

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kinerja Pegawai

##### 1. Pengertian Kinerja

Kinerja berasal berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya yaitu sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepada karyawan.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dengan standar yang telah ditentukan. Kinerja seseorang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, inisiatif, pengalaman kerja, kepuasan dan motivasi. Kinerja diharapkan mampu menghasilkan mutu pekerjaan yang baik serta jumlah pekerjaan yang sesuai dengan standar.<sup>9</sup> Sehingga perlu diupayakan usaha untuk meningkatkan kinerja.

Dimana dijelaskan dalam ayat Al-Qur'an surat Al-ahqaaf ayat 19 :

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا ۗ وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

---

<sup>9</sup> Alex Nitisemito, *Manajemen Personalia: Manajemen SDM*. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1992), hal., 176

“Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan”<sup>10</sup>

Dalam tafsir Az-zikra oleh Bachtiar Surin dinyatakan bahwa وَلِكُلِّ (dan bagi masing-masing) ditujukan kepada semua orang, baik orang itu terbilang orang baik-baik, maupun orang itu orang durhaka. لَا يُظْلَمُونَ maksudnya, orang yang beramal baik tidak akan dibalas dengan pembalasan buruk, dan begitu sebaliknya.<sup>11</sup>

Dalam ayat tersebut bahwasanya Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya, jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula bagi organisasinya maka ia akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjanya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasi atau lembaganya.

Selain itu menurut Amstrong dan Baron, kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi

---

<sup>10</sup>Al-Qur'anul Karim, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Semarang : PT Karya Toha Putra,T.T), 825.

<sup>11</sup>Bachtiar Surin, *Az-Zikra Terjemah Dan Tafsir Al-Qur'an Dalam Huruf Arab Dan Latin Juz 26-30*, (Bandung: Angkasa Bandung, 2004), 2175

ekonomi.<sup>12</sup>

Beberapa pengertian kinerja yang dikemukakan menurut pendapat para ahli, adalah sebagai berikut<sup>13</sup>:

- a) Stolovitch dan Keeps, kinerja adalah seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta.
- b) Griffin, kinerja merupakan merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja.
- c) Mondy dan Premeaux, kinerja dipengaruhi oleh tujuan.
- d) Hersey dan Blanchard, kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.
- e) Casio, kinerja merujuk pada pencapaian tujuan pegawai atas tugas yang diberikan kepadanya.
- f) Scermerhorn, Hunt, dan Osborn, kinerja sebagai sebagai kualitas

---

<sup>12</sup>Alex Nitisemito, *Manajemen Personalia: Manajemen SDM*. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1992), hal., 176

<sup>13</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hal., 481

dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun organisasi.

- g) Chaizi Nasucha mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif.

## **2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja**

Kinerja seseorang dapat tercapai pasti karena adanya usaha dan upaya yang dilakukan. Kinerja dapat dihasilkan dari pendidikan, profesionalisme dan pengalaman kerja.

Menurut Simamora faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja ada 3, yaitu<sup>14</sup> :

- 1) Faktor individual yang terdiri dari : kemampuan dan keahlian latar belakang, demografi
- 2) Faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran
- 3) Faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kompensasi, penghargaan, struktur, job design

---

<sup>14</sup> Hari Sulaksono, *Budaya Organisasi Dan Kinerja*, ( Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2015), Hlm. 103

Dari uraian di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Hal tersebut akan tercapai apabila di dukung oleh atribut individu upaya kerja (*work effort*) dan di dukung oleh organisasi.

Sedangkan menurut Sedarmayanti faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut<sup>15</sup> :

- 1) Sikap mental (motivasi kerja, disiplin kerja, etika kerja). Sikap mental yang dimiliki seorang karyawan atau pegawai akan memberikan pengaruh terhadap kinerjanya. Sikap mental yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja, disiplin kerja dan etika kerja yang dimiliki seorang karyawan.
- 2) Pendidikan. Pendidikan yang dimiliki seorang karyawan mempengaruhi kinerja karyawan atau pegawai tersebut. Semakin tinggi pendidikan seorang karyawan atau pegawai maka kemungkinan kinerjanya juga semakin tinggi
- 3) Ketrampilan. Karyawan atau pegawai yang memiliki ketrampilan akan memiliki ketrampilan akan mempunyai kinerja yang lebih baik dari pada karyawan atau pegawai yang tidak mempunyai ketrampilan
- 4) Kepemimpinan. Kepemimpinan manajer memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan atau pegawainya. Manajer yang

---

<sup>15</sup>*Ibid*, hlm. 104

mempunyai kepemimpinan yang baik akan dapat meningkatkan kinerja bawahannya.

