

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. LANDASAN TEORI

2.1.1. Konsep Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang artinya prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Setiap organisasi atau lembaga menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkannya. Setiap organisasi atau lembaga tersebut terdiri dari elemen para pelaku/pegawai yang memiliki tugas dari tanggung jawab yang harus dilakukan secara sendiri-sendiri maupun berkelompok dengan tujuan yang akan dicapai. Membahas mengenai masalah kinerja tentu tidak terlepas dari proses, hasil dan daya guna. Dalam hal ini kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan kinerja, seperti lingkungan kerja, kelengkapan kerja, motivasi, kemampuan pegawai, struktur organisasi, kepemimpinan dan sebagainya.

Ada beberapa definisi kinerja yang telah dikemukakan oleh para ahli. Dalam manajemen, kinerja merupakan istilah populer yang diartikan sebagai hasil kerja, prestasi kerja, dan *performance*. Kinerja merupakan penampilan hasil dari individu atau kelompok yang tidak terbatas kepada seseorang yang

berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Sedangkan menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sejalan dengan yang diungkapkan oleh Moleong (2016:18) jenis penelitian deskriptif adalah untuk memberikan gambaran secara rinci mengenai suatu keadaan, gejala atau objek tertentu pada saat penelitian dilakukan berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya. Sugiyono (2017:9) mendefinisikan metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisa data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*. Dengan kata lain penelitian ini ingin menggambarkan atau mendeskripsikan suatu fenomena yang berkenaan dengan masalah yang diteliti yaitu menggambarkan kinerja Pegawai dalam pelayanan publik di Puskesmas Pal Lima Kecamatan Pontianak Barat.

3.1. Langkah-langkah Penelitian

Adapun langkah-langkah penelitian yang saya lakukan yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan Orientasi Lapangan atau Survey

Dalam melakukan langkah pertama, yang dilakukan oleh peneliti yaitu melakukan pengamatan awal di lapangan dan mengumpulkan berbagai fenomena, data dan fakta empirik yang relevan atau yang berkaitan dengan permasalahan.

2. Membuat Usulan Judul Penelitian

Setelah dari pengamatan awal, selanjutnya penulis membuat usulan judul penelitian dari fenomena yang terjadi di lapangan.

3. Membuat Rencana Penelitian (usulan penelitian)

Kemudian setelah usulan judul diterima, selanjutnya penulis membuat proposal penelitian untuk diseminarkan.

4. Seminar Usulan Penelitian

Setelah usulan penelitian dibuat dengan semaksimal mungkin, maka tahap selanjutnya peneliti melakukan seminar usulan penelitian yang telah disusun.

5. Mengurus Izin Penelitian

Setelah melakukan empat tahap di atas, maka tahap selanjutnya peneliti mengurus izin penelitian dan menyiapkan syarat-syaratnya.

6. Pengambilan Data Sekunder dan Data Primer

Tahap ke enam yaitu pengambilan data atau penelitian langsung dilapangan, dimana peneliti akan memperoleh informasi yang akurat serta akan mendapatkan data primer dan sekunder.

7. Penyusunan Skripsi

Setelah melakukan penelitian untuk pengambilan data sekunder dan primer, maka tahap selanjutnya yaitu membuat atau menyusun skripsi atau hasil penelitian.

8. Sidang Skripsi

Sidang skripsi merupakan tahap terakhir atau langkah terakhir yang akan peneliti lakukan, dimana peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang sudah peneliti buat dan peneliti dapatkan dilapangan

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.3.1. Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data sebagai bahan untuk menjawab permasalahan yang telah dikemukakan, penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pal 5 Kota Pontianak. Penentuan lokasi penelitian ini dikarenakan penulis tertarik untuk menganalisis Kinerja Pegawai di Puskesmas Pal 5 Kota Pontianak berdasarkan permasalahan yang penulis temukan dilapangan sebagaimana yang telah penulis paparkan di latar belakang.

3.3.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama peneliti melaksanakan magang dari sejak peneliti melakukan pra-observasi bulan Desember sampai peneliti melaksanakan kegiatan Magang Januari 2019 sampai Sekarang.

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

Berikut adalah tabel rencana mengenai waktu pelaksanaan penelitian:

No	Kegiatan	2019	2020	2021	2022
1	Melakukan Pra Survey				
2	Menyusun dan mengajukan outline				
3	Menyusun rencana penelitian (usulan penelitian)				
4	Bimbingan usulan penelitian				
5	Penelitian				
6	Penyusunan Skripsi				

Sumber: Penulis, 2021

3.3. Subjek dan Objek Penelitian

3.3.1. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini terdiri dari informan-informan yang memberi informasi mengenai situasi dan kondisi berkaitan dengan penelitian atau masalah yang akan diteliti. Penulis menggunakan metode purposive dalam menentukan subjek yang dipilih untuk mendapatkan informasi yang akurat. Metode purposive dilakukan dengan cara memperoleh data langsung dari sumber atau informan kunci. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti menentukan informan dengan menggunakan teknik purposive. Dalam Sugiyono (2017:292), purposive yaitu pengambilan informan secara sengaja dan informan yang digunakan

adalah mereka yang benar-benar paham mengenai permasalahan yang diteliti serta dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan itu misalnya, orang yang mengalami langsung kejadian tersebut dan yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajah objek situasi social yang akan diteliti. Maka, dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan yang terdiri dari:

1. Informan Kunci

Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian atau mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Puskesmas Pal V (Lima) Kecamatan Barat, Pegawai Puskesmas dan Petugas (2 Orang Perawat dan 2 Petugas Loker) yang bertugas di Puskesmas Pal 5.

