

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara peneliti yang sudah dilakukan sebelumnya dengan peneliti yang akan dilakukan. Adapun hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Lintjewas, Mamentum, dan Kawung (2016) dengan judul “Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa: berdasarkan indikator kinerja pegawai 1. Kualitas pegawai (*quality of work*), 2. Ketepatan waktu (*promptness*), 3. Inisiatif (*initiative*), 4. Kemampuan (*capability*), 5. Komunikasi (*communication*). Secara kualitas, ketepatan waktu, kemampuan, komunikasi, inisiatif dan kuantitas kurangnya tenaga pegawai pada instansi Kantor Kecamatan Pineleng yang menyebabkan pelayanan tidak maksimal.

Elianata, dan Setiawati (2021) dengan judul “Analisis Kinerja Aparatur Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Kantor Desa Biwan Kecamatan Awang Kabupaten Barito Timur”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Biwan Kecamatan Awang Kabupaten Barito Timur dilihat dari indikator kinerja pegawai secara kualitas,

komitmen kerja, ketepatan waktu, dan tanggung jawab yang tinggi dapat dikategorikan sudah cukup baik.

Najmi (2018) dengan judul “Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Anjir Pasar Kab. Barito Kuala”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan secara kualitas kinerja pegawai sudah bisa dikatakan baik, pegawai sudah menunjukkan kinerja yang maksimal, secara kuantitas kinerja pegawai pada pelaksanaan sudah berdasarkan standar kerja atas tupoksi masing-masing, secara ketepatan waktu kinerja pegawai masyarakat menyatakan bahwa hampir semua pegawai kurang tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, sedangkan secara kedisiplinan kinerja pegawai masih belum bisa dikatakan disiplin karena masih banyak pegawai yang hadir tidak tepat waktu. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik masih belum termasuk kategori optimal.

Mufid, Radjikan, dan Santoso (2022) dengan judul “Kinerja Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa kinerja perangkat desa dari hasil kerja secara kualitas kurang baik, dikarenakan masih adanya keluhan masyarakat tentang hasil kerja seperti kelengkapan berkas-berkas harus menunggu aparat yang bersangkutan untuk meminta tanda tangan, secara pengetahuan kerja, inisiatif, kecekatan mental, sudah sangat baik dimana pengetahuan aparat desa dalam menyelesaikan pekerjaan sudah sesuai dengan standar pelayanan dikarenakan perangkat desa banyak yang lulusan SMA, SI, dan juga SII serta kecekatan

aparatur desa dalam bekerja dan memiliki inisiatif yang baik untuk menyelesaikan pekerjaan sehingga tidak ada tumpang tindih nya pekerjaan. Sedangkan dari segi sikap masih kurang baik dikarenakan masih adanya aparat yang membedakan antara sesama jasa pengguna pelayanan, dan untuk disiplin waktu dan absensi aparat desa kurang baik dikarenakan masih adanya aparat yang kurang tepat waktu serta tingkat kehadiran yang kurang baik dalam menyelesaikan pekerjaan.

Setyobakti, dan Murniati (2018) dengan judul “Analisis Kinerja Perangkat Desa di Kabupaten Lumajang Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa kinerja perangkat desa secara etos kerja memiliki etos kerja yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan. Setiap pegawai berusaha secara maksimal untuk meningkatkan kualitas pekerjaan, secara disiplin kerja perangkat desa memiliki disiplin kerja yang tinggi semua pegawai mematuhi peraturan yang berlaku dan semua konsekuensi yang ada. Sedangkan secara etos kerja dan disiplin kerja perangkat desa memiliki hubungan yang signifikan secara stimulan terhadap kinerja perangkat desa di Kabupaten Lumajang.

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis, dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Lintjewas, Mamentu, dan Kawung (2016).	Menggunakan metode penelitian kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan indikator kinerja pegawai secara Kualitas pegawai, ketepatan waktu, inisiatif,	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu, penelitian terdahulu lebih menekankan pada kinerja pegawai yang dilihat dari 5

			kemampuan, dan komunikasi pegawai masih belum berjalan secara maksimal.	indikator kinerja belum berjalan secara maksimal dikarenakan ada beberapa faktor yang belum terpenuhi. Sedangkan penelitian saat ini peneliti memfokuskan pada kinerja pegawai yang dilihat dari 5 indikator kinerja yang berbeda.
2	Elianata, dan Setiawati (2021).	Menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.	Kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di desa Biwan Kecamatan Awang Kabupaten Barito Kuala secara kualitas, kuantitas, komitmen kerja, ketepatan waktu, dan tanggung jawab yang tinggal dikategorikan sudah cukup baik.	Penelitian terdahulu lebih menekankan pada analisis kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi dilihat dari 4 indikator yaitu secara kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan tanggung jawab. Sedangkan penelitian sekarang peneliti lebih memfokuskan kepada kinerja pegawai dari 5 indikator yang berbeda.
3	Najmi (2018).	Menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.	Kinerja pegawai desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan kedisiplinan kerja, pegawai dalam melaksakan kinerja belum bisa dikategorikan maksimal dan optimal.	Dalam penelitian terdahulu lebih menekankan pada 4 indikator kinerja pegawai yang dilihat dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja masih belum optimal. Sedangkan pada penelitian ini lebih memfokuskan pada 5 indikator yang berbeda untuk mengukur kinerja.
4	Mufid, Radjikan, dan Santoso (2022).	Menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.	Kinerja perangkat desa secara kualitas kerja kurang baik, secara masih	Adapun dalam penelitian terdahulu lebih menekankan pada 6 indikator

			<p>banyak keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan secara pengetahuan kerja, inisiatif, kecekitan mental kinerja para pegawai sudah sangat baik dalam menyelesaikan pekerjaan. Sedangkan secara sikap kurang baik karena masih ada pegawai yang membeda-bedakan ketika memberikan pelayanan, secara disiplin waktu dan absensi kurang baik karena masih ada pegawai yang tidak tepat waktu.</p>	<p>kinerja perangkat desa dimana dari 6 indikator kinerja pegawai tersebut masih ada 3 dari indikator yang belum optimal sehingga membuat pelayanan yang diberikan tidak maksimal kepada masyarakat. Sedangkan dalam penelitian saat ini lebih memfokuskan pada kinerja pegawai dengan menggunakan 5 indikator yang berbeda.</p>
5	Setyobakti, dan Muniarti (2018).	Menggunakan metode penelitian kuantitatif.	<p>Kinerja perangkat desa secara etos kerja, disiplin kerja, kinerja pegawai sudah sangat baik dimana dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan sudah maksimal dan sudah sesuai dengan peraturan yang ada.</p>	<p>Adapun dalam penelitian terdahulu lebih menekankan pada etos, kerja dan disiplin kerja pegawai. Sedangkan pada penelitian ini lebih memfokuskan pada 5 indikator kinerja pegawai yang berbeda.</p>

Sumber : Lintjewas, Mamentu, dan Kawung (2016), Najmi (2018), Setyobakti, dan Muniarti (2018), Elianata, dan Setiawati (2021), dan Mufid, Radjikan, dan Santoso (2022).

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti dengan peneliti saat ini memiliki persamaan yaitu sama-sama membahas tentang kinerja. Namun disisi lain peneliti saat ini lebih memfokuskan kepada persepsi masyarakat.

2.2. Konsep Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Berbicara tentang kinerja tentunya tidak terlepas dari yang namanya pegawai sebagai orang yang memberikan pelayanan dan masyarakat selaku yang dilayani. Dimana kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan atau pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Oleh karena itu, kinerja dalam hal pelayanan publik sangat diperlukan dilihat dari tingginya kebutuhan masyarakat.

Adapun pengertian kinerja yang diterjemahkan dari kosa kata bahasa Inggris yaitu *performance* adalah prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja, unjuk kerja, atau penampilan kerja.

Menurut Mangkunegara (2009:67) menyatakan bahwa “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Menurut Sedarmayanti (2011:260) menyatakan bahwa “kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan)”.

Sedangkan pengukuran kinerja sendiri, merupakan alat yang penting untuk mengevaluasi *value for money* di sektor publik. *Value for money* merupakan elemen utama yaitu ekonomi, efisiensi, dan efektifitas.

Menurut Sedarmayanti (2003:63) menyatakan bahwa “pengukuran kinerja yang dilakukan terus menerus dan berkesinambungan dapat memberi umpan balik yang penting, artinya bagi upaya perbaikan guna mencapai keberhasilan di masa yang akan datang”.

Berdasarkan uraian para ahli dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan sebuah prestasi kerja atau kemampuan kerja yang dihasilkan atau ditunjukkan oleh seorang individu atau kelompok dengan memperhatikan pengukuran kinerja dalam sebuah organisasi maupun instansi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Robert L. dan Jhon H. Jackson dalam Umam (2010:189), menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Kemampuan
- b. Motivasi
- c. Dukungan yang diterima
- d. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan
- e. Hubungan mereka dengan organisasi

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja individu ataupun kelompok dalam kegiatan tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta adanya keinginan dari seseorang untuk berprestasi dalam melaksanakan pekerjaan.

3. Indikator Kinerja

Menurut Robbins (2006:260) menyatakan bahwa indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada lima indikator yaitu :

a. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kemampuan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

Pengertian kualitas kerja karyawan adalah kualitas kerja yang mengacu pada kualitas sumber daya manusia seperti pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang dimiliki seorang karyawan.

(Matutina:2001)

Pengetahuan adalah kemampuan yang berpatok dan berorientasi pada tingkat intelegensi, daya fikir dan penguasaan ilmu dalam ruang lingkup yang luas. Keterampilan mencakup kemampuan dan penguasaan operasional dan hal teknik pada suatu bidang tertentu. Sementara kemampuan adalah sesuatu yang terbentuk karena

kompetensi yang dimiliki seorang karyawan, dalam hal ini mencakup kerjasama, loyalitas, kedisiplinan, dan tanggung jawab.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja adalah suatu hasil yang bisa diukur dari tingkat efisiensi & efektifitas seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan yang didukung oleh sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan perusahaan secara umum.

b. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing. Kuantitas kerja dapat diukur seberapa lama seseorang karyawan dalam bekerja dalam satu harinya dan kuantitas biasanya digunakan dalam menyatakan jumlah dan jumlah kerja yang dihasilkan oleh seseorang karyawan dalam suatu periode tertentu.

Dapat disimpulkan bahwa kuantitas merupakan jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan seorang karyawan dalam kurun waktu tertentu.

c. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output

serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Dalam dunia pekerjaan sering kali mendengar waktu lebih penting dari pada uang. Produktivitas karyawan sangat erat hubungannya dengan manajemen waktu kerja dari karyawan.

d. Efektivitas

Efektivitas adalah tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku, dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

e. Kemandirian

Kemandirian yaitu tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Sedangkan komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

2.3. Pelayanan Publik

2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Agung Kurniawan dalam Pasalong (2010:128) menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah dibuat dan ditetapkan”.

2.3.2. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan sendiri merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh penerima pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas serta menjamin penyediaan pelayanan publik tersebut harus disesuaikan dengan asas-asas umum pemerintah di dalam memberikan perlindungan kepada setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan publik sendiri berdasarkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 merupakan sebuah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan yang harus ditetapkan menurut Mahmudi (2015:45) sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan. Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian. Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan. Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan. Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana. Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.3.3. Prinsip Pelayanan Publik

Di dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia layanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik. Prinsip pelayanan publik dalam keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Prinsip Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip berikut:

- a. Kesederhanaan prosedur. Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip “apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah” harus ditinggalkan dan diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit; bahagiakan masyarakat, jangan ditakut-takuti”.
- b. Kejelasan. Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan pelaksanaan pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

2.3.4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Unsur-unsur dalam pelayanan publik meliputi beberapa unsur menurut Moenir (1995:8) :

- a. Sistem, prosedur, dan metode yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

- b. Personil, lebih ditekankan kepada perilaku aparatur dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu dan tempat parkir yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat walau tidak bertujuan untuk mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan, dan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan yang baik dapat memberikan dampak yang positif bagi instansi terkait baik itu dari kinerja pegawai nya dalam memberikan pelayanan maupun masyarakat yang dilayani. Kinerja yang baik didukung dengan sumber daya manusia serta fasilitas yang memadai sehingga pekerjaan menjadi lebih baik dan terselesaikan secara tepat waktu. Dalam hal ini fasilitas yang yang dimaksud yaitu tersedianya ruang tunggu bagi masyarakat yang ingin mengurus surat keperluannya, meja untuk menulis, tempat parkir, serta fasilitas yang memadai lainnya. Berdasarkan uraian di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang dan jasa yang harus

mengutamakan kualitas pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

2.4 Pengertian Kartu Keluarga

2.4.1 Jenis-Jenis Kartu Keluarga

Kartu keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga, kartu keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu keluarga dicetak rangkap 3 yang masing-masing dipegang oleh Kepala Keluarga, Ketua RT dan Kantor Kelurahan Fulthoni, dkk (2009).

Kartu keluarga sendiri merupakan kartu identitas yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara sebagai bentuk identitas diri. Adapun jenis-jenis kartu keluarga yang harus diurus atau yang harus dimiliki yaitu:

1. Pembuatan/ Pengurusan Kartu Keluarga (Baru)

Adapun persyaratan yang harus dilengkapi ketika ingin mengurus kartu keluarga baru atau kartu tanpa indentitas ini

- a. Surat pengantar dari RT/RW
- b. Mengisi blanko kartu keluarga (blanko harus ditempel RT)
- c. Fotocopy KTP asli
- d. Melampirkan fotocopy data pendukung lainnya seperti (akta kelahiran, surat nikah dan ijazah)

2. Pembuatan/ Pengurusan Kartu Keluarga (Pecah Kartu Keluarga)

- a. Surat pengantar dari RT/RW

- b. Mengisi blanko kartu keluarga (blanko harus distempel RT)
 - c. Fotocopy KTP asli
 - d. Fotocopy kartu keluarga
 - e. Kartu keluarga asli
 - f. Melampirkan fotocopy data pendukung lainnya (surat pindah dari daerah asal, akta kelahiran, surat nikah dan ijazah)
3. Pembuatan/ Pengurusan Kartu Keluarga (Kehilangan Kartu Keluarga)
- a. Surat pengantar dari RT/RW
 - b. Fotocopy KTP
 - c. Fotocopy surat keterangan kehilangan dari polsek

Oleh karena itu, kartu keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya.