- 5) Tingkat penghasilan. Tingkat penghasilan karyawan atau pegawai berpengaruh terhadap kinerjanya. Karyawan atau pegawai akan termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya apabila mempunyai penghasilan yang sesuai.
- 6) Kedisiplinan. Kedisiplinan yang kondusif dan nyaman akan dapat meningkatkan kinerja karyawan atau pegawai.
- 7) Komunikasi. Para karyawan atau pegawai dan manajer atau pimpinan harus senantiasa menciptakan komunikasi yang harmonis dan baik. Dengan adanya komunikasi yang baik maka akan mempermudah dalam menjalankan tugas perusahaan
- 8) Sarana pra sarana. Perusahaan harus memeberikan fasilitas atau sarana dan prasarana yang dapat mendukung kinerja karyawan atau pegawai
- 9) Kesempatan berprestasi. Adanya kesempatan berprestasi dalam perusahaan dapat memberikan motivasi kepada karyawan atau pegawai untuk selalu meningkatkan kinerja

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan atau pegawai itu saling terkait atau berkesinambungan seperti halnya pendidikan yang tinggi seorang karyawan atau pegawai jika tidak diimbangi dengan keterampilan maka kinerjanya bisa menurun.

### 3. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja disebut juga *performance indicators* berkaitan erat dengan penilaian kinerja (*performance appraisal*), pengukuran kinerja merupakan titik awal proses penilaian kinerja, dengan melihat hasil capaian kinerja terhadap pengukuran kinerja utama (*key performance indicators*). Para ahli mengemukakan berbagai pengukuran kinerja dengan penekanan pada proses pelaksanaan maupun pada hasil kerja yang dicapai.

Pengukuran kinerja dengan penekanan pada pendekatan kualitatif atas dasar perilaku yang dapat diamati, sebagai berikut : produktivitas mengukur tingkat efisiensi, efektivitas pelayanan dan tingkat pelayanan public dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan. Menurut T.R Michel, pengukuran kinerja yang meliputi<sup>16</sup>:

- 1) Kualitas pelayanan (*quality of work*), merupakan kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan bagi penggunanya atau tidak, sehingga hal ini dijadikan sebagai standar kerja
- 2) Komunikasi (*communication*), yaitu kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan baik kepada konsumen. Kecepatan (*promptness*), yaitu kecepatan bekerja yang diukur oleh tingkat waktu, sehingga pegawai dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan dan peningkatan kerja

---

<sup>16</sup>Surajiyo, Nasruddin & Herman Paleni, *Penelitian Sumberdaya Manusia, Pengertian, Teori Dan Aplikasi (Menggunakan IBM SPSS 22 For Windows*, (Sleman: DEEPUBLISH, 2020), Hlm.17

3) Kemampuan (*capability*), yaitu kemampuan dalam melakukan pekerjaan semaksimal mungkin. Inisiatif (*initiative*), yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam pekerjaan.

Untuk mengukur kinerja organisasi atau kinerja aparatur, menurut Lenvine menawarkan tiga konsep, yaitu : *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*. *Responsiveness* atau responsivitas yaitu kemampuan organisasi untuk dapat mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program – program pelayanan public yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan kata lain responsivitas adalah kesesuaian antara program dan kegiatan yang dijalankan dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat. *Responsibility* atau tanggungjawab adalah menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi public itu dilakukan sesuai dengan prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun eksplisit. *Accountability* atau akuntabilitas yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat (*selected officials*).<sup>17</sup>

#### **4. Indikator Kinerja**

---

<sup>17</sup>Djamil Hasim, *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kesejahteraan Sosial Kabupaten Blang Nuhfor*, (Surabaya : Qiara Media, 2019), Hlm.53

Berbicara mengenai kinerja, erat kaitannya dengan bagaimana cara mengadakan penilaian terhadap pekerjaan seseorang sehingga perlu ditetapkan standar kinerja atau *standar performance*. Hasil kinerja merupakan suatu metode yang menilai kemajuan yang telah dicapai oleh individu, atau organisasi dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Penilaian terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terhadap deviasi dari rencana yang telah ditentukan, atau apakah kinerja dapat dilakukan sesuai jadwal waktu yang ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Penilaian kinerja hanya dapat dilakukan terhadap kinerja yang nyata dan terukur. Apabila kinerja tidak dapat diukur, tidak dapat dikelola.

