

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Virus COVID-19 adalah virus baru yang tergolong penyakit menular yang disebabkan oleh sindrom pernafasan akut coronavirus 2 (Sars-Cov-2). Penyakit ini pertama kali ditemukan pada Desember 2019 di Wuhan, ibukota provinsi Hubei China, dan sejak itu menyebar secara global diseluruh dunia, wabah penyakit ini begitu mengguncang masyarakat dunia, hingga hampir 200 negara di dunia terjangkit oleh virus ini termasuk Indonesia sejak awal 2 Maret 2020 dan virus ini membawa dampak signifikan ke perubahan dunia mulai dari aspek ekonomi, sosial, hingga kehidupan sehari-hari khususnya bidang pelayanan

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi Segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Sejak berbagai kebijakan dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah mulai dari membatasi hubungan sosial (*sosial distancing*), menghimbau untuk bekerja di rumah (*work from home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN). Kebijakan ini tertuang dalam Surat Edaran Menteri PAN-RB No.19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Upaya Pencegahan Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah, yang dimaksudkan sebagai pedoman bagi Instansi Pemerintah dalam pelaksanaan tugas kedinasan dengan bekerja di rumah/tempat tinggalnya (*Work from Home*) bagi Aparatur Sipil Negara sebagai upaya pencegahan dan meminimalisasi penyebaran Covid-19. Menindaklanjuti instruksi Presiden dan situasi yang terus berkembang terkait

penyebaran Covid-19, Kementerian Hukum dan HAM RI telah mengambil berbagai kebijakan terkait, di antaranya adalah dengan mengeluarkan Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI Nomor: SEK.03.-OT.02.02 Tahun 2020 tanggal 16 Maret 2020 dengan banyak instansi penyelenggara pelayanan publik yang membatasi layanan, menginisiasi pelayanan online bahkan sampai meniadakan pelayanan semetara. Dengan berlakunya WFH bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik, menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung.

Setelah Memasuki fase baru di era pandemi yaitu fase normal baru (*New*) dimana masyarakat kembali dapat beraktivitas, bekerja, dan beribadah seperti biasa, namun dengan desain atau cara yang baru perlu dipersiapkan tata kelola agar ASN tetap berkinerja tinggi. Birokrasi harus tetap menjadi garda depan untuk memberikan pelayanan publik dengan menyesuaikan kondisi yang ada, yaitu antara lain dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi dalam segala hal di sektor pemerintahan. Terbatasnya ruang gerak dikarenakan protokol kesehatan, masyarakat tetap dilayani secara optimal.

Kinerja Aparatur Pelayanan publik merupakan hal penting yang menjadi perhatian dari semua pihak karena berkaitan dengan pertanggungjawaban pemerintah terhadap amanah rakyat. Reformasi sektor publik yang terjadi diberbagai tempat adalah upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di masa pandemi covid-19 sehingga tercapai suatu kondisi pemerintahan yang efisien, efektif, responsif dan akuntabel. Peningkatan kinerja pelayanan publik dapat dicapai dengan berupaya megoprasikan seluruh sumber daya yang dimiliki baik sumber daya finansial, fisik, sumber daya manusia (SDM), organisasi, kemampuan teknologi dan sistem pengetahuan.

Terlebih Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi Segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Khususnya Pemerintah Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamuktikota Cirebon dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat kecamatan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik. Pada saat pandemi covid-19 kinerja pelayanan di kelurahan kalijaga Kecamatan harjamukti banyak sekali perubahan karena telah menyesuaikan arahan pemerintah yakni :

- 1) aktivitas yang serba dibatasi yang tentunya menghambat juga aktivitas pelayanan di kelurahan kalijaga kecamatan Harjamukti sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kelurahan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).
- 2) Lalu berdampak pada terhambatnya penyelenggaraan pelayanan publik yang kemudian harus digantikan dengan metode online yang dirasa cukup sulit bagi masyarakat awam yang tidak terbiasa menggunakan computer atau telepon pintar.

Untuk mengetahui aspek penyelenggaraan yang terkait dengan kepentingan publik khususnya sejauh mana kinerja pelayanan yang telah diberikan di Kelurahan

Kalijaga kecamatan harjamukti kota cirebon. maka penulis mengambil judul dalam Penelitian ini adalah :

“Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan publik dimasa pandemi covid-19 di Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon”

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja aparatur Pelayanan Publik pada masa pandemi Covid-19 Kelurahan kalijaga Kota Cirebon?
2. Apa faktor penghambatan Kinerja Pelayanan Publik pada masa pandemi Covid-19 di Kelurahan Kota Cirebon ?
3. Apakah upaya yang dilakukan aparatur pemerintahan dalam mengatasi pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Kelurahan Kota Cirebon ?

1.3. Identifikasi Masalah

Sesuai permasalahan diatas, maka dalam penelitian ini ada beberapa identifikasi masalah yang akan menjadi pokok bahasan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja aparatur sipil negara pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 diKelurahan kalijaga kota cirebon?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat kinerja aparatur sipil negara pelayanan pada masa pandemi Covid-19 diKelurahan kalijaga kota cirebon ?

3. Upaya apa saja yang dilakukan aparatur sipil negara / pemerintahan dalam pelayanan publik dimasa pandemi Covid-19 dikelurahan kalijaga kota Cirebon?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Analisis Kinerja aparatur sipil negara dalam Pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 dikelurahan kalijaga kot Cirebon?
2. Untuk mengetahui faktor penghambat Kinerja aparatur sipil negara dalam Pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 dikelurahan kalijaga kota Cirebon?
3. Untuk mengetahui upaya upaya yang dilakukan aparatur sipil negara dalam pelayanan publik dimasa pandemi Covid-19 dikelurahan kalijaga kota Cirebon ?

1.5. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini, maka