

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Teori Kinerja

2.1.1. Pengertian Kinerja

Bernadin dan Russel (dalam keban, 2004:192) mengartikan kinerja sebagai *The Record Of Outcomes Produced On A Specified Job Function or Activity During A Specified Time Period*. Dalam definisi ini, aspek yang ditekankan oleh kedua pengarang tersebut adalah catatan rentang outcome atau hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankan selama kurun waktu tertentu.

Istilah kinerja merupakan terjemahan dari performance yang sering diartikan oleh para cendikiawan sebagai “penampilan”, “unjuk kerja”, atau “prestasi” (dalam sinambela, 2011:191). Secara *Etimologis*, kinerja adalah sebuah kata yang dalam bahasa Indonesia berasal dari kata dasar “kerja” yang menerjemahkan kata dari bahasa asing prestasi, bisa pula berarti hasil kerja sehingga pengertian kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dengan demikian kinerja hanya mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh seorang pegawai selama periode tertentu dan tidak termasuk karakteristik pribadi pegawai yang dinilai. Sedangkan Siagian (2005:2) mendefinisikan kinerja sebagai *Performance*, yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan

wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai moral dan etika.

Sedangkan menurut A.A.Anwar Prabu Mangkunegara (2005:9) sendiri adalah :”kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja, atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Nasucha (dalam Pasolong,2010:177) mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus-menerus mencapai kebutuhan secara efektif.

Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya, Sulistiyani (2003:223). Menurut Yaslis Ilyas (1999:55) mengatakan bahwa kinerja adalah: “penampilan hasil karya personel baik kualitas maupun kuantitas dalam suatu organisasi”. Kinerja merupakan penampilan individu maupun kelompok personel. Penampilan hasil karya tidak terbatas pada personel yang memegang jabatan fungsional

maupun struktural, tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personel didalam organisasi.

Sedangkan menurut Suyadi, (1999:2) kinerja (performance) adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara lega, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Deskripsi dari kinerja menyangkut dua komponen yaitu tujuan dan ukuran, penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Kinerja dapat berupa penampilan individu maupun kelompok kerja personel. Penampilan hasil karya ini tidak terbatas kepada personel yang menduduki jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga pada keseluruhan jajaran personel dalam organisasi. Tujuan ini akan memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel.

Kinerja seseorang merupakan gabungan dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat diukur dari akibat yang dihasilkannya. Berdasarkan beberapa teori tentang kinerja dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja mengandung substansi pencapaian hasil kerja oleh seseorang. Dengan demikian bahwa kinerja merupakan cerminan hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seseorang pegawai yang diartikan untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan.

2.1.2. Penilaian Kinerja

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk menilai atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program dari kebijakan yang sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah tersebut. Maka dari itu pengukuran kinerja adalah mencakup penetapan indikator kinerja.

Keban (dalam Pasolong 2007:184), mengatakan bahwa pengukuran kinerja harus dilihat dari sebagai upaya yang sangat berharga bagi profesionalisasi di instansi pelayanan publik. Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, hambatan dan dorongan atau berbagai faktor sukses bagi kinerja pegawai atau institusi, maka terbukalah jalan menuju profesionalisasi, yaitu memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan selama ini.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Ratminto dan Winarsih, 2005:175) menjelaskan tentang indikator yang digunakan untuk menilai kinerja organisasi, yang terjadi atas beberapa faktor berikut:

- a. *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*.
- b. *Reliability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *costumers*.
- e. *Emphaty* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada konsumen.

Kumorotomo (dalam pasolog, 2007:180) mengemukakan bahwa untuk menilai kinerja organisasi dapat digunakan beberapa kriteria sebagai pedoman penilaian kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain:

- a. Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, solvabilitas dan rantabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.
- b. Efektivitas apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tercapai. Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.
- c. Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepantasan. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan pada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu di jawab melalui kriteria ini.