Untuk mengukur kinerja yang telah ditetapkan, tentu diperlukan indikator – indikator kinerja tertentu. Menurut Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014, definisi indikator kinerja adalah ukuran keberhasilan yang akan dicapai dari kinerja program dan kegiatan yang telah dilaksanakan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indikator kinerja merupakan alat untuk menilai kinerja dalam proses penilaian kinerja sebuah organisasi. Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian sasaran yang telah ditetapkan organisasi. Apabila indikator atau tolok ukur kinerja tidak ditetapkan, maka pengukuran kinerja sebuah organisasi pemerintah tidak akan dapat dilakukan. Tanpa

indikator kinerja maka akan sulit dilakukan penilaian akan kinerja sebuah organisasi berupa keberhasilan atau kegagalan kebijakan-program-kegiatan yang ditetapkan pada instansi tersebut.<sup>18</sup>

Pendapat lainnya ada dari Hersey, Blacnhard dan Johnson, bahwa indikator kinerja ada tujuh yaitu<sup>19</sup> :

1) Tujuan

Tujuan merupakan keadaan yang berbeda yang secara aktif dicari oleh seorang individu atau organisasi untuk dicapai. Pengertian tersebut mengandung makna bahwa tujuan bukanlah merupakan persyaratan, juga bukan merupakan sebuah keinginan.

2) Standar

Standar mempunyai arti penting karena memberitahukan kapan suatu tujuan dapat diselesaikan, standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai

3) Umpan Balik

Antara tujuan, standard dan umpan balik bersifat saling terkait. Umpan balik melaporkan kemajuan, baik kualitas maupun kuantitas, dalam mencapai tujuan yang didefinisikan oleh standar.

4) Alat atau sarana

---

<sup>18</sup>Ardeno K dan Iwan N.S, *Audit Kinerja – Mendorong Peningkatan Value Organisasi Pemerintah dalam Mewujudkan World Class Government*, ( Yogyakarta : ANDI & BPF, 2020), Hlm. 10

<sup>19</sup>Surajiyo, Nasruddin & Herman Paleni, *Penelitian Sumberdaya Manusia, Pengertian, Teori Dan Aplikasi (Menggunakan IBM SPSS 22 For Windows*, (Sleman: DEEPUBLISH, 2020), Hlm. 18

Alat atau sarana merupakan sumberdaya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan. Tanpa alat dan sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya

5) Kompetensi

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik.

6) Motif

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Manajer memfasilitasi motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang. Memberikan pengakuan, menetapkan tujuan menantang, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menghapus tindakan yang mengakibatkan disintensif.

7) Peluang

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan potensi kerjanya. Terdapat dua faktor yang menyumbangkan pada adanya kekurangan kesempatan untuk berprestasi, yaitu ketersediaan waktu dan kemampuan untuk memenuhi syarat.

Menurut Robbins indikator untuk mengukur kinerja karyawan atau pegawai ada lima aspek, yaitu :

- 1) Kualitas Pekerjaan (*quality*). Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- 2) Kuantitas Pekerjaan (*quantity*). Kuantitas Pekerjaan Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- 3) Ketepatan waktu (*timeliness*). Ketepatan Waktu Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- 4) Efektivitas (*effectiveness*). Efektivitas Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- 5) Kemandirian (*independence*). Kemandirian Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi

kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.<sup>20</sup>

## 5. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja atau yang disebut juga *performance appraisal* adalah proses dengan organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan atau pegawai, dan akuntabilitas karyawan atau pegawai, serta kontribusinya bagi organisasi selama periode tertentu, mencakup baik aspek kualitatif maupun kuantitatif dan pelaksanaan pekerjaan. Motivasi pegawai untuk bekerja, mengembangkan kemampuan pribadi, dan meningkatkan kemampuan dimasa mendatang sangat dipengaruhi oleh hasil penilaian kinerja, terutama lewat proses umpan balik (*feed back*) dan hasil penilaian tersebut.<sup>21</sup>

Tujuan dari penilaian kinerja secara umum adalah untuk menghasilkan informasi yang akurat dan sah berkenaan dengan perilaku dan kinerja anggota organisasi. Sedangkan tujuan penilaian secara khusus dapat digolongkan kepadadua bagian besar, yaitu<sup>22</sup> :

- 1) Evaluasi (*evaluation*)
- 2) Pengembangan (*development*).

