

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja Pegawai

2.1.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja berasal dari terjemahan dari kata *performance*, yang berarti hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja pegawai adalah hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam sebuah pekerjaan untuk mencapai tujuan instansi.

Menurut Mangkunegara (2017:9) “kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Lijan Poltak Sinambela, dkk (2012: 136) “kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan.”

Menurut Wirawan (2009:54) “kinerja pegawai adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.”

Menurut Rivai, Basri (dalam Lijan Poltak Sinambela, 2012 : 06), bahwa kinerja pegawai adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas

dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Berdasarkan pengertian diatas, peneliti menyimpulkan bahwa kinerja pegawai bukan hanya pencapaian hasil kerja dalam pencapaian tujuan organisasi, melainkan proses yang dilakukan selama pekerjaan tersebut berlangsung, kemudian hasil tersebut dibandingkan dengan suatu standar yang telah ditetapkan sebelumnya dan disetujui oleh bersama.

2.1.2 Evaluasi Kinerja

Kinerja setiap pegawai, pertemuan evaluasi kinerja dilakukan yang melibatkan manajer dengan pegawai yang dievaluasi. Proses evaluasi kinerja antara manajer dan pegawai bekerjasama dalam menilai sampai sejauh mana pegawai telah mencapai sasaran yang telah disepakati dan bekerjasama untuk mengatasi berbagai kesulitan yang ditemui, biasanya merupakan suatu pertemuan tahunan.

Menurut Lijan Poltak Sinambela, 2012 : 43), proses evaluasi kinerja memberikan:

1. Umpan balik yang bersifat formal, teratur, dan tercatat kepada pegawai.
2. Dokumentasi untuk arsip personalia yang mungkin dapat dipergunakan kenaikan pangkat.
3. Suatu kesempatan untuk mengidentifikasi bagaimana kinerja dapat di tingkatkan.
4. Suatu kesempatan mengenali apa yang merupakan kekuatan dan keberhasilan.
5. Suatu batu loncatan bagi perencanaan kinerja untuk tahun selanjutnya.

6. Informasi tentang bagaimana pegawai dapat berkembang lebih jauh.
7. Suatu kesempatan seorang manajer untuk mengidentifikasi cara-cara tambahan untuk membantu pegawai dimasa depan.
8. Suatu kesempatan untuk mengidentifikasi proses-proses dan prosedur yang tidak efektif serta terlalu mahal.

Evaluasi kinerja mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan. Evaluasi menunjukan keterampilan dan kompetensi pekerja yang ada saat sekarang ini kurang cukup sehingga dikembangkan program. Efektivitas pelatihan dan pengembangan dipertimbangkan dengan mengukur seberapa baik pekerja yang berpartisipasi mengerjakan evaluasi kinerja.

2.1.3 Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut T.V. Rao (dalam Lijan Poltak Sinambela, 2012 : 61), tujuan penilaian kinerja adalah:

1. Menyediakan kesempatan bagi pegawai untuk mengiktisarkan:
 - a. berbagai tindakan yang telah diambilnya dalam kaitan aneka fungsi yang bertalian dengan perannya,
 - b. keberhasilan dan kegagalannya sehubungan dengan fungsi-fungsi itu,
 - c. kemampuan-kemampuan yang ia perlihatkan dan ia rasakan kurang dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan itu berbagai dimensi managerial serta perilaku yang telah diperlihatkan olehnya selama setahun.
2. Mengenali akan kebutuhan perkembangannya sendiri dengan membuat rencana bagi perkembangannya di dalam organisasi dengan cara mengidentifikasi dukungan yang ia perlukan dari atasan yang harus dilaporinnya dan orang-orang lain di dalam organisasi.

3. Menyampaikan kepada atasan yang harus dilaporinnya, sumbangannya, apa yang sudah dicapai dan refleksinya supaya ia mampu meninjau prestasinya sendiri dalam perspektif yang benar dan dalam penilaian yang lebih objektif.
4. Memprakarsai suatu proses peninjauan dan pemikiran tahunan, meliputi seluruh organisasi untuk memperkuat perkembangan atas inisiatif sendiri guna mencapai keefektifan managerial.

Penilaian kinerja dapat memotivasi para pegawai jika evaluasi tersebut dapat meyakinkan para pegawai bahwa penilaian yang dilakukan adalah bagian dari apa yang mereka harapkan dihubungkan dengan peningkatan karir mereka. Tujuan khusus lainnya adalah meningkatkan pengertian manajerial, sebuah program formal mendorong para pimpinan untuk mengamati perilaku bawahan.

Penilaian kinerja bertujuan untuk riset dalam keputusan seleksi dapat ditentukan dengan memperbandingkan evaluasi kinerja dengan alat-alat seleksi seperti angka tes dan penilaian orang yang mewawancarai.

2.1.4 Dimensi Kinerja

Dimensi atau indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja.

Menurut Wirawan (2009: 54), dimensi kerja dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu:

1. hasil kerja,
 2. perilaku kerja,
 3. dan sifat pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan.
1. Hasil Kerja, adalah keluaran kerja dalam bentuk barang dan jasa yang dapat dihitung dan diukur kuantitas dan kualitasnya. Misalnya hasil kerja teller bank (perusahaan jasa) adalah berapa banyak nasabah yang dilayani. Sementara itu, kualitasnya adalah seberapa tepat teller tersebut memenuhi standar layanan nasabah atau seberapa puas nasabah yang dilayani.
 2. Perilaku Kerja, ketika berada di tempat kerjanya, seorang karyawan mempunyai dua perilaku, yaitu perilaku pribadi dan perilaku kerja. Perilaku pribadi adalah perilaku yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan, misalnya kerja keras, ramah terhadap pelanggan. Perilaku kerja diperlukan karena merupakan persyaratan dalam melaksanakan pekerjaan. Perilaku kerja dicantumkan dalam standar kinerja, prosedur kinerja, kode etik dan peraturan organisasi. Standar prosedur kerja mengatur bagaimana cara karyawan berbicara dan berjalan ketika bekerja. Misalnya, para anggota polisi dan tentara diharuskan tegas ketika berbicara dan berjalan tegap.
 3. Sifat Pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan, karyawan mempunyai banyak sifat pribadi yang dibawa sejak lahir dan diperoleh ketika dewasa dari pengalaman kerjanya. Misalnya seorang pramusaji restoran diisyaratkan mempunyai sifat bersih, tidak kotor dan menampilkan wajah yang selalu ceria ketika melayani pelanggan.

2.1.5 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja seorang pegawai tidak selalu berada dalam kondisi yang baik karena hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, oleh karena itu penting bagi seorang pemimpin untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawainya.

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh banyak faktor. Menurut Mangkunegara (2017) faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu :

- a. Faktor Kemampuan (*ability*), kemampuan kerja untuk mengatur pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dapat mempengaruhi kinerja seorang pegawai.
- b. Faktor Motivasi (*motivation*), motivasi terbentuk dari sikap pegawai dalam menghadapi situasi kerja.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Menurut Mahmudi (2015:16) yaitu:

- a. Faktor personal atau individual, meliputi: pengetahuan, keterampilan (*skill*), kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki setiap individu.
- b. Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat dan dukungan yang diberikan atasan/manajer.
- c. Faktor tim, meliputi: kualitas dan kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakkan dan keeratan anggota tim.
- d. Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses dan kultur kinerja organisasi.
- e. Faktor kontekstual (situasional), meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Tidak semua pegawai memiliki kinerja yang baik, beberapa faktor dapat mempengaruhi kinerja pegawai yang berasal dari faktor individu ataupun organisasi yang dapat menghambat kinerja pegawai tersebut. Dalam hal ini, seorang pemimpin harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat kinerja pegawai sehingga pemimpin mampu

meminimalisir hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pekerjaan pegawainya.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan seseorang atau sekelompok orang. Dalam kajian penelitian ini, dari berbagai tugas-tugas pokok pemerintahan, tentunya peneliti banyak mengarah kajian tentang tugas pokok pelayanan oleh aparat pemerintah itu sendiri, dalam hal pelayanan publik. Adapun pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) bahwa: Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Publik menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2010 : 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Moenir

(dalam Pasolong, 2010 : 128), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Kurniawan (dalam Pasolong, 2010 : 128), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Kasmir (dalam Pasolong, 2010 : 133), pelayanan publik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi layanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain dengan memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan sebagai berikut:

1. Transparansi

2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

2.2.3 Macam-Macam Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan pelayanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terdiri dari beberapa macam bentuk.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok yaitu:

1. Kelompok pelayanan administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP.
2. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.

3. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

Dalam konteks ini, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat yang merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan pemerintah atau organisasi publik kepada masyarakat secara materi. Pelayanan dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sepuluh prinsip tersebut adalah:

- | | |
|--------------------|-----------------------|
| 1. Kesederhanaan | 6. Tanggung Jawab |
| 2. Kejelasan | 7. Kelengkapan Sarana |
| 3. Kepastian Waktu | 8. Kemudahan Akses |
| 4. Akurasi | 9. Kedisiplinan |
| 5. Keamanan | 10. Kenyamanan |

2.2.5 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Sarana dan Prasarana
5. Kompetensi Petugas Pelayanan

2.3 Angkutan Kota

Angkutan Kota (angkot) adalah angkutan dari suatu tempat ke tempat lain dalam satu daerah kota/wilayah dengan menggunakan mobil penumpang umum yang terkait dalam trayek. Dengan kata lain, keberadaan angkot ditujukan dalam membantu mobilitas masyarakat dalam kota. Menurut Warpani (2002 : 42) “Angkutan umum perkotaan di negara-negara berkembang mempunyai karakteristik yang sangat luas baik dari jenis kendaraan, kapasitas, sistem penggerak, tingkat pelayanan, dan jenis pelayanan yang ditawarkan. Berdasarkan sistem operasinya angkutan umum dibedakan menjadi dua kelompok yaitu pola bus (*bus like service*) dan pola taksi (*taxi-like service*). Jenis yang pertama biasa disebut dengan bus kota atau transit, yang kedua disebut paratransit atau *demand responsive atau intermediate public transport*. Karakter operasi dari sistem transit adalah tarif tetap, rute tetap, asal tujuan tetap, jadwal perjalanan tetap, dan pemberhentian tetap. Jenis paratransit lebih bersifat fleksibel dan tidak tetap. Pada dasarnya pengguan angkutan umum menghendaki adanya tingkat pelayanan yang cukup memadai baik itu waktu tempuh, waktu tunggu, maupun keamanan dan kenyamanan yang terjamin selama dalam perjalanan. Tuntutan akan hal tersebut dapat dipenuhi bila penyediaan armada angkutan umum penumpang berada pada garis yang seimbang dengan permintaan jasa angkutan umum.