

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kualitas Pelayanan**

Peraturan Pemerintah Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik menyatakan pelayanan publik 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan ialah menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain diantaranya adalah pembeli, konsumen, nasabah, dan masyarakat. Pelayanan dapat diberikan kepada orang lain sebagai pertolongan yang dibutuhkan orang lain itu sendiri. Kualitas pelayanan menurut (Hermanto dalam Yeni Iskandar 2019) adalah suatu layanan yang diberikan organisasi itu harus menjamin efisiensi dan keadilan serta harus memiliki kualitas yang mantap. Kualitas merupakan harapan semua orang atau pelanggan. Kualitas menurut Sinambela dalam Hardiyansyah (2011:36) adalah “segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)”. Sedangkan menurut Josep M. Juran dalam Robbi (2020:23) kualitas merupakan kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Defenisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.

### 2.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan

Mutu pelayanan yang diberikan kepada publik, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml dkk. (dalam Nurdin 57-59), kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu :

1. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputersasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemoderenan peralatan yang digunakan, daya Tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamphlet atau *flow chart*).
2. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
3. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain: pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan satun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.
5. *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi *emphaty* memuat antara lain: pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Penilaian pelayanan itu mampu atau tidak yaitu apabila yang dirasakan masyarakat melebihi pelayanan maka masyarakat akan puas. Menurut Tjiptono (2009, 269) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. Keandalan, yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Artinya karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Daya tanggap, yakni keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan, yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari biaya dari bahaya, resiko atau keraguan.
4. Perhatian, yakni memberikan kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisik, yakni tampilan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi

### **2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Menurut Moenir (2008:18) menyatakan terdapat enam faktor yang mendukung pelayanan dapat berjalan dengan baik, yaitu:

1. Kesadaran para pejabat dan pemimpin pelaksana.
2. Adanya aturan yang memadai.
3. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis.
4. Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum.
5. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan.
6. Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas atau pekerjaan pelayanan.

Menurut Garvin dalam (Hardiyansyah, 2011:38) terdapat delapan faktor yang dapat dikategorikan kualitas pelayanan yang dapat berfungsi sebagai kerangka kerja yaitu :

1. Kinerja
2. Fitur
3. Keandalan
4. Kesesuaian
5. Daya tahan
6. Kecepatan, kesopanan, kompetensi, dan kemudahan perbaikan
7. Estetika
8. Presepsi kualitas

## 2.2 Kinerja Pegawai

Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perorangan dalam sebuah organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya suatu tujuan organisasi tidak dapat dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki organisasi yang digerakkan atau dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya tercapainya tujuan suatu organisasi.

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moehariono, 2012:95). Menurut Mangkunegara (2011:67) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab. Menurut Sedarmayanti (2012:14) mengatakan bahwa kinerja sebagai hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan dalam melaksanakan tugas standar yang ditetapkan.

Berdasarkan definisi kinerja menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil dari sebuah pekerjaan atau tugas yang diberikan kepada seseorang, seberapa hasilnya tingkat pencapaian kerja yang dilakukan oleh seorang sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya yang dimana hasil kerja dapat diamati dan dapat diukur keberhasilannya.

### 2.2.1 Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Moeheriono (2012:162) untuk mengukur kinerja organisasi publik dapat menggunakan tiga indikator yaitu :

1. Responsivitas (*responsiveness*), yaitu menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas adalah kemampuan organisasi publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan yang menjadi aspirasi dan kebutuhan masyarakat.
2. Responsibilitas (*responsibility*), yaitu pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan secara eksplisit. Dengan adanya responsibilitas, kita dapat mengukur kualitas kerja suatu organisasi sehingga dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan organisasi tersebut
3. Akuntabilitas (*accountability*), yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik yang diharapkan dari masyarakat, bisa penilaian dari wakil rakyat, pejabat dan masyarakat. Akuntabilitas adalah kewajiban yang menjadi tanggung jawab pihak terkait atau yang diberi amanah untuk melakukan suatu program, melaksanakan dan melaporkan program tersebut kepada yang memberikan tanggung jawab.

Selanjutnya menurut Moeheriono (2012:163), penilaian kinerja aparatur pemerintah dapat dilihat dilakukan secara eksternal, yaitu dengan melalui respons kepuasan masyarakat. Pemerintah telah menyusun alat ukur untuk mengukur kinerja pelayanan publik secara eksternal melalui Keputusan MENPAN No.25/KEP/M.PAN/2/2004, tentang pedoman Umum Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah terdapat empat belas indikator kinerja pengukuran kinerja organisasi, yaitu :

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta 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 pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan tugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
8. Keadilan mendapat pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau 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 biaya yang ditetapkan.
11. Kepastian biaya pelayanan, kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang mendapat pelayanan dengan resiko yang diakibatkan pelaksanaan pelayanan tersebut.

Menurut TR Michel dalam Sedarmayanti (2011:51) menggunakan lima indikator kinerja yaitu:

- a. Kualitas Kerja (*Quality of Work*), yaitu kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan konsumen/penggunanya atau tidak
- b. Komunikasi (*Communication*), yaitu kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan baik kepada konsumen
- c. Kecepatan (*Promptness*) yaitu kecepatan bekerja yang diukur oleh tingkat waktu, sehingga pegawai atau karyawan dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan dan juga peningkatan kerja

- d. Kemampuan (*Capability*), yaitu kemampuan dalam melakukan pekerjaan semaksimal mungkin
- e. Inisiatif (*initiative*), yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

### 2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Prawirosentoso (dalam Edy Sutrisno, 2011:171) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah

1. Efektifitas dan Efisiensi  
 Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektifitas dan efisiensi. Masalahnya adalah bagaimana proses terjadinya efisiensi dan efektifitas organisasi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas apakah efektif atau tidak,
2. Otoritas dan Tanggung Jawab  
 Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang tindih tugas. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut. Kinerja karyawan akan dapat terwujud bila karyawan mempunyai komitmen dengan organisasinya dan ditunjang dengan disiplin kerja yang tinggi.
3. Disiplin  
 Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan. Dengan demikian, bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam perusahaan diabaikan atau sering dilanggar, maka karyawan mempunyai disiplin yang buruk. Sebaliknya apabila karyawan tunduk pada ketetapan perusahaan, menggambarkan adanya kondisi disiplin yang baik.
4. Inisiatif  
 Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreatifitas dalam bentuk ide untuk merencanakan suatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, kalau memang dia atasan. Atasan yang buruk akan selalu mencegah inisiatif bawahannya, lebih-lebih bawahan yang kurang disegani. Dengan perkataan lain, inisiatif karyawan yang ada didalam organisasi merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan memengaruhi kinerja.
5. Pengawasan  
 Pengawasan dapat didefinisikan sebagai cara suatu organisasi mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien, serta lebih jauh mendukung terwujudnya visi

dan misi organisasi. Pengawasan adalah sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai.

#### 6. Motivasi

Motivasi adalah suatu kondisi yang mendorong atau yang menjadi sebab seseorang melakukan suatu kegiatan atau perbuatan yang berlangsung secara sadar dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ketercapainya tujuan tertentu.

### **2.3 Hubungan Antara Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan**

Hubungan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh. Hal ini dapat dilihat dari pendapat Lewis dan Boms (dalam Tjiptono, 2009) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna jasa merupakan ujung tombak dalam pencapaian kualitas pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik yang dapat dikatakan baik maka yang berperan utama adalah bagaimana cara kerja, sikap dan perilaku para pegawai tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna jasa layanan publik. Dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik ditentukan oleh kinerja dari pegawai pelayanan publik tersebut.

## 2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan

Sebelum penelitian yang akan diambil oleh peneliti ini, sudah ada penelitian yang mendahului yang dianggap relevan dengan penelitian ini. Penelitian ini dapat dijadikan acuan dan bahan kajian bagi penulis dalam melakukan penelitian yang akan dikaji oleh peneliti, berikut beberapa penelitian yang dianggap relevan oleh peneliti:

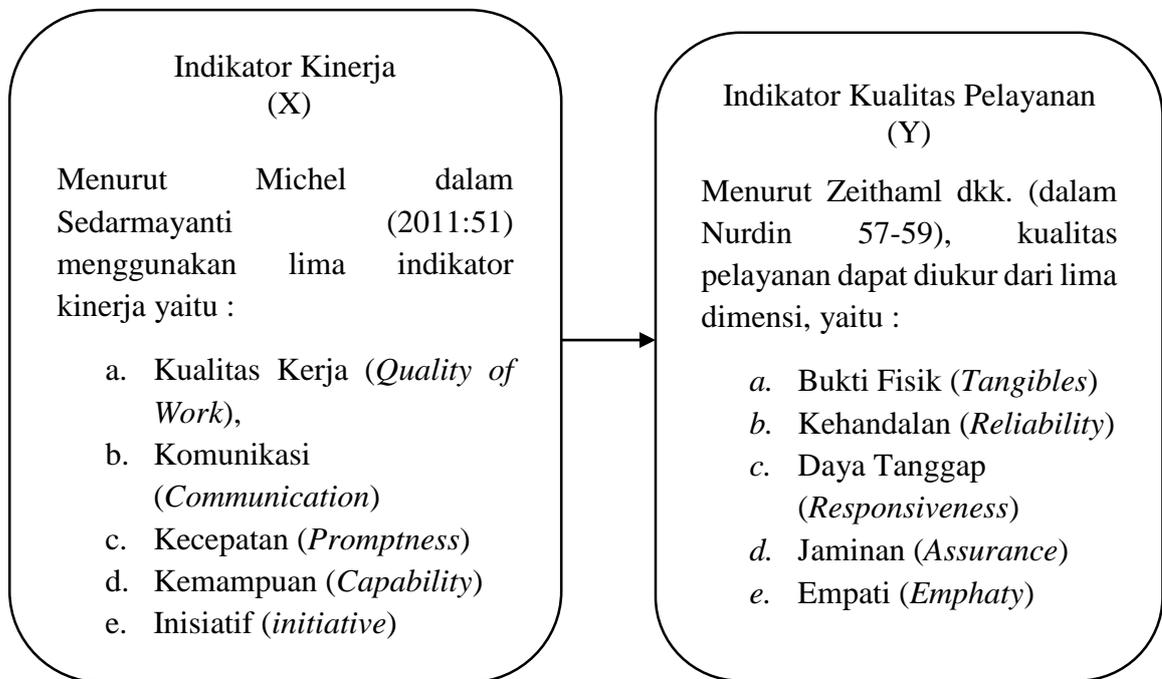
1. Robbi. 2020. “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar”, Universitas Muhammadiyah Makassar, Ilmu Administrasi Negara. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yang menjelaskan fenomena yang ada dengan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah pegawai dan masyarakat yang terdaftar sebagai peserta BPJS. Kesamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan dan dengan pendekatan yang sama yaitu pendekatan kuantitatif. Perbedaannya terletak pada jenis penelitian dan subjek penelitian, dimana peneliti relevan ini menggunakan jenis penelitian deskriptif sedangkan peneliti menggunakan jenis penelitian asosiatif dan subjek peneliti relevan adalah pegawai dan masyarakat sedangkan peneliti hanya menggunakan masyarakat sebagai subjek.
2. Yenny Iskandar. 2019. “Pengaruh Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Rantau Mapesai Kecamatan Rengat”. Universitas Batanghari, Manajemen. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian ini

adalah masyarakat Desa Rantau Mapesai. Kesamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kinerja aparatur desa terhadap kualitas pelayanan dan pendekatan yang sama yaitu pendekatan kuantitatif. Selain itu subjek penelitian dari penelitian ini sama-sama menggunakan subjek masyarakat. Kemudian perbedaannya pada jenis penelitian peneliti relevan ini menggunakan jenis penelitian deskriptif sedangkan penulis menggunakan jenis penelitian asosiatif.

## **2.5 Kerangka Pikir**

Penelitian ini berjudul “Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala”. Penelitian ini akan diukur dengan penelitian asosiatif untuk mencari hubungan antara pengaruh variabel kinerja terhadap variabel kualitas pelayanan. Variabel kinerja akan diukur melalui indikator yang dikemukakan oleh Michel dalam Sedarmayanti (2011:51) yaitu 1. Kualitas kerja, 2. Komunikasi, 3. Kecepatan, 4. Kemampuan, 5. Inisiatif. Terhadap variabel kualitas pelayanan public yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk. (dalam Nurdin 57-59) yaitu 1. Berwujud, 2. Keandalan, 3. Daya tanggap, 4. Jaminan, 5. Empati. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat melalui kerangka pikir berikut :

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Penelitian**



## 2.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu bagian penting dari penelitian. Rumusan hipotesis mengarahkan peneliti untuk memperkecil jangkauan peneliti, panduan untuk menguji dua atau lebih variabel, mencerminkan imajinasi dan ketajaman pengamatan peneliti dalam menganalisa masalah penelitian. Hipotesis menurut (Sugiyono, 2016) adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah peneliti, dimana rumusan masalah peneliti telah dirumuskan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Berdasarkan uraian kerangka pikir yang telah dikemukakan pada tinjauan pustaka diatas, maka hipotesis yang diajukan peneliti dalam penelitian ini adalah **H<sub>a</sub>** : Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kependudukan di Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala

## **2.7 Definisi Konsep dan Definisi Operasional Variabel Penelitian**

### **2.7.1 Definisi Konsep**

#### 2.7.1.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Hermanto dalam (Yeni Iskandar 2019) adalah suatu layanan yang diberikan organisasi itu harus menjamin efisiensi dan keadilan serta harus memiliki kualitas yang mantap.