---

<sup>20</sup>Hari Sulakosno, *Budaya Organisasi dan Kinerja*, (Sleman : DEEPUBLISH, 2005), Hlm. 119

<sup>21</sup>Ahmad Fauzi, Rusdi H.N.A, *Manajemen Kinerja*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2020), Hlm. 25

<sup>22</sup>*Ibid.*,

Penilaian kinerja bila ditinjau dari aspek pengembangan sumber daya manusia, dapat dimanfaatkan untuk bidang – bidang berikut<sup>23</sup> :

1. Penyusunan program pelatihan dan pengembangan karyawan atau pegawai. Dengan melaksanakan penilaian kinerja, maka dapat diidentifikasi pelatihan tambahan apa saja yang masih harus diberikan kepada karyawan atau pegawai untuk membantu mencapai standar kompetensi dan prestasi yang ditetapkan
2. Penyusunan program suksesi dan kaderisasi dengan melaksanakan penilaian kinerja, maka selayaknya juga dapat diidentifikasi siapa saja karyawan atau pegawai yang mempunyai potensi untuk dikembangkan kariernya dengan dicalonkan menduduki jabatan – jabatan yang tanggung jawabnya lebih besar pada masa yang akan datang.
3. Pembinaan karyawan atau pegawai. Maksudnya adalah untuk meneliti hambatan yang dihadapi karyawan atau pegawai dalam meningkatkan prestasinya, sehingga dapat ditentukan program pembinaan yang tepat.

Menurut Prawirosentono dalam penilaian kinerja seseorang dilakukan dengan cara sebagai berikut<sup>24</sup> :

---

<sup>23</sup>*Ibid*, Hlm. 26

<sup>24</sup>Djamil Hasim, *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kesejahteraan Sosial Kabupaten Biank Numfor*, (Surabaya : Qiara Media, 2019), Hlm.52

- 1) Grafik skala kecepatan (*graphic ratingscale*), cara ini merupakan cara untuk mengukur berbagai jenis karakteristik yang mempengaruhi kinerja karyawan, misalnya kecepatan waktu pengerjaan dengan teliti, sikap, inisiatif
- 2) Memilih kecepatan yang dipaksakan (*forced choice rating*), cara ini adalah dengan menyajikan beberapa pilihan nilai untuk suatu kategori kinerja seorang karyawan
- 3) Cara penilaian dengan essay (*essay appraisal techniques*), cara ini menggunakan struktur penilaian yang lebih sederhana karena formulir penelitian cukup dengan memberikan penjelasan yang tertulis tentang hal yang dinilai.
- 4) Daftar pengecekan kinerja (*performance checklist*), cara ini adalah alat atau sarana lain yang dapat digunakan untuk penilaian kinerja karyawan. Daftar pengecekan ini memuat berbagai pernyataan (*statement*) menurut logika dan perasaan dia, sesuai dengan penilaian kinerja karyawan yang sedang dinilai. Misalnya keramahan seorang petugas *customer service* dari suatu bank akan dinilai bentuk pernyataan atau statementnya adalah keramahan dalam melayani langganan atau konsumen yaitu : a) sangat ramah, b) ramah, c) cukup ramah, d) tidak ramah
- 5) Teknik kejadian kritis (*critical incident techniques*), cara ini adalah teknik penilaian kinerja karyawan dengan menggunakan daftar

pernyataan yang menggambarkan tipe perilaku setiap karyawan efektif atau tidak.

## **B. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan yang dimaksud pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan untuk public atau sering disebut kualitas pelayanan public. Pelayanan public itu sendiri adalah pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warganya (*citizens*), juga yang secara langsung melalui sektor publik atau melalui ketetapan penganggaran pelayanan sektor swasta. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan dibawah ini.

### **1. Pengertian Kualitas dan Pelayanan**

Pengertian kualitas menurut Feigenbaum adalah “Kualitas produk dan jasa adalah seluruh gabungan sifat-sifat produk atau jasa pelayanan dari pemasaran, *engineering*, manufaktur, dan pemeliharaan dimana produk atau jasa pelayanan dalam penggunaannya akan bertemu dengan harapan pelanggan. Sedangkan kualitas menurut Tjiptono adalah ukuran kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Namun menurut *Total Quality Management (TQM)*, kualitas dapat dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga proses, lingkungan, dan manusia.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup>Mu'ah dan Masram, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*, (Sidoarjo : Zifatama Publisher, 2014), Hlm.54

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna. Orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja yang terdapat pada elemen sebagai berikut<sup>26</sup> :

