Umum serta 5 orang masyarakat sehingga dapat diperoleh informasi yang detail mengenai kinerja Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Aceh Timur khususnya pada Bagian Umum dalam melaksanakan pelayanan publik.

3.5. Definisi Konsep dan Definisi Operasional

1. Definisi Konsep

Konsep dalam suatu penelitian merupakan uraian sistematis tentang teori (bukan sekedar pendapat pakar atau penulis buku) dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti. Berapa jumlah kelompok konsep yang perlu dikemukakan, akan tergantung pada luasnya permasalahan dan secara teknis tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Bila dalam suatu penelitian terdapat tiga variabel independen dan satu dependen, maka kelompok konsep yang perlu

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

dideskripsikan ada empat kelompok konsep, yaitu kelompok konsep yang berkenaan dengan variabel independen dan satu dependen. Oleh karena itu, semakin banyak variabel yang diteliti, maka akan semakin banyak konsep yang dikemukakan (Sugiyono, 2015).

Berdasarkan pengertian di atas maka definisi konsep dalam penelitian ini adalah kinerja pelayanan publik:

- a. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Wibowo (2010), kinerja berasal dari pengertian performance, yaitu sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Selain itu, menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2010), kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.
- b. Pelayanan Publik adalah memberikan pelayanan/melayani kebutuhan masyarakat atau kelompok yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan yang berlaku agar tercipta kepuasan bagi penerima pelayanan. menurut Mahmudi (2010), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan suatu pernyataan dalam bentuk yang khusus dan merupakan kriteria yang bisa diuji secara empiris. Definisi operasional dapat mengukur, menghitung atau mengumpulkan informasi melalui logika empiris. Berdasarkan kerangka pikir yang digambarkan sebelumnya beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pegawai menurut AA. Anwar Prabu Mangkunegara (2013) terdapat dari faktor kemampuan, motivasi, individu, serta lingkungan organisasi.

a. Kemampuan

Kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan. kemampuan seseorang merupakan perwujudan dari pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki. Oleh sebab itu, Karyawan yang memiliki kemampuan tinggi dapat menunjang tercapainya visi dan misi organisasi untuk segera maju dan berkembang pesat, guna mengantisipasi kompetisi global. Kemampuan yang dimiliki seseorang akan membuatnya berbeda dengan yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja.

b. Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) pegawai dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situation*). Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai organisasi pemerintahan. Sikap mental pegawai yang pro dan positif terhadap situasi kerja untuk mencapai kinerja yang maksimal. Menurut teori AA. Anwar Prabu Mangkunegara (2013) Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan pegawai terhadap situasi kerja (*situation*) dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif terhadap situasi kerja akan menunjukkan kerja yang rendah (Mangkunegara, 2013).

c. Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antar fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antar fungsi psikis dan fisik maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan memdayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2013).

d. Lingkungan Organisasi

Peningkatan kontribusi yang diberikan oleh pegawai dalam organisasi ke arah tercapainya tujuan organisasi. Dibentuknya organisasi yang mengelola

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Sumber Daya Manusia dimaksudkan bukan sebagai tujuan, akan tetapi sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktifitas kerja organisasi sebagai keseluruhan (Mangkunegara, 2013).

3.6. Teknik Analisis data

Menurut Sugiyono (2015) teknik analisis data deskriptif merupakan suatu cara dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, kondisi, sistem pemikiran atau juga peristiwa masa sekarang. Jenis metode penelitian kualitatif ini berusaha menjelaskan fenomena sosial pada saat tertentu. Metode penelitian kualitatif dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu berdasarkan kriteria perbedaan diantara lain fungsi akhir dan pendekatannya.

Untuk memberi pemaknaan atas data atau fenomena yang ditemukan dan dikumpulkan dalam penelitian ini maka dilakukan analisis dengan pendekatan kualitatif dengan eksplanasi bersifat deskriptif. Sebagaimana dikatakan Arikunto (2006), penelitian yang menjawab problematika serta ingin mengetahui status dan mendeskripsikan fenomena, lebih tepat digunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Dipilihnya teknik analisis deskriptif kualitatif karena permasalahan atau sasaran penelitian adalah kinerja Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Aceh Timur terutama pada Bagian Umum. Penelitian akan melibatkan pencarian data dari pihak-pihak terkait.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur dalam peningkatan pelayanan public serta menganalisis hambatan yang dihadapi Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dengan menggunakan teori AA. Anwar Prabu Mangkunegara (2013) menyebutkan indikator yang mempengaruhi pencapaian kinerja yaitu kemampuan, motivasi, individu, serta lingkungan organisasi, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Kemampuan yang dimiliki oleh pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur khususnya Bagian Umum cukup baik. Namun kemampuan pegawai yang baru masuk atau pindah dari instansi lain belum baik.
2. Motivasi yang diberikan di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur khususnya pada Bagian Umum sudah baik. Namun jika dilihat dari beban kerja terkadang pegawai masih merasa menerima gaji belum sesuai. Sistem *rolling* yang berlaku juga menjadi ketidak nyamanan bagi pegawai untuk menduduki jabatan tertentu.
3. Individu yang dimiliki oleh sebagian besar pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur khususnya Bagian Umum sudah baik.
4. Lingkungan organisasi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur masih

baik, hal ini terlihat dari masih ada pegawai yang kurang paham

terhadap pekerjaan yang diberikan, waktu penyelesaian pekerjaan masih tergantung dengan kesulitan pekerjaan yang diberikan, ketidakdisiplinan mengenai jam kerja walaupun hubungan pimpinan dengan pegawai, pegawai dengan sesama pegawai atau rekan kerjanya sudah baik.

5. Hambatan yang dihadapi Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur dalam meningkatkan kinerja pegawai, antara lain:

- a. Pegawai yang baru masuk masih sulit untuk beradaptasi, belum mampu memahami tanggungjawab pekerjaan yang diberikan.
- b. Beban kerja yang besar membuat pegawai masih merasa menerima gaji belum sesuai.
- c. Jarak domisili pegawai dengan kantor yang terbilang jauh.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diuraikan, maka penulis mencoba memberikan saran untuk peningkatan kinerja pegawai pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur, sebagai berikut:

1. Melaksanakan pelatihan bagi pegawai baru, pelatihan dilaksanakan setelah dilakukan penilaian kinerja bagi pegawai dengan tujuan agar para pegawai memiliki pengetahuan, kemampuan dan keterampilan sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan.
2. Kelebihan beban kerja yang dialami oleh pegawai akan berdampak pada kinerja Sekretariat, maka hal yang harus dilakukan untuk mengatasi hal tersebut adalah :
 - a. Memberikan hak cuti sesuai dengan peraturan yang berlaku.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

- b. Memberikan reward sesuai dengan aturan yang berlaku, seperti upah lembur.
 - c. Menjaga hubungan kerja antar pegawai agar dapat saling memberikan motivasi dan bantuan jika dibutuhkan.
 - d. Selalu memberikan apresiasi dan terhadap kinerja pegawai
3. Menyediakan fasilitas mess bagi pegawai yang domisilinya jauh dari kantor, sehingga dapat menyesuaikan jam kerja yang berlaku.



DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cetakan ke-2. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2006. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- A.Dale Timple. 2012. *Memotivasi Pegawai, Seri Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Anwar, A. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Sumber Wijaya.
- Arikunto Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Prakti*. Jakarta: Bina Aksara.
- Ariyus, Dony. 2015, *Pengantar Ilmu Kriptografi: Teori Analisis dan Implementasi*, Penerbit ANDI OFFSET, Yogyakarta
- Bungin, 2001. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Fahmi. Basyid. 2006. *Teori Pengambilan Keputusan*. Widiararana Indonesia, Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Forsyth, D.R. 2006. *Group Dynamics 4th Edition*. United State of America: Thomson Learning, Inc
- Handoko, T.Hani, 2008, *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia (Edisi 2)*, Yogyakarta : Badan Penerbit Fakultas Ekonomi.
- Hasibuan. Melayu S.P 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta: Gramedia Widiararana Indonesia
- Hasibuan, M. 2003. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

- Hoegl, M & Gemuenden H. (2005). *Teamwork Quality and the Success of Innovative Projects : A Theoretical Concept and empirical evidence*. Organization Science Vol 12 No 4 : 435-449
- Hu, M.M., Horng, J.S., Sun, Y.H.C. (2009). "*Hospitality Teams: Knowledge Sharing and Service Innovation Performance*", Tourism Management, journal homepage: <http://www.elsevier.com/locate/tourman>
- Kasmir, 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta; Rajawali Press.
- Kristiwardhana, 2013, *Analisis Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan* (Studi pada PT. BPR Estetika Artha Guna Semarang), Jurnal Publikasi
- LePine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. 2002. *The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis*. Journal of Applied Psychology, 87(1), 52-65.
- Lupiyoadi, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mahmudi (2010), *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi Kedua, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- McClelland, David C. 2005. *Entrepreneur Behavior and Characteristics of Entrepreneurs*. The Achieving Society
- Moenir, 2004. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong Lexy J. 2001, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Nasution, 2002. *Metode Research : Penelitian ilmiah* , Jakarta, PT.Bumi Aksara
- Alex S. Nitisemito, 2001, *Manajemen Personalialia*, Edisi kedua, Ghalia Indonesia
- Ruslan, Rosady. 2016. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Robbins, Stephen. 2003. *Paradigma Organisasi*. Jakarta: Penerbit Gramedia.

- Robbins dan Judge, 2007. *Organizational Behavior Twelfth Edition*. Jakarta: Prenhallindo.
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, Sondang P, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi.1, Cetakan.17 Jakarta, Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara
- Sudarmanto, 2014, *Kinerja dan Pengembangan Kompensasi SDM*, Pustaka pelajar, Yogyakarta
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suwatno. 2001. *Asas-Asas Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Suci Press.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Wibowo, 2010, *Manajemen Kinerja*, Penerbit Rajawali Pers, Jakarta
- Wijaya, 2013. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Kanisius.
- William Stern. 2000. *Recollection, Testimony, and Lying in Early Childhood (Errinnerung, aussage, und Leug in der Ersten Kindheit)*. American Psychological Association.
- Winardi, J. (2), 2005. *Manajemen Perubahan (The Management of Change)*, Cetakan Ke-1, Jakarta, Prenada Media
- Septi Winarsih, Ratminto & Atik, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Wursanto, 2009. *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Kanisius.

PERATURAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang penguatan proses desentralisasi dan otonomi daerah

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2001 tentang Penetapan Otonomi Khusus kepada Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil

SK Gubernur Provinsi Aceh Nomor 19 Tahun 1999 luas wilayah Kabupaten Aceh Timur

Peraturan Bupati Aceh Timur Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Aceh Timur Nomor 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur

Rencana Pembangunan Jangka Panjang Kabupaten (RPJMK) 2017-2022, Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur

RTRW Kabupaten Aceh Timur, 2018

Rencana Strategis Sekretariat Daerah Kabupaten Timur, 2018

PENELITIAN LAIN

Andini, R. 2006. *Analisis Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang)*. Tesis (tidak diterbitkan). Semarang: Universitas Diponegoro.

Mu'amar, 2015, *Analisis Kinerja Sekretariat Daerah Dalam Melaksanakan Tugas, Fungsi di Kabupaten Donggala*, e-Jurnal Katalogis, Volume 3 Nomor 11, Nopember 2015

- Putri, (2013), *Pengaruh Kompetensi, Independensi, dan Profesionalisme terhadap Kualitas Audit*, Jurnal Ekonomi, Fakultas Ekonomi Universitas Riau, Pekanbaru, Volume 21, Nomor 3, September 2013
- Renny Yudisthesia, 2012, *Analisis Kinerja Aparatur Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan*, Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal, Volume I Edisi 2, Juli-Desember 2012
- Widyastuti, dkk. 2004. *Pengaruh Motivasi Terhadap Minat Mahasiswa Akuntansi Untuk Mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk)*. SNA. 2-3 Desember. Hal 320-339.