#### 2.7.1.2 Kinerja

Menurut Moehariono (2012:95) Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

### **2.7.2 Definisi Operasional**

#### 2.7.2.1 Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dkk. (dalam Nurdin 57-59), kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu :

1. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemoderenan peralatan yang digunakan, daya Tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamphlet atau *flow chart*).
2. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
3. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain: pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian

pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.

4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan satun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.
5. *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi *emphaty* memuat antara lain: pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

#### 2.7.2.2 Kinerja

Menurut Michel dalam Sedarmayanti (2001:51) indikator kinerja terdapat lima indikator yaitu :

- a. Kualitas Kerja (*Quality of Work*), yaitu kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan konsumen/penggunanya atau tidak
- b. Komunikasi (*Communication*), yaitu kemampuan oegawai dalam berkomunikasi dengan baik kepada konsumen
- c. Kecepatan (*Promptness*) yaitu kecepatan bekerja yang diukur oleh tingkat waktu, sehingga pegawai atau karyawan dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan dan juga peningkatan kerja
- d. Kemampuan (*Capability*), yaitu kemampuan dalam melakukan pekerjaan semaksimal mungkin.
- e. Inisiatif (*initiative*), yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Agar lebih memperjelas definisi operasional di atas, dapat dilihat pada tabel yang disajikan berikut :

**Tabel 2.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala Pengukuran
Kinerja Pegawai (X)	Kualitas Kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai cermat dan meminimalkan kesalahan dalam bekerja</li> <li>2. Pegawai melakukan pekerjaan dengan professional</li> <li>3. Pegawai bekerja dengan cekatan dan cepat</li> </ol>	Ordinal
	Komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai selalu melakukan komunikasi efektif terhadap masyarakat</li> <li>2. Pegawai berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti</li> <li>3. Pegawai tidak menggunakan bahasa daerah dalam berkomunikasi</li> </ol>	
	Kecepatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai selalu menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tepat</li> <li>2. Pegawai tidak menunda pekerjaan yang telah diberikan dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan</li> <li>3. Banyaknya hasil kerja yang diselesaikan pegawai dapat dilihat dari waktu kerja</li> </ol>	
	Kemampuan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan pegawai sesuai dengan pekerjaan dan tugas yang dikerjakan pegawai</li> <li>2. Pegawai mampu menggunakan fasilitas yang telah disediakan oleh pihak kantor</li> <li>3. Pegawai berusaha menghindari tingkat kesalahan dalam tugasnya</li> </ol>	
	Inisiatif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dalam melayani masyarakat, pegawai selalu menawarkan bantuan</li> </ol>	

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pegawai menyadari kesalahan dan segera memperbaiki kesalahan yang terjadi</li> <li>3. Pegawai menerima kritik dan saran atas pekerjaan yang telah dihasilkan</li> </ol>	
Kualitas Pelayanan (Y)	Bukti Fisisk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kondisi lingkungan gedung bersih dan nyaman</li> <li>2. Fasilitas sarana dan prasarana layanan tertata dengan rapi dan lengkap</li> <li>3. Pegawai berpenampilan rapi dan professional</li> </ol>	Ordinal
	Kehandalan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai bertindak cepat dalam melayani masyarakat yang datang</li> <li>2. Pegawai memberikan layanan tepat pada waktunya</li> <li>3. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan</li> </ol>	
	Daya Tanggap	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai siap membantu masyarakat bila mengalami kesulitan</li> <li>2. Pegawai merespon permintaan masyarakat dengan cepat, tepat dan efisien</li> <li>3. Pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat secara tepat</li> </ol>	
	Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan pegawai dapat dipercaya</li> <li>2. Pegawai memiliki kmpetensi dan professional dalam bekerja</li> <li>3. Pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu</li> </ol>	
	Empati	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai segera meminta maaf ketika terjadi kesalahan</li> <li>2. Pegawai mengerti keinginan masyarakat</li> <li>3. Pegawai mengutamakan kepentingan masyarakat</li> </ol>	

*Sumber : Hasil pengolahan peneliti, 2022*

Dilihat pada tabel 2.1 diatas memuat 2 variabel pada penelitian ini yaitu kinerja pegawai sebagai variabel bebas dan kualitas pelayanan sebagai variabel

terikat, dan setiap variabel memiliki indikator sebagai dasar untuk membuat pernyataan pada kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat. Setiap indikator memiliki 15 pernyataan yang mewakili indikator, sehingga total pernyataan pada kuesioner penelitian adalah 30 pernyataan.