- d. Daya tanggap berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap Negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

Menurut Abidin, Said Zainal (2006:136), mengemukakan sebanyak enam indikator kinerja birokrasi, yaitu: (1) Ketersediaan fasilitas publik disetiap unit wilayah (desa-kota). (2) Ketersediaan pelayanan prima. (3) Keterkaitan antara berbagai kepentingan unit (wilayah), (4) Kelestarian lingkungan. (5) Kelestarian birokrasi. (6) Berfungsinya kota sebagai pusat pendongkrak.

Indikator kinerja McDonal dan Lawton (dalam Ratminto dan Winarsih,2005:174) mengemukakan indikator kinerja antara lain: *output oriental measures throughput, effectiveness*. Selanjutnya indikator tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- a. *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. *Effectiveness* atau efektifitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.

Lenvinne (dalam Ratminto dan Winarsih, 2005:175) mengemukakan indikator kinerja terdiri dari:

- a. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan, aspirasi serta tuntunan customers.
- b. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh stakeholders seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Kinerja dapat juga diartikan sebagai gambaran mengenai program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi. Dengan demikian kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melaksanakan tugas yang dibebankan.

Pengertian kinerja sebagai hasil dan fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama satu periode waktu tertentu. Sesuai pengertian ini ada tiga aspek yang perlu dipahami setiap pegawai dan atau pimpinan suatu organisasi atau unit kerja yakni:

- a) Kejelasan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

- b) Kejelasan hasil yang diharapkan dari suatu pekerjaan atau fungsi.
- c) Waktu yang diperlukan menyelesaikan suatu pekerjaan agar hasil yang diharapkan dapat terwujud.

Berdasarkan pengertian kinerja tersebut, dapat dikatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan suatu tugas, tingkat keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan. Hasil (keluaran) dari pekerjaan seseorang sesuai standar yang ditetapkan oleh organisasi, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai organisasi bersangkutan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang pedoman umum pelayanan publik antara lain:

1. Azas pelayanan publik yang harus menjadi pedoman bagi Pemerintah meliputi: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak serta kewajiban.
2. Prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

Dengan demikian, kinerja seseorang baru akan diketahui apabila orang tersebut telah menghasilkan atau menyelesaikan pekerjaannya sesuai standar yang telah ditetapkan oleh organisasi dimana ia bekerja.

Menurut Wungu dan Brotoharsojo (2003:57) bahwa “*Quality* (kualitas) adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan mutu atau kualitas hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka”.

Dari beberapa teori yang dipaparkan diatas maka dalam penelitian ini penulis bermaksud menggunakan teori Dwiyanto (dalam Pasolong, 2007:178) yang dinilai lebih relevan terhadap penelitian yang akan diteliti yaitu:

Menurut Dwiyanto menjelaskan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai dalam kinerja birokrasi yaitu (dalam Pasolog, 2007:178) :

1. Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga mengukur suatu pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan suatu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan salah satu indikator kinerja yang penting. Produktivitas kerja dapat diukur dari beberapa faktor, yaitu:

- a. Efisiensi kerja yaitu, efisiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan penggunaan masukan (input) yang direncanakan dengan penggunaan masukan yang sebenarnya terlaksana.
- b. Efektivitas kerja/hasil kerja karyawan yaitu suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang dapat tercapai, pengertian efektivitas itu lebih berorientasi kepada keluaran, sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dihubungkan dengan efektivitas, maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat.
- c. Kualitas kerja yaitu suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah terpenuhi berbagai persyaratan dan harapan. Konsep ini hanya dapat berorientasi kepada masukan, keluaran atau keduanya, disamping itu kualitas juga berkaitan dengan produksi yang akan berpengaruh kepada kualitas hasil yang dicapai secara keseluruhan.