2. Informan Tambahan

Informan tambahan adalah orang-orang yang tidak terlibat secara langsung dalam persoalan penelitian, namun mengetahui masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi informan tambahan adalah 1 orang masyarakat yang pernah berurusan dan 2 orang yang sedang berurusan di Puskesmas Pal 5 Kota Pontianak, terutama masyarakat yang sedang berobat.

3.3.2. Objek Penelitian

Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Kinerja Pegawai di Puskesmas Pal 5 Kota Pontianak Tahun 2018.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini diperlukan data atau keterangan informasi. Untuk itu, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Wawancara

Teknik wawancara, penulis mengadakan wawancara secara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara (interview guide) terhadap informan kunci sebagai sumber data. Pertanyaan yang diajukan berkaitan erat dengan Penilaian Kinerja di Puskesmas Pal 5 Kota Pontianak.

b. Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian kemudian mencatat gejala-gejala yang terjadi di lapangan untuk melengkapi data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Adapun gejala yang penulis temukan yaitu pemanggilan nomor antrian tidak sesuai urutan.

c. Dokumentasi

Penulis memanfaatkan perkembangan teknologi dengan menggunakan alat berupa Kamera atau Handphone. Dengan menggunakan teknik dokumentasi tersebut, penulis akan mendokumentasikan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen berupa SOP maupun laporan tahunan Puskesmas Pal 5 yang dapat penulis dokumentasikan dengan lebih sempurna dan penulis dapat berulang kali mengamati dengan seksama.

3.5. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain dari pada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Alasannya ialah bahwa segala sesuatu belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan itu semua tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Alat bantu yang digunakan dalam penelitian ini adalah *checklist* (daftar cocok) sebagai pedoman observasi, pedoman wawancara, alat fotografi dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah penelitian.

3.6. Analisa Data

3.6.1. Keabsahan Data

Trianggulasi adalah teknik uji validitas dengan menggabungkan data yang diperoleh baik dari hasil wawancara, observasi maupun dokumentasi. Untuk menghindari kesalahan antara temuan data yang dianalisis dengan data yang sebenarnya dilapangan, maka penulis melakukan uji validitas dari data yang perlu di uji dengan uji kredibilitas data dengan melakukan trianggulasi. Sugiyono dalam bukunya (2017:273) mengemukakan tiga triangulasi yaitu triangulasi sumber, trianggulasi teknik pengumpulan data dan trianggulasi waktu.

1. Trianggulasi sumber

Trianggulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Trianggulasi teknik

Tianggulasi teknik untuk menguji kredibilitas data, maksudnya dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Trianggulasi waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data, maksudnya yaitu pengecekan kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

Adapun Triangulasi yang digunakan yaitu Triangulasi Sumber. Pada triangulasi sumber ini penulis melakukan pengecekan data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Dengan ini penulis bertujuan melakukan *check and recheck* hasil wawancara dengan beberapa informan untuk mengetahui kebenaran data dengan menyatakan pertanyaan yang sama terhadap informan yang berbeda. Pada wawancara ini dilakukan kepada Pegawai Puskesmas dan Masyarakat yang sedang menerima layanan atau yang pernah menerima layanan.

3.6.2. Analisa Data

Analisa data merupakan kegiatan mengelompokkan, membuat suatu urutan, memanipulasi serta menyingkatkan data sehingga mudah untuk membuat suatu deskripsi dari gejala yang diteliti. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa kualitatif yaitu dengan menyajikan data yang dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia, menelaah, menyusunnya dalam satu satuan, yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya dan memeriksa keabsahan data serta menafsirkannya dengan analisis sesuai dengan kemampuan daya nalar penelitian untuk membuat kesimpulan penelitian.

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017:246) menyatakan bahwa aktivitas analisis data kualitatif terdiri dari tiga tahap, diantaranya sebagai berikut;

1. Meringkas data (data reduction)

Data yang diperlukan dari lokasi penelitian ditulis dalam bentuk uraian dan akan terus bertambah, sehingga diperlukan reduksi data dengan menyisihkan data yang diperlukan. Disamping itu penulis melakukan kegiatan merangkum dan memilih data yang mempunyai kesamaan tema yang kemudian disusun secara sistematis sehingga memudahkan penulis.

2. Memaparkan (data display)

Penyajian yang penulis lakukan untuk mempermudah penulis melihat gambaran secara menyeluruh atau bagian-bagian tertentu dalam mengambil kesimpulan yang tepat. Oleh karena itu, agar data dapat dilihat secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian ini, maka penulis menyajikan data dalam bentuk menarik bagian atau uraian naratif.

3. Menyimpulkan (verification)

Penulis berusaha mencari makna dari data yang telah diperoleh, hal ini dilakukan sejak penulis mulai memasuki lapangan dan proses pengumpulan data terus mencari pola, tema, hubungan, persamaan serta hal-hal yang sering timbul yang berhubungan dengan data yang diperlukan dalam penelitian. Walaupun data yang didapat bukti-buktinya masih kurang dan masih diragukan kebenarannya. Akan tetapi melalui verifikasi dilakukan dengan mencari data baru untuk mendukung, sehingga akan diperoleh kesimpulan yang lebih valid.