

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Konsep

2.1.1 Konsep Kinerja

Kinerja berasal dari pengertian *performance*, namun ada yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Pada hakikatnya kinerja memiliki makna yang lebih luas, yakni bukan hanya diartikan sebagai hasil kerja namun bagaimana proses pekerjaan berlangsung juga diartikan sebagai kinerja.

2.2 Teori kinerja

Menurut Amstrong dan Baron (Wibowo, 2007) kinerja adalah “tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut, kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cari mengerjakannya”. Proses yang dilakukan terutama mengenai bagaimana proses kerja dilakukan guna mencapai hasil yang diharapkan, dapat dituangkan dalam suatu konsep manajemen kinerja yang mengarah pada pencapaian tujuan suatu organisasi.

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2021) kinerja diartikan sebagai : pertama, sesuatu yang dicapai. Kedua, prestasi yang diperlihatkan. Ketiga, kemampuan kerja (tentang peralatan). Dengan demikian berdasarkan hasil etimologis dan kamus, kinerja dapat diartikan tingkat prestasi (hasil yang dicapai).

Menurut Waldman (sinambela & dkk, 2011) kinerja merupakan gabungan perilaku dengan prestasi kerja dengan apa yang diharapkan pilihannya atau bagian

syarat-syarat tugas yang ada pada masing-masing individu dalam organisasi. Sedangkan menurut Mangku Negara (sinambela & dkk, 2011) kinerja dapat dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Guritno dan Waridin (dwiyanto, 2006) perbandingan hasil kerja yang dapat dicapai karyawan dengan standar yang telah ditentukan. Sedangkan menurut Hakim (dwiyanto, 2006) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran dan tugas individu tersebut dalam suatu instansi pada suatu periode waktu tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari perusahaan atau kantor dimana individu tersebut bekerja.

2.2.1 Pengukuran Kinerja

Mengenai kinerja dapat dikatakan bahwa apabila kinerja pegawai atau individu-individu itu baik maka secara otomatis kinerja organisasi juga baik yang pada akhirnya kepercayaan terhadap Lembaga atau instansi semakin kuat, Vigoda-gadot dan Erran . Kinerja mengandung dua komponen penting yaitu :

1. Kompetensi: berarti individu atau organisasi memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi tingkat kinerjanya
2. Produktivitas : kompetensi tersebut di atas dapat diterjemahkan ke dalam tindakan atau kegiatan-kegiatan yang tepat untuk mencapai hasil kerja (*outcome*)

Masalah pengukuran kinerja baik organisasi maupun swasta terkait erat dengan akuntabilitas dan kinerja dari institusi yang bersangkutan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Johnson dan Levin (Dwiyanto & DKK, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, 2017):

“Memastikan kinerja organisasi sektor swasta dan publik adalah hal mendasar bagi setiap masyarakat yang peduli dengan akuntabilitas dan kinerja Lembaga”

Birokrasi publik dalam menjalankan tugas, wewenang serta tanggung jawab yang telah diberikan kepada aparatur desa maka standar ukuran dari kinerja harus ditetapkan dan mendapatkan persetujuan terlebih dahulu antara birokrasi publik dengan pihak yang telah memberikan tugas, wewenang dan tanggung jawab tersebut barulah dapat dilihat derajat kemajuan yang telah dicapai oleh birokrasi publik.

Dwiyanto (Dwiyanto & DKK, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, 2017) menentukan indikator untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu :

1. Produktivitas, konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi efektifitas pelayanan. Pada umumnya produktivitas dapat dipahami sebagai rasio antara *input* dan *output*, namun pemahaman tersebut dinilai terlalu sempit. Maka dari itu General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan suatu ukuran produktivitas yang dinilai lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik yang dilakukan memiliki hasil yang diharapkan yang kemudian menjadi salah satu indikator kinerja yang penting.
2. Kualitas layanan, pembahasan mengenai isu kualitas pelayanan kian menjadi semakin penting dalam menjelaskan dan menentukan kinerja organisasi pelayanan publik. Ketidakpuasan dari masyarakat mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi publik membuat banyak pandangan terbentuk mengenai organisasi publik tersebut. Maka dari itu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat dijadikan sebagai indikator untuk mengukur kinerja dari suatu organisasi publik.

3. Responsivitas, adalah kemampuan organisasi mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam hal ini responsivitas dapat di masukan sebagai indikator dari kinerja organisasi publik, karena organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah maka organisasi tersebut dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula. Hal tersebut disimpulkan karena responsivitas sendiri merujuk kepada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Jika terjadi Ketidaksielarasan antara pelayanan dengan kebutuhan dari masyarakat. hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik
4. Responsibilitas, menjelaskan Apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang eksplisit maupun implisit. Maka dari itu terkadang dapat terjadi ketidak selarasan antara responsibilitas dengan responsivitas .
5. Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat.

Menurut Lenvinne (winarsih & ratminto, 2010) mengatakan ada tiga indikator penyusunan kinerja:

- a. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *costumers*.
- b. *Responsibility* atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan
- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stake holders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dari indikator-indikator pengukuran kinerja diatas, peneliti memilih untuk menggunakan pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh agus dwiyanto karena dipandang sesauai dan lebih tepat untuk mengukur kinerja aparatur desa pada masa *Covid-19* di Desa Samalantan Kecamatan Samalantan Kabupaten Bengkayang. Indikator-indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh agus dwiyanto

meliputi lima indikator pengukuran kinerja yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Indikator-indikator ini dipilih dengan alasan bahwa indikator tersebut dirasa sesuai dengan permasalahan yang ada dan mampu untuk menjawab permasalahan tersebut dengan indikator ini.

2.3 Teori Pelayanan Publik

Menurut Pasolong (pasolong, 2007) bahwa “pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”.

Menurut Moenir (AS, 2001) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan publik memiliki tujuan mempersiapkan pelayanan publik yang di kehendaki atau dibutuhkan oleh masyarakat atau publik serta bagaimana cara menyatakan kepada publik kepada publik dengan tepat mengenai pilihan dan bagaimana publik dapat mengakses yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Dari pengertian di atas maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan dengan organisasi tersebut sesuai dengan aturan-aturan pokok dan tata cara yang diterapkan oleh organisasi publik.

Berdasarkan pengertian tentang pelayanan publik yang telah dipaparkan di atas, maka secara garis besar dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan publik adalah

segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atau warga negara yang bisa berupa barang, jasa, atau pelayanan dalam bentuk lainnya.

2.3.1 Indikator Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (Pasarong h. , 2011) terdapat lima indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu :

1. *Tangibles* (bukti langsung), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu. Tempat informasi.
2. *Reliability* (kehandalan), kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsives* (daya tanggap), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empaty* (empati), sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen.

Berkaitan dengan layanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut Thoha (Widodo, 2001) dalam pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut.

1. Efektif, mengutamakan pada pencapaian yang menjadi tujuan dan sasaran.
2. Sederhana, dapat diartikan prosedur atau juga tata cara pelayanan yang diberikan secara mudah, cepat, tepat, terstruktur, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
3. Kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai;

- a. Prosedur/tata cara pelayanan
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
 5. Efisiensi mengandung arti
 - a. Persyaratan layanan hanya terbatas pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian tujuan layanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk layanan terkait.
 - b. Dicegah terulangnya pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan publik yang bersangkutan membutuhkan kelengkapan persyaratan dari unit kerja/instansi pemerintah terkait lainnya.
 6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung pengertian bahwa pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat dapat disesuaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
 7. Responsive, lebih mengarah pada ketanggapan dan ketanggapan terhadap apa yang menjadi permasalahan mengenai kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
 8. Adaptif, cepat menyelesaikan apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang selalu mengalami pertumbuhan dan perkembangan.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan haruslah meliputi :

1. 1. Prosedur Layanan
Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini sederhana, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.
2. Waktu penyelesaian
Waktu yang ditetapkan sejak permohonan diajukan sama dengan penyelesaian, termasuk pengaduan harus terkait dengan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu penyelesaian setiap penyelesaian.

3. Biaya layanan
Biaya atau tarif, termasuk rincian yang ditentukan dalam proses pelayanan, harus terkait secara wajar dan rinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada.
4. Produk layanan
Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini terkait dengan kenyataan bahwa dalam memberikan pelayanan hasilnya sesuai dengan yang telah ditentukan, berdasarkan kesalahan teknis, baik dalam hal pengajuan permohonan yang diajukan sebelumnya.
5. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini terkait dengan ketersediaan peralatan penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin ketik, dll. Serta kesulitan dalam memperoleh pelayanan.

2.4 Penelitian Yang Relevan

Tabel 2.1
Hasil penelitian yang relevan

No	Nama peneliti	Uraian	Metodologi
1	Taufik yulianto	<p>Judul : Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tegalmati Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang.</p> <p>Tahun : 2015</p> <p>Hasil : Hasil dari penelitian yang dilakukan taufik menunjukkan pertama, setiap pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan desa yakni pelayanan urusan umum seperti pelayanan administrasi surat-surat dan pelayanan lainnya sesuai dengan tupoksi yang ada. Kepala desa sudah memberikan kewenangan kepada setiap aparatur desa untuk menjalankan tugas sesuai dengan SOP yang baik dan berlaku. Kedua, dalam penyelenggaraan pelayanan kualitas pelayanan publik dapat berjalan dengan cepat,</p>	<p>Metodologi :</p> <p>Metode penelitian deskriptif kualitatif</p>

		<p>mudah, berkeadilan, berkepastian hukum, transparan, aman, tepat, dan dapat di pertanggungjawabkan . Ketiga, dalam tugasnya pemimpin desa yakni kepala desa sudah berusaha untuk menjalankan setiap tugasnya. Namun kepala desa didapati masih kurang tegas kepada aparaturnya yang sering kali absen.</p> <p>Persamaan : Berfokus pada kinerja dalam memberikan pelayanan publik.</p> <p>Perbedaan : Penelitian yang akan penulis lakukan adalah lebih kepada kinerja aparaturnya desa pada masa <i>covid-19</i> namun penelitian yang telah taufik yulianto lakukan dilaksanakan pada saat sebelum <i>covid-19</i> terjadi dan berfokus hanya pada kinerja pemimpin pemerintahan desanya yaitu kepala desa</p>	
2	Delvi otista maria	<p>Judul : Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat</p> <p>Tahun : 2017</p>	<p>Metodologi : Metode penelitian</p>

	<p>Hasil : setiap pelayanan administrasi penduduk yang diberikan oleh pegawai kantor desa masih belum optimal. Yang mana ditemukan bahwa ke disiplin pegawai kantor desa Siabu masih belum baik, aparatur desa masih kurang dalam hal ketanggapan terhadap keluhan yang diberikan masyarakat. sehubungan dengan hal ini maka delvia selaku peneliti menyarankan agar pemerintahan kantor desa dalam melakukan pelayanan menerapkan sistem SOP (Standar Operasional Prosedur), meningkatkan lagi kedisiplinan, agar setiap pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat semakin baik.</p> <p>Persamaan : sama-sama menjadikan kinerja aparatur desa sebagai objek dari penelitian,</p> <p>Perbedaan : perbedaannya terletak dari lokasi dan waktu dilakukannya penelitian serta fokus penelitian dilakukannya penelitian. Penelitian yang dilakukan Delvi mempunyai fokus penelitian pada kinerja pegawai serta pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat sedangkan penelitian yang</p>	<p>deskriptif</p> <p>kualitatif</p>
--	--	-------------------------------------

		dilakukan oleh peneliti hanya berfokus pada kinerja aparatur desa saja.	
--	--	---	--

Sumber : diolah oleh peneliti, 2022

2.5 Kerangka Pikir

Penelitian yang berjudul “ Kinerja Aparatur Desa pada masa *covid-19* Di Desa Samalantan Kecamatan Samalantan Kabupaten Bengkayang” ini merupakan penelitian yang berusaha merumuskan suatu keadaan berdasarkan analisa lapangan tentang bagaimana kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat desa Samalantan.

Terdapat indikasi bahwa kinerja dari aparatur desa masih belum optimal, hal ini juga berpengaruh terhadap kepercayaan (*trust*) dari masyarakat kepada pemerintah desa menjadi berkurang. Adapun masalah yang menjadi perhatian utama di desa ini adalah:

- a. Sarana dan prasarana yang belum memadai, seperti kurangnya perangkat Komputer.
- b. Tidak adanya kepastian waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh kantor desa Samalantan.
- c. Masih terdapat petugas yang tidak sesuai prosedur pelayanan.

Kemudian untuk pemecahan permasalahan (*Problem Solving*) mengenai kinerja dari aparatur desa Samalantan penulis akan menganalisis kinerja dari aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik dengan menggunakan teori yang

dikemukakan oleh Dwiyanto (2017,50-51) yang menentukan indikator untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu :

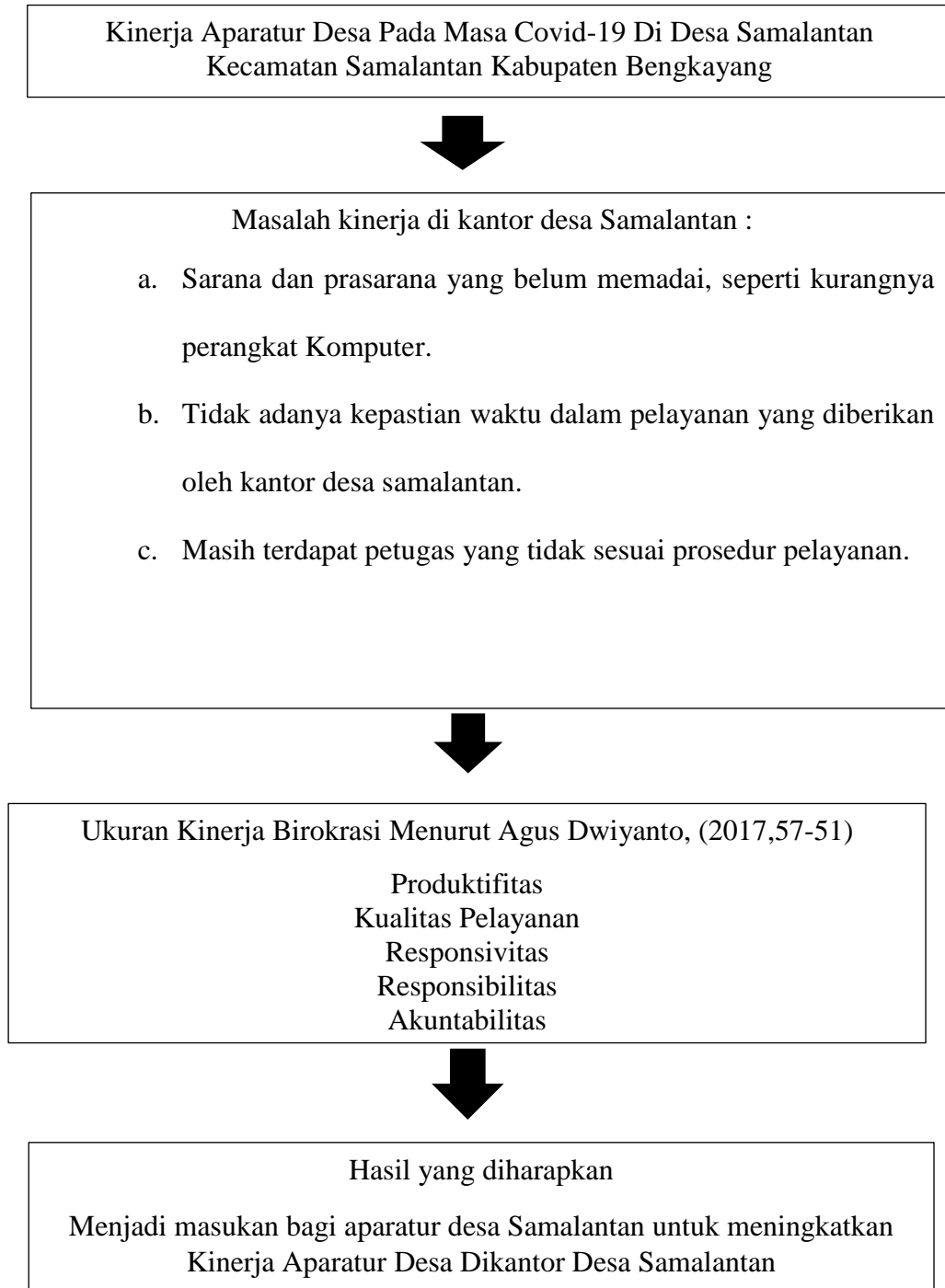
1. Produktifitas
2. Kualitas pelayanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja dari aparatur Desa Samalantan

Dari pemaparan tersebut, peneliti merumuskan kerangka teori penelitian sebagai berikut :

Gambar 2.1

Kerangka pikir penelitian



2.6 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana produktivitas aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik pada masa *covid-19* di kantor desa Samalantan ?
2. Bagaimana kualitas layanan aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik pada masa *covid-19* di kantor desa Samalantan ?
3. Bagaimana tanggung jawab aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik pada masa *covid-19* di kantor desa Samalantan ?
4. Bagaimana tanggung jawab aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik pada masa *covid-19* di kantor desa Samalantan ?
5. Bagaimana akuntabilitas aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik pada masa *covid-19* di kantor desa Samalantan ?