Sedangkan menurut Muchdarsyah (dalam Yuli Tri Cahyono dan Lestiana Indira M, 2007:227) menyebutkan bahwa yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja adalah sebagai berikut:

- a. Tenaga kerja kenaikan sumbangan tenaga kerja pada produktivitas adalah karena adanya tenaga kerja yang lebih sehat, lebih terdidik dan lebih giat. Produktivitas dapat meningkat karena hari kerja yang lebih pendek. Imbalan dari pengawas dapat mendorong karyawan lebih giat dalam mencapai prestasi. Dengan demikian jelas bahwa tenaga kerja berperan penting dalam produktivitas.

- b. Seni serta ilmu manajemen adalah faktor produksi dan sumber daya ekonomi, sedangkan seni adalah pengetahuan manajemen yang memberikan kemungkinan peningkatan produktivitas. Manajemen termasuk perbaikan melalui penerapan teknologi dan pemanfaatan pengetahuan yang memerlukan pendidikan dan penelitian.
 - c. Modal merupakan landasan gerak suatu usaha perusahaan, karena dengan modal perusahaan dapat menyediakan peralatan bagi manusia yaitu untuk membantu melakukan pekerjaan dalam meningkatkan produktivitas kerja. Fasilitas yang memadai dan membuat semangat kerja bertambah secara tidak langsung produktivitas kerja dapat meningkat.
1. Kualitas layanan, yaitu cenderung menjadi penting dalam menyelesaikan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas layanan. Dengan demikian menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Kualitas layanan relative sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi indikator untuk menilai kinerja organisasi publik.

2. Responsivitas, yaitu kemampuan organisasi publik untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjukkan pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang dimiliki responsivitas rendah dengan sendirinya akan memiliki kinerja yang jelek pula.

Responsivitas mempunyai 3 indikator untuk mengukur kinerja yaitu:

1. Kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat.
 2. Menyusun agenda dan prioritas pelayanan.
 3. Mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
4. Responsibilitas, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, Lenvine dalam Dwiyanto(2006:51). Oleh sebab

itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5. Akuntabilitas, yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik.

Berdasarkan ulasan dan pendapat dari para pakar manajemen dan organisasi publik tersebut diatas, maka pengertian kinerja organisasi adalah suatu keadaan yang berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam menjalankan misi yang dimilikinya, yang dapat diukur dari tingkat produktivitas, kualitas layanan, responsibilitas dan akuntabilitas, yang sama ukuran ini akan diterapkan pada pengukuran kinerja yang dicapai.

Dengan demikian dari tolak ukur diatas, indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto (dalam pasolong, 2007:178) meliputi lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Dari kelima indikator diatas penulis memilih untuk menggunakan tiga indikator saja yaitu produktivitas, responsivitas dan kualitas layanan. Ketiga indikator ini dipilih dengan alasan bahwa indikator-indikator ini telah mewakili dari beberapa indikator yang banyak digunakan untuk menilai kinerja suatu organisasi publik dari dalam maupun luar organisasi. Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan.

Dengan demikian, produktivitas dapat digunakan untuk mengukur kinerja dari dalam organisasi. Sedangkan responsivitas merupakan indikator kinerja yang diorientasikan pada proses, responsivitas dan kualitas pelayanan ini dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas dan kualitas layanan secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dari berbagai macam indikator pengukuran kinerja yang diungkapkan oleh para pakar diatas, penulis memilih menggunakan teori tentang pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto (dalam pasolong, 2007:178) karena ketiga indikator tersebut sesuai dengan permasalahan yang ada di Kantor Desa Paal Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi.

2.2. Hasil Penelitian yang Relevan

Penulis meninjau beberapa penelitian yang relevan sebelumnya juga sebagai rujukan dan sebagai bahan referensi dalam menulis. Berikut ini penelitian yang dilakukan oleh Pira Utami, dengan judul, latar belakang, metode pengolahan data dan jenis yang digunakan peneliti sebagai bahan rujukan penelitian.

Pira Utami nomor pokok E12107613, Program Studi Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu politik dan ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanudin, 2011 menyusun skripsi dengan judul “Analisis Kinerja Aparatur Kelurahan Kappuna Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja aparatur kelurahan dan aparat kelurahan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, dan kegunaan dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah kajian tentang Kinerja Pemerintah Kelurahan, serta diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada Pemerintah Kabupaten Luwu Utara dan mewujudkan kinerja Pemerintah kelurahan yang baik, yang memenuhi aspirasi, tuntunan dan kebutuhan masyarakat. Dasar penelitian yang digunakan pendekatan deskriptif yaitu kualitatif dan responden melalui kuesioner instrument pengumpulan data primer.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparat kelurahan sudah cukup baik dimana hal ini ditunjukkan dengan adanya komitmen dan kesungguhan aparat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam penyelenggaraan pemerintah di kelurahan Kappuna. Serta tanggung jawab aparat kelurahan sudah cukup baik dimana hal ini dapat dilihat dari ketaatan aparat, dan kedisiplinan yang ditunjukkan kepada masyarakat. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu kemampuan sumber daya, sarana dan prasarana yang menjadi aspek penting terhadap penyelenggaraan Pemerintah.

Selanjutnya penelitian relevan yang kedua ialah Nunung Lorensia, dengan judul, latar belakang, metode pengolahan data dan jenis yang digunakan peneliti sebagai bahan rujukan penelitian.

Nunung Lorensia 2012 “Kinerja Pegawai Dikantor Camat Sengah Temilah Kabupaten Landak” Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penelitian ini berusaha memberikan gambaran atau melukiskan bagaimana kinerja pegawai di Kantor Camat Sangah Temilah khususnya pada bidang seksi pemerintahan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih kurang optimalnya kinerja pegawai pada seksi pemerintahan dilihat dari 3 indikator yaitu dari segi kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu, penghambat dari kekurangan tersebut antara lain ialah masih kurangnya pengetahuan pegawai dalam memahami pekerjaan yang dikerjakan, masih kurangnya pendidikan pegawai sebagai penunjang kemampuan pegawai, kurangnya pendanaan, masih terdapat pegawai yang terlambat masuk kantor, masih ada pegawai yang kurang faham mengenai komputer, dan mesin ketik masih terdapat pegawai yang bidangnya tidak sesuai dengan kemampuan, serta masih kurangnya sarana dan prasarana.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dalam penelitian adalah pada lokasi penelitian, yang mana penelitian Nunung Lorensia dilakukan pada Kantor Camat Sangah Temilah Landak, sedangkan peneliti mengambil penelitian di Kantor Desa Paal Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi. Selanjutnya pada penelitian Nunung Lorensia lebih mengarah pada kinerja pegawai bidang pemerintah di Kantor Camat Sangah Temilah, sedangkan penulis lebih dikhususkan pada pengukuran kinerja pelayanan berkualitas perangkat Desa di Desa Paal Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi.

2.3 Kerangka Pikir Penelitian

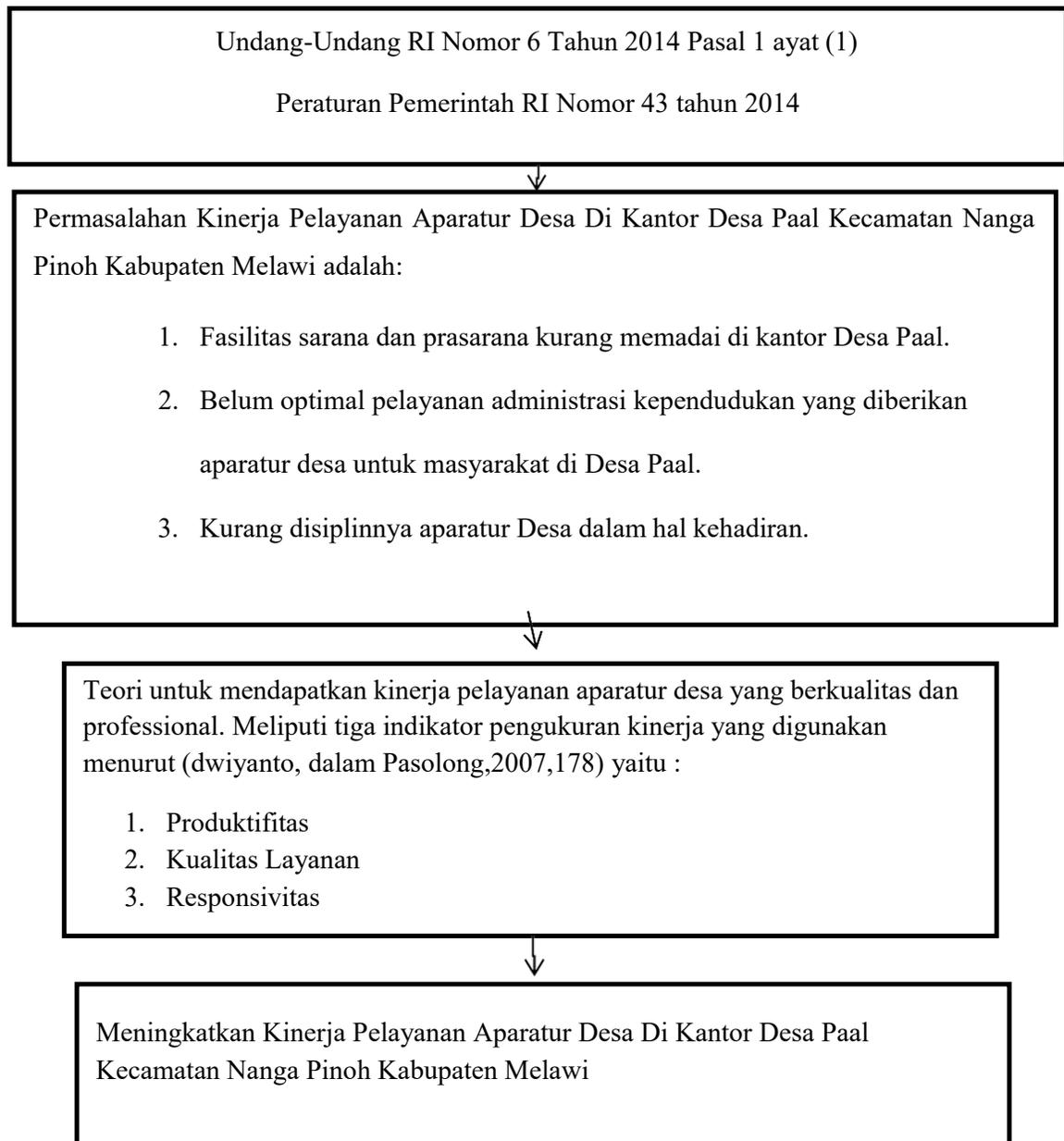
Menurut Sugino (2006:66) kerangka pikir merupakan sintesa tentang hubungan antara variable yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antara variable yang diteliti.

Kinerja secara umum dipahami besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan dilembaga tempat ia bekerja. Kinerja adalah keseluruhan unsur dan proses terpadu dalam suatu organisasi, yang didalamnya terkandung kekhasan masing-masing individu, perilaku pegawai dalam organisasi secara keseluruhan dan proses tercapainya suatu tujuan tertentu.

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah kinerja pelayanan Aparatur Desa di Desa Paal Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi dalam memberikan pelayanan Administrasi kepada masyarakat setempat. Untuk dapat melihat alur penelitian maka akan dibuat bagan alur pikir penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.1**Kerangka Pikir Penelitian**

Kinerja Pelayanan Aparatur Desa Di Kantor Desa Paal Kecamatan Nanga
Pinoh Kabupaten Melawi



2.4. Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimana Produktivitas Perangkat Desa di Kantor Desa Paal
Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi?
- b. Bagaimana Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Paal Kecamatan Nanga
Pinoh Kabupaten Melawi?
- c. Bagaimana responsivitas Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Paal
Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi ?