

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja

2.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah terjemahan dari kata *performance* yang didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan di sepakati bersama.

Adapun aspek-aspek standar kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2005:18-19) terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif. Aspek kuantitatif meliputi : Proses kerja dan kondisi pekerjaan, waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan, jumlah keahlian dalam melaksanakan pekerjaan, jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja. Sedangkan Aspek kualitatif meliputi : Ketetapan kerja dan kualitas pekerjaan, Tingkat kemampuan dalam bekerja, Kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan, Kemampuan mengevaluasi (keluhan/keberatan konsumen).

Menurut Edison (2016) dalam jurnal Aditya Satria Nanda mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kinerja meliputi cerminan kemampuan dan keterampilan dalam pekerjaan tertentu yang akan berdampak pada *reward* perusahaan. Menurut Sutrisno (2016) dalam jurnal Aditya Satria Nanda mengemukakan bahwa kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang dipergunakan dalam menjalankan tugas.

Dalam jurnal Muh. Ilyas Ismail Samsudi memberikan pengertian kinerja sebagai tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan Nawawi memberikan pengertian kinerja sebagai hasil pelaksanaan suatu pekerjaan. Pengertian tersebut memberikan pemahaman bahwa kinerja merupakan suatu perbuatan atau perilaku seseorang yang secara langsung maupun tidak langsung dapat diamati oleh orang lain. Di pihak lain, Gibson, Hersey & Blanchard mendefinisikan kinerja sebagai tingkat keberhasilan yang dinyatakan dengan fungsi dari motivasi dan kemampuan. Sedangkan, Mulyasa mendefinisikan kinerja sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja atau unjuk kerja.

Beberapa definisi yang dikemukakan diatas, dapat dinyatakan bahwa kinerja merupakan prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya selama periode tertentu sesuai standar dan kriteria yang telah ditetapkan untuk pekerjaan tersebut. Untuk mengetahui prestasi yang telah dicapai oleh seseorang dalam suatu organisasi perlu dilakukan penilaian kinerja. Evaluasi kinerja (*performance evaluation*) juga dikenal dengan penilaian kinerja (*performance appraisal*), yaitu suatu aktivitas untuk menentukan keberhasilan pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan dengan hasil yang baik.

Dengan demikian kinerja lebih berkonotasi pada sejauhmana seseorang melakukan aktivitas baik yang berkenaan dengan tugas dan kewajiban yang sesuai dengan tingkat kompetensi yang dikuasainya atau dengan kata lain kinerja sebagai perilaku lebih banyak dimotori dan koordinasikan oleh sejumlah pengetahuan maupun informasi yang dikuasai seseorang dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan tuntutan tugasnya.

2.1.2 Indikator Kinerja

Indikator kinerja atau *performance indicators* kadang-kadang dipergunakan secara bergantian dengan ukuran kinerja (*performance measure*), tetapi banyak

pula yang membedakannya. Indikator kinerja dipakai untuk aktivitas yang hanya dapat ditetapkan secara lebih kualitatif atas dasar perilaku yang dapat diamati.

Indikator Kinerja Menurut Hersey, Blanchard, dan Johnson (Wibowo 2014: 86-88) yaitu sebagai berikut :

a. Tujuan

Tujuan merupakan keadaan yang berbeda secara aktif dicari oleh seorang individu atau organisasi untuk dicapai. Pengertian tersebut mengandung makna bahwa tujuan bukanlah merupakan persyaratan, juga bukan merupakan sebuah keinginan.

Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai dimasa yang akan datang. Dengan demikian, tujuan menunjukkan arah kemana kinerja harus dilakukan. Atas dasar arah tersebut, dilakukan kinerja untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan, diperlukan kinerja individu, kelompok, dan organisasi. Kinerja individu maupun organisasi berhasil apabila dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

b. Standar

Standar mempunyai arti penting karena memberitahukan kapan suatu tujuan dapat diselesaikan. Standar merupakan unsur ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai.

Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan.

c. Umpan balik

Antara tujuan, standar, dan umpan balik bersifat saling terkait. Umpan balik melaporkan kemajuan, baik kualitas maupun kuantitas, dalam mencapai tujuan yang didefinisikan oleh standar. Umpan balik terutama penting ketika kita mempertimbangkan “*real goals*” atau tujuan sebenarnya. Tujuan yang dapat diterima oleh pekerja adalah tujuan yang bermakna dan berharga.

Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan. Dengan umpan balik dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja.

d. Alat atau sarana

Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan. Tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya. Tanpa alat tidak mungkin dapat melakukan pekerjaan.

e. Kompetensi

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. Orang harus melakukan lebih dari sekedar belajar tentang sesuatu, orang harus dapat

melakukan pekerjaannya dengan baik. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

f. Motif

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Manajer memfasilitasi motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, menetapkan tujuan menantang, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukan dan menghapuskan tindakan yang mengakibatkan disinsentif.

g. Peluang

Pekerjaan perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Terdapat dua faktor yang menyumbangkan pada adanya kekurangan kesempatan untuk berprestasi, yaitu ketersediaan waktu dan kemampuan untuk memenuhi syarat.

Tugas mendapatkan prioritas lebih tinggi, mendapatkan perhatian lebih banyak, dan mengambil waktu yang tersedia. Jika pekerjaan dihindari karena supervisor tidak percaya terhadap kualitas atau kepuasan konsumen, mereka secara efektif akan menghambat dari kemampuan memenuhi syarat untuk berprestasi.

2.1.3 Sasaran Kinerja

Sasaran kinerja merupakan suatu pernyataan secara spesifik yang menjelaskan hasil yang harus dicapai, kapan, dan oleh siapa sasaran yang ingin dicapai tersebut diselesaikan.

Unsur-unsur sasaran kinerja menurut Wibowo (2014: 56)

- a. *The performers*, yaitu orang yang menjalankan kinerja
- b. *The action* atau *performance*, yaitu tentang tindakan atau kinerja yang dilakukan oleh performer
- c. *A time element*, menunjukkan waktu kapan pekerjaan dilakukan
- d. *An evaluation method*, tentang cara penilaian bagaimana hasil pekerjaan dapat dicapai
- e. *The place*, menunjukkan tempat dimana pekerjaan dilakukan.

Sasaran yang efektif dinyatakan dengan baik dalam bentuk kata kerja secara spesifik dan dapat diukur. Perkataan menurunkan, meningkatkan, dan mendemonstrasikan bersifat lebih efektif daripada mengawasi, mengorganisasi, memahami, mempunyai pengetahuan atau apresiasi.

2.1.4 Manajemen Kinerja

Manajemen Kinerja adalah manajemen tentang menciptakan hubungan dan memastikan komunikasi yang efektif. Manajemen kinerja memfokuskan pada apa yang diperlukan oleh organisasi, manajer, dan pekerja untuk berhasil. Manajemen kinerja adalah tentang bagaimana kinerja dikelola untuk memperoleh sukses.

Armstrong dan Baron (1998:7) sebelumnya berpandangan bahwa manajemen kinerja adalah *pendekatan strategis dan terpadu* untuk menyampaikan sukses berkelanjutan pada organisasi dengan memperbaiki kinerja karyawan yang bekerja didalamnya dan dengan mengembangkan kapabilitas tim dan kotributor individu. Mereka juga mengutip dengan pendekatan *menciptakan visi bersama* tentang maksud dan tujuan dalam memberikan kontribusi, dan dalam melakukannya, mengelola, dan meningkatkan kinerja baik individu maupun organisasi.

Bahwa pada dasarnya manajemen kinerja merupakan gaya manajemen dalam mengelola sumber daya yang berorientasi pada kinerja yang melakukan proses komunikasi secara terbuka dan berkelanjutan dengan menciptakan visi bersama dan pendekatan strategis serta terpadu sebagai kekuatan pendorong untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.5 Pengukuran Kinerja Sektor Publik

Pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat deviasi dari rencana yang telah ditentukan, atau apakah kinerja dapat dilakukan sesuai jadwal waktu yang ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Untuk melakukan pengukuran, diperlukan kemampuan untuk mengukur kinerja sehingga diperlukan adanya ukuran kinerja. Pengukuran kinerja hanya dapat dilakukan terhadap kinerja yang nyata dan terukur. Apabila kinerja tidak dapat diukur, tidak dapat dikelola. Untuk dapat memperbaiki kinerja, perlu diketahui seperti apa kinerja saat ini. Apabila deviasi kinerja dapat diukur, dapat diperbaiki.

Pengukuran mengatur keterkaitan antara strategis berorientasi pelanggan dan tujuan dengan tindakan.

Pengukuran Kinerja Menurut Wibowo (2014: 155)

- a. Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan telah terpenuhi
- b. Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan
- c. Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerja
- d. Menetapkan arti penting masalah kualitas dan menentukan apa yang perlu prioritas perhatian
- e. Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas
- f. Mempertimbangkan penggunaan sumber daya
- g. Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan.

2.1.6 Penilaian atau Evaluasi Kinerja

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) menurut Bintaro dan Daryanto (2017: 127) adalah suatu proses yang memungkinkan organisasi mengetahui, mengevaluasi, mengukur dan menilai kinerja anggota-anggotanya secara tepat dan akurat. Kegiatan ini sangat terkait dan berpengaruh terhadap keefektifan pelaksanaan aktivitas-aktivitas sumber daya manusia dalam perusahaan, seperti promosi, kompensasi, pelatihan (training), pengembangan manajemen karir dan lain-lain. Hal ini disebabkan karena fungsi penilaian kinerja dapat memberikan informasi penting kepada perusahaan untuk memperbaiki keputusan dan

menyediakan umpan balik kepada para karyawan tentang kinerja mereka yang sesungguhnya.

Evaluasi kinerja yang dikemukakan oleh Kreitner dan Knicki (dalam Wibowo, 2016: 225) mengemukakan sebagai berikut : pendapat yang bersifat atas sifat, perilaku seseorang, atau prestasi sebagai dasar untuk keputusan dan rencana pengembangan persone. Selanjutnya Newstrom dan Davis yang dikutip oleh (Wibowo, 2016: 225) mengemukakan bahwa “suatu proses mengevaluasi kinerja pekerja, membagi informasi dengan mereka, dan mencari cara memperbaiki kinerjanya”. Kemudian menurut (Wibowo, 2016: 226) menyimpulkan bahwa evaluasi kinerja dapat dipergunakan untuk sejumlah kepentingan organisasi. Manajemen menggunakan evaluasi untuk mengambil keputusan tentang sumber daya manusia. Evaluasi memberikan masukan untuk keputusan penting seperti promosi, mutasi, dan pemberhentian.

2.1.7 Tujuan Penilaian dan Evaluasi Kinerja

Tujuan penilaian kinerja adalah untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan cara membantu mereka agar menyadari dan menggunakan seluruh potensi mereka dalam mewujudkan tujuan organisasi sebagaimana dikemukakan oleh Sadarmayanti (2014: 264) adalah :

1. Mengetahui keterampilan dan kemampuan karyawan
2. Sebagai dasar perencanaan bidang kepegawaian khususnya penyempurnaan kondisi kerja, peningkatan mutu dan hasil kerja.

3. Sebagai dasar pengembangan dan pendayagunaan karyawan seoptimal mungkin, sehingga dapat diarahkan jenjang/rencana karirnya, kenaikan pangkat dan kenaikan jabatan.
4. Mendorong terciptanya hubungan timbal balik yang sehat antara atasan dan bawahan.
5. Mengetahui kondisi organisasi secara keseluruhan bidang kepegawaian, khususnya kinerja karyawan dalam bekerja.
6. Secara pribadi, karyawan mengetahui kekuatan dan kelemahannya sehingga dapat memicu perkembangannya. Bagi atasan yang menilai akan lebih memperhatikan dan mengenal bawahan/karyawannya, sehingga dapat lebih memotivasi karyawan.
7. Hasil penilaian pelaksanaan pekerjaan dapat bermanfaat bagi penelitian dan pengembangan dibidang kepegawaian.

2.1.8 Manfaat Penilaian dan Evaluasi Kinerja

Mengingatn bahwa orang sering lupa membicarakan untuk apa sebenarnya *performance appraisal*. Menurut Harvard (dalam Wibowo, 2016: 192) penilaian kinerja dapat dipergunakan untuk :

1. Memperkenalkan perubahan, termasuk perubahan dalam budaya organisasi
2. Mendefinisikan tujuan, target, dan sasaran untuk periode yang akan datang
3. Memberikan orang target yang tidak mungkin dapat dicapai sebagai alat untuk mencatat dikemudian hari.

4. Memberikan gambaran bahwa organisasi dalam menantang pekerja untuk memberikan kinerja tinggi.
5. Meninjau kembali kinerja yang lalu dengan maksud untuk mengevaluasi dan mengaitkan dengan pengupahan.
6. Melobi penilaian untuk kepentingan politis dan bahkan akhir yang meragukan.
7. Mendapatkan kesenangan khusus
8. Menyepakati tujuan pembelajaran
9. Mengidentifikasi dan merencanakan membangun kekuatan
10. Mengidentifikasi dan merencanakan menghilangkan kelemahan
11. Membangun dialog konstruktif tentang kinerja yang dapat dilanjutkan setelah diskusi penilaian
12. Membangun dialog yang sudah ada antara manajer dengan anak buahnya
13. Menjaga perusahaan atau pegang saham utama senang tetapi tanpa maksud menggunakan penilaian menjalankan perusahaan.

Apa yang diungkapkan Harvard diatas tampak jelas bahwa penilaian kinerja bukan hanya untuk tujuan menilai sumber daya manusia saja, tetapi dipergunakan untuk kepentingan organisasi yang lebih luas.

Selain itu ada beberapa manfaat penilaian kinerja menurut (Sedarmayanti, 2014: 264-265) :

1. Meningkatkan prestasi kerja

Dengan adanya penilaian, baik pemimpin maupun karyawan memperoleh umpan balik dan mereka dapat memperbaiki pekerjaan/prestasinya

2. Memberi kesempatan kerja yang adil

Penilaian akurat dapat menjamin karyawan memperoleh kesempatan menempati posisi pekerjaan sesuai kemampuan

3. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan

Melalui penilaian kinerja, terdeteksi karyawan yang kemampuannya rendah sehingga memungkinkan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka

4. Penyesuaian kompensasi

Melalui penilaian, pimpinan dapat mengambil keputusan dalam menentukan perbaikan pemberian kompensasi, dsb.

5. Keputusan promosi dan demosi

Hasil penilaian kinerja dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk mempromosikan karyawan

6. Mendiagnosis kesalahan desain pekerjaan

Kinerja yang buruk mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. Penilaian kinerja dapat membantu mendiagnosis kesalahan tersebut.

7. Menilai proses rekrutmen dan seleksi

Kinerja karyawan baru yang rendah dapat mencerminkan adanya penyimpangan proses rekrutmen dan seleksi.

Adapun secara singkat manfaat penilaian ialah sebagai berikut :

1. Perbaikan kinerja
2. Penyesuaian kompensasi
3. Keputusan penempatan
4. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan
5. Perencanaan dan pengembangan karir
6. Kekurangan dalam proses penyusunan karyawan
7. Kesempatan kerja sama
8. Tantangan dari luar
9. Umpan balik terhadap sumber daya manusia

2.1.9 Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2012)

a. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan realita (*knowledge + skill*). Artinya pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ *superior*, *very superior*, *gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan tampil dalam pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

b. Faktor Motivasi (*motivation*)

Motivasi diartikan sebagai suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja dilingkungan organisasi. Mereka yang positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif terhadap situasi kerja maka, akan menunjukkan motivasi yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan serta dari kondisi kerja.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa penilaian kinerja yaitu berupa perbaikan kinerja, penyesuaian kompensasi, tantangan dari luar atau tantangan untuk masa yang akan datang didalam sebuah organisasi itu sendiri, kesempatan kerja yang sama (adil dengan semuanya) agar pegawai dapat memperbaiki kinerjanya.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Bab 1 pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

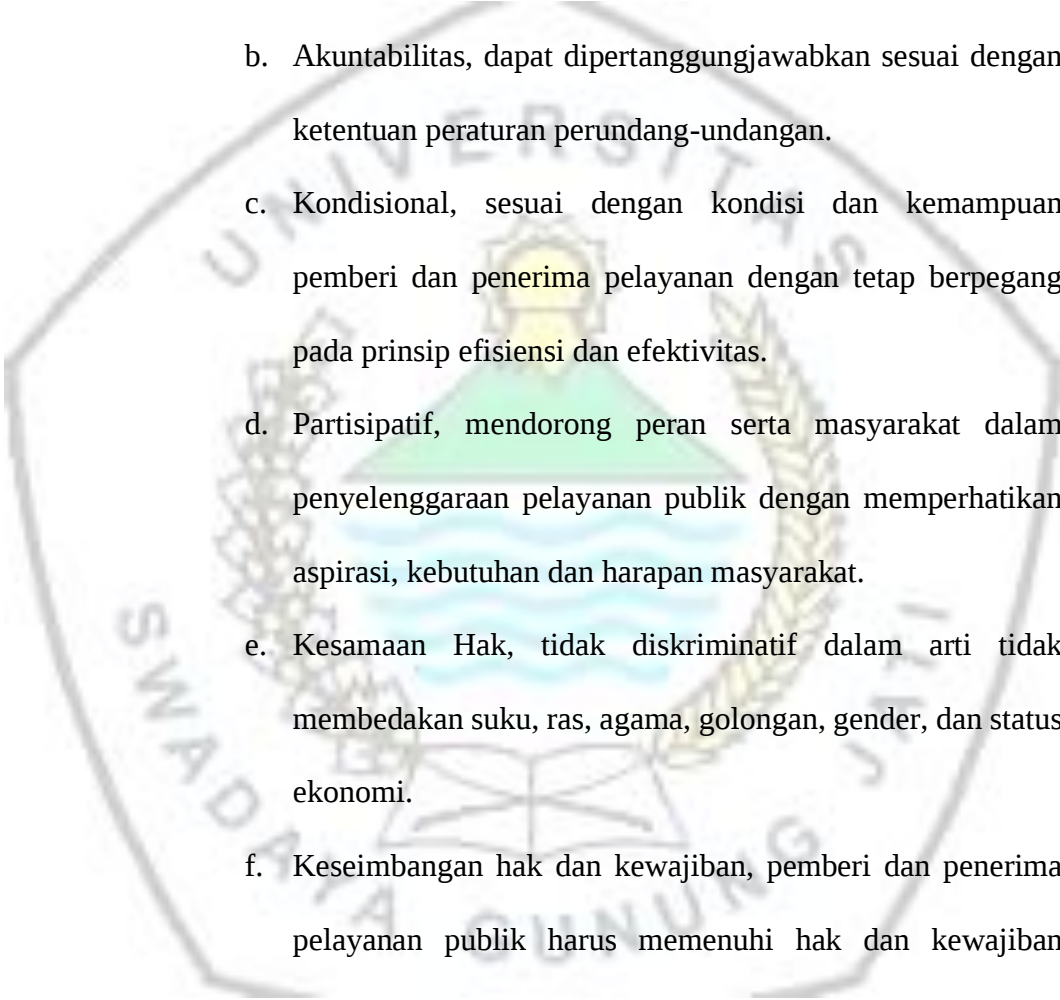
Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang ada dalam prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2007, dalam Hardiansyah: 15)

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

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.

Asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :

- 
- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
 - b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
 - d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
 - e. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
 - f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.2.3 Standar pelayanan publik

Setiap penyelenggaraan 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 dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan.

Standar pelayanan menurut keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1). Prosedur pelayanan
- 2). Waktu penyelesaian
- 3). Biaya pelayanan
- 4). Produk pelayanan
- 5). Sarana dan prasarana
- 6). Kompetensi petugas pelayanan

2.2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

1. Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan

2. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik
3. Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
4. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil
5. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik
6. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik
7. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan civil
8. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
9. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai
10. Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik.

2.2.5 Dimensi dan indikator kualitas pelayanan publik

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Menurut Zeithaml et al (1990). Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Lima dimensi pelayanan publik menurut Zeithaml et al (1990) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat

10. *Understanding teh customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

2.3 Surat Izin Usaha Perdagangan

2.3.1 Pengertian Surat Izin Usaha Perdagangan

Dalam Keputusan Menteri Perdagangan Dalam Negeri Nomor 591/MPP/KEP/10/1999 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) menyatakan bahwa Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah izin untuk dapat melaksanakan kegiatan perdagangan. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah surat izin yang diberikan oleh Menteri atau pejabat yang ditunjuk kepada pengusaha untuk melaksanakan usaha di bidang perdagangan dan jasa.

Pendirian usaha itu sendiri merupakan alat untuk membina, mengarahkan, mengawasi, dan menerbitkan penerbitan usaha. Persiapan pendirian usaha ada 6 hal yang perlu dipersiapkan dalam pendirian usaha, yaitu pengurusan izin usaha, penentuan tempat/lokasi usaha, pengadaan fasilitas produksi dan bahan baku produksi, perekrutan dan penempatan SDM (Sumber Daya Manusia), dan persiapan administrasi usaha.

2.3.2 Jenis-jenis Surat Izin Usaha Perdagangan

A. Surat Izin Usaha Perdagangan Kecil

Perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan dengan modal dan kekayaan bersih (netto) perusahaan seleuruhnya sampai

dengan Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, wajib memperoleh SIUP Kecil.

B. Surat Izin Usaha Perdagangan Menengah

Perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan dengan modal disetor dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya diatas Rp. 200.000.000 sampai dengan Rp. 500.000.000 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, wajib memperoleh SIUP menengah.

C. Surat Izin Usaha Perdagangan

Perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan dengan modal disetor dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya diatas Rp. 500.000.00 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha wajib memperoleh SIUP besar.

Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon SIUP telah berganti nama jadi NIB (Nomor Induk Berusaha) dikeluarkan oleh lembaga OSS (*Singel Submission*) disahkan Tahun 2018, Perda Nomor 15 tahun 2019.