- a) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- b) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia dan lingkungan
- c) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah

Kualitas pelayanan (*Service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas

---

<sup>26</sup>*Ibid*, Hlm. 55

pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.<sup>27</sup>

Selanjutnya menurut Lewis dan Booms mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.<sup>28</sup>

Dari definisi – defnisi kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan,

---

<sup>27</sup> *Ibid*, Hlm.56

<sup>28</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta : Gava Media2012) Hlm.301

kemampuan dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Sedangkan pengertian layanan menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Kotler layanan adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produknya mungkin terikat atau tidak terikat pada produk fisik. Selain itu Kotler juga berpendapat kalau pelayanan itu adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Menurut Moenir menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Selain itu Moenir juga berpendapat bahwa makna layanan memiliki arti luas, yang menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan. Contoh sebagai berikut : seseorang yang sebutlah bernama A memerlukan surat keterangan tentang jati diri sebagai pegawai di suatu perusahaan X. Kemudian seseorang sebutlah bernama B adalah salah seorang

petugas yang berwenang di perusahaan X dimaksud dalam memproses atau membuat surat keterangan yang diperlukan A tersebut. Dalam hal ini yang dilakukan B terhadap A inilah disebutkan sebagai pelayanan.<sup>29</sup>

Pelayanan menurut Batinggi adalah katalisator yang mempercepat apa yang ingin atau seharusnya dicapai, yang menurutnya terdiri ada empat faktor, sebagai berikut:

- 1) Sistem prosedur, metode
- 2) Personel, terutama ditekankan pada perilaku aparatur
- 3) Sarana dan prasarana
- 4) Masyarakat sebagai pelanggan

Menurut Gummesson kualitas pelayanan memiliki empat sumber, yaitu :

- 1) *Design quality*, atau bergantung waktu pertama jasa didesain untuk memenuhi kebutuhan pelanggan
- 2) *Production quality*, atau bergantung pada kerjasama antara departemen produksi dan departemen pemasaran
- 3) *Delivery quality*, atau berkaitan dengan janji perusahaan kepada pelanggan

---

<sup>29</sup>*Ibid*, Hlm.57

- 4) *Relationship quality*, atau hubungan dengan profesional dan sosial antara perusahaan dengan *stakeholder* (pelanggan, pemasok, agen, pemerintah dan karyawan perusahaan)<sup>30</sup>

Menurut Johnson dan Silvestro, membagi kualitas pelayanan dalam tiga kelompok faktor, yaitu<sup>31</sup> :

- 1) *Hygiene factors*, yaitu faktor- faktor yang diharapkan pelanggan dan harus ada kesesuaian
- 2) *Enbacing factors*, yaitu faktor-faktor yang menyebabkan pelanggan menjadi puas
- 3) *Dual threshold factors*, yaitu faktor-faktor yang bila tidak ada atau tidak tepat penyampaiannyaakan membuat pelanggan tidak puas.

Dari pengertian yang sudah dijelaskan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka. Ada beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya pelayanan yaitu :

- 1) Adanya rasa cinta dan kasih sayang
- 2) Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya
- 3) Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salahsatu bentuk amal.

## 2. Konsep Pelayanan Publik

---

<sup>30</sup>*Ibid*, Hlm.58

<sup>31</sup>*Ibid*

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.<sup>32</sup>

Sedangkan menurut Mahmudi mengemukakan bahwa pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan public harus memperhatikan asas pelayanan public, yaitu<sup>33</sup> :

a) Transparansi

---

<sup>32</sup>Ahmad Mustanir, Jamaluddin, & Kamaruddin S., *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik : Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*, (Surabaya : Qiara Media Partner, 2019), Hlm. 22

<sup>33</sup>*Ibid*, Hlm.24

- b) Akuntabilitas
- c) Kondisional
- d) Partisipatif
- e) Tidak diskriminatif (kesamaan hak)
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban

Menurut Moenir pelayanan public adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Menurut Moenir pelayanan public harus mengandung unsure-unsur dasar sebagai berikut<sup>34</sup> :

- a) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak
- b) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untu membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas
- c) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan

---

<sup>34</sup>Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*, (Yogyakarta : DEEPUBLISH, 2020), Hlm. 87

d) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan

Berkaitan dengan pelayanan public professional sesuai dengan tuntutan masyarakat, maka pelayanan publik yang professional artinya pelayanan public yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) dengan ciri sebagai berikut<sup>35</sup> :

- 1) Efektif, lebih mengutamakan pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran
- 2) Sedehana, artinya prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah difahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan
- 3) Kejelasan dan kepastian, artinya ada kejelasan dan kepastian mengenai :
  - a. Prosedur atau tatacara pelayanan
  - b. Persyaratan pelayanan
  - c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanna
  - d. Rincian biaya atau tariff dan tat carapembayaran

---

<sup>35</sup>*Ibid*, Hlm.88

- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
- 4) Keterbukaan, artinya keterbukaan informasi tentang pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui masyarakat, baik diminta maupun tidak
  - 5) Efisiensi
  - 6) Ketepatan, waktu, artinya pelaksanaan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
  - 7) Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dalam melayani masyarakat yang dilayani
  - 8) Adaptif, artinya cepat menyelesaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

### 3. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan yang dimaksud pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan untuk public atau sering disebut kualitas pelayanan public. Pelayanan public itu sendiri adalah pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warganya (citizens), juga yang secara langsung melalui sektor publik atau melalui ketetapan penganggaran pelayanan sektor swasta. Goldstein mengemukakan :

*"one of the cornerstones in building policies to improve welfare is the services that governments offer to citizens".<sup>36</sup>*

Fokus utama kebijakan publik dalam Negara modern adalah pelayanan publik, yang merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik

---

<sup>36</sup> Nurmah Semil, *pelayanan prima instansi pemerintah kajian kritis pada sistem pelayanan public di Indonesia*,(Jakarta: KENCANA, 2018),Hlm.1

dalam bentuk barang maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak.

Dalam pelaksanaannya, kebijakan public ini harus diturunkan dalam serangkaian petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis yang berlaku internal dalam birokrasi.<sup>37</sup>

Kata "prima" dalam pelayanan prima diambil dari bahasa Inggris at a premium yang berarti nilai tinggi. Kalau dikembangkan lebih lanjut misalnya *to be at a premium* (di atas harga sebenarnya) atau *to sell at a premium* (menjual dengan harga tinggi), maka pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu tinggi atau pelayanan yang sangat memuaskan atau melebihi dari apa yang diharapkan atau singkatnya pelayanan yang terbaik/tertinggi. Kalau konsep prima tersebut digambarkan secara kuantitatif memakai skala Likert, maka yang terbaik tersebut gambarannya seperti tabel di bawah ini :

Tablel dibawah menunjukkan pelayanan prima (yang terbaik) kalau rentang skornya 1-5 adalah sangat memuaskan (skor 5). Gambar tersebut menunjukkan pelayanan prima menempati posisi yang

---

<sup>37</sup> Said Assegaf, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*, (Makassar: CV Sah Media, 2018), Hlm .167

tertinggi. Inilah analogi kata at a premium (nilai tinggi).<sup>38</sup>

**Tabel 2.1**

**Rentang Skor Pelayanan Prima**

Skor	Uraian	Nilai Pelayanan
5	Sangat Memuaskan	Prima
4	Memuaskan	Biasa saja, standar, Bagus
3	Cukup memuaskan	
2	Tidak memuaskan	Buruk
1	Sangat tidak memuaskan	

Keterangan : **Biru** = Pelayanan Prima

**Kuning** = Pelayanan Biasa Saja, Standar, Bagus

**Merah** = Buruk

Hakikat pelayanan pada dasarnya adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Berdasarkan ini seharusnya istilah Pelayanan Minimal (Standar Pelayanan Minimal) untuk public service di Indonesia sudah tidak tepat lagi (Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 6 Tahun 2007 masih menyebutnya dengan istilah Standar Pelayanan Minimal, sementara Undang Undang No. 25 Tahun 2009 menyebutnya dengan istilah Standar Pelayanan). Dalam banyak literature asing sering

---

<sup>38</sup>Nurmah Semil, *Pelayanan prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*,(Jakarta: KENCANA, 2018), Hlm.2

disebut istilah Service Standard, Excellent Service, Service Excellence. Hanya di Indonesia masih ada yang menyebutnya dengan istilah Minimum Service Standard. Bahkan lebih dikenal istilah Standar Pelayanan Minimal (SPM) daripada Standar Pelayanan. Padahal seharusnya orientasi instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah pelayanan prima bukan pelayanan yang minimal.<sup>39</sup>

Di Indonesia berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Pasal 14-19), ada tiga pihak yang terlibat dalam pemberian pelayanan publik, yaitu ada "penyelenggara pelayanan publik", ada "pelaksana", dan ada masyarakat penerima manfaat pelayanan. Jadi di dalam undang-undang pelayanan publik Indonesia ada provider (penyelenggara pelayanan) dan citizen (masyarakat penerima manfaat pelayanan).

Penyelenggara pelayanan publik di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan

---

<sup>39</sup>Nurmah Semil, *Pelayanan prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*, (Jakarta: KENCANA, 2018), Hlm.3

atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Adapun masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik langsung maupun tidak langsung.

Organisasi penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.<sup>40</sup> Selain dari itu, kalau ditelaah lebih jauh undang-undang dan peraturan di bawahnya, selain mengatur tentang hak dan kewajiban provider, pelaksana, dan masyarakat juga menetapkan adanya standar pelayanan yang indikatornya termuat dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 21 (ada 14 indikator). Lebih lanjut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 juga menyebutkan tentang perlunya evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan yang indikatornya diserahkan pada aturan pemerintah. Dan berdasarkan aturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit instansi pemerintah, indicator untuk mengevaluasi kinerja penyelenggara pelayanan, yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani terdiri dari 14 indikator. Berikut ke-14 indikator tersebut:

---

<sup>40</sup> *Ibid.*,Hlm.16

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatanserta kewenangan dan tanggung jawab)
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> *Ibid.*,Hlm.17

#### 4. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Pasuraman dan Zeithaml dimensi kualitas dalam jasa berdasarkan ada lima aspek yaitu :

1) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Mutu pelayanan dapat dirasakan langsung terhadap penampilan fasilitas fisik serta pendukung pendukung dalam pelayanan. Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.

2) Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditetapkan. Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

3) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kesediaan petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat sesuai prosedur dan mampu memenuhi harapan pelanggan. Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4) Jaminan (*Assurance*)

Berhubungan dengan rasa aman dan kenyamanan pasien karena adanya kepercayaan terhadap petugas yang memiliki kompetensi, kredibilitas dan keterampilan yang tepat dalam memberikan pelayanan dan pasien memperoleh jaminan pelayanan yang aman dan nyaman. Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:

a Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.

- b. Kredibilitas (*credibility*), 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.
  - c. Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
  - d. Kompetensi (*competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
  - e. Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
- 5) Empati (*Empathy*).<sup>42</sup>

Berhubungan dengan kepedulian dan perhatian petugas kepada setiap pelanggan dengan mendengarkan keluhan dan memahami kebutuhan serta memberikan kemudahan bagi seluruh

---

<sup>42</sup> Eswika Nilasari, Istiatin, 2015, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT Ramayanan Motor Sukoharjo", *Jurnal Paradigma*, Vol. 13 No. 01 Februari – Juli 2015, Hlm. 4

pelanggan dalam menghubungi petugas. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

### C. Kajian Penelitian Terdahulu

1) Skripsi Inten Pratiwi (2017), tujuannya menguji “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dan metode yang digunakan yaitu metode deskriptif, teknik pengumpulan data dan penelitian lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan angket. Teknik pengumpulan data menggunakan skala ordinal dengan menggunakan teknik likert. Hasil dari penelitian ini yaitu Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan, dan terdapat pengaruh lain yang tidak terdefinisi oleh penguji selain variabel Kinerja Pegawai<sup>43</sup>.

2) Jurnal Leonardus Joy Phinky S (2019), Tujuannya untuk menguji “Pengaruh Kinerja Aparatur Sipil Negara Dinas Pekerjaan Umum dan

---

<sup>43</sup>Inten Pratiwi, Skripsi : *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung*, (Bandung: UNPAS, 2017)

Penataan Ruang Terhadap Kualitas Layanan Pada Masyarakat Kabupaten Belu, Nusa Tenggara Timur”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, Penelitian ini mengkaji pengaruh antara kinerja ASN yang diukur melalui efektivitas dan efisiensi, otoritas dan tanggung jawab, disiplin, dan inisiatif terhadap kualitas layanan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja ASN yang diukur melalui Efektivitas dan Efisiensi, Otoritas dan Tanggung Jawab, Disiplin, dan Inisiatif berpengaruh terhadap Kualitas Layanan yang diberikan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Belu.<sup>44</sup>

- 3) Jurnal Seruni Retna Y dan Ikeu Kania (2018), Penelitian ini bertujuan untuk menguji “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api Di Stasiun Bandung”. Penelitian ini menggunakan metode survey deskriptif. Alat ukur yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu berupa kuesioner. Pengukuran kuesioner penelitian menggunakan model *Skala Likert*. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang cukup signifikan antara

---

<sup>44</sup> Leonardus Joy P.S, *Pengaruh Kinerja Aparatur Sipil Negara Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Terhadap Kualitas Layanan Pada Masyarakat Kabupaten Belu, Nusa Tenggara Timur*, Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, Vol. 2, 2019, Hlm. 211

kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan tiket kereta api di Stasiun Bandung.<sup>45</sup>

4) Jurnal Murdiansyah Herman (2018), penelitian ini bertujuan untuk menguji “Pengaruh Perilaku Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Public Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dan Kota Di Provinsi Kalimantan Selatan”, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, Rancangan penelitian ini berbentuk observasional, Jenis yang digunakan untuk observasional adalah pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini menggunakan analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan software SmartPLS. Hasil dari penelitian ini ialah kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.<sup>46</sup>

5) Skripsi Robbi (2020), penelitian ini bertujuan untuk menguji tentang “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Public Di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar”, adapun metode dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Penarikan sampelnya menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis menggunakan analisis regresi linier sederhana secara pasial dan simultan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan

---

<sup>45</sup>Seruni Retna Y., Ikeu K, *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api Di Stasiun Bandung*, Pembangunan dan Kebijakan Publik, Vol.9, No. 1, 2018, Hlm. 21

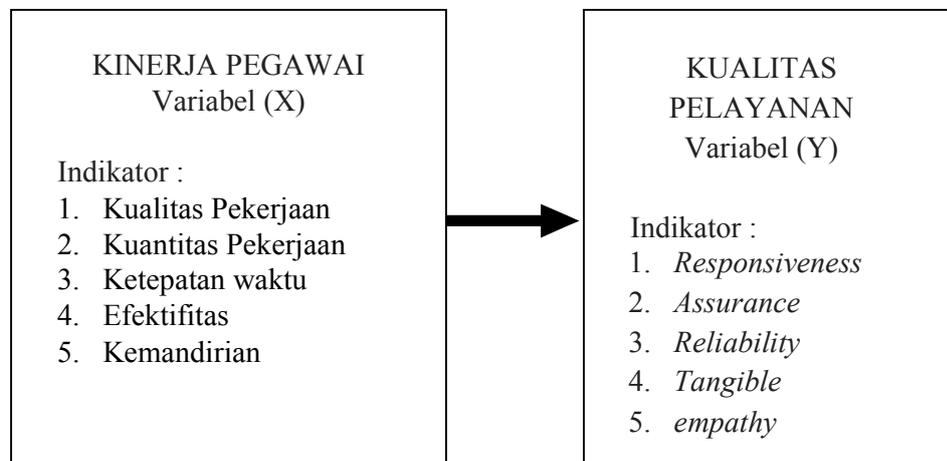
<sup>46</sup>Murdiansyah Herman, *Pengaruh Perilaku Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Public Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dan Kota Di Provinsi Kalimantan Selatan*, As-Siyasah, Vol.3, No.2, 2018, Hlm. 51

bahwa variabel kinerja pegawai berpengaruh sebesar 60,6% terhadap kualitas pelayanan public di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar.<sup>47</sup>

#### D. Kerangka Konseptual

Gambar 2.1

#### Kerangka Konseptual



Kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya yaitu pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya tingkat pendidikan, inisiatif, pengalaman kerja, kepuasan dan motivasi, dalam kinerja pegawai ada lima aspek, yaitu : Kualitas Pekerjaan, Kuantitas Pekerjaan, Ketepatan waktu, Efektifitas, Kemandirian. Dan ada lima aspek dimensi kualitas pelayanan, diantaranya : *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*. Dari beberapa faktor tersebut pasti mempengaruhi hasil

<sup>47</sup>Robbi, Skripsi : Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar, (Makassar : UNMU Makassar, 2020)

kinerjanya yang dapat dilihat dari hasil kuantitas maupun kualitasnya. Dalam hasil kualitas pelayanannya dapat dilihat dari segi masyarakat yang dilayani.,

Dalam pelaksanaan pelayanan public masyarakat atau warga memiliki penilaian yang berbeda beda dalam memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan di suatu lembaga yang melayaninya, dari situ banyak yang beranggapan bahwa kualitas pelayanan tergantung bagaimana perilaku dan kinerja pegawai yang ada di lembaga tersebut.

#### **E. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, landasan teori dan kerangka konseptual yang telah dipaparkan, dijadikan perumusan hipotesis yaitu :

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya :

Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Kanigoro Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Kanigoro Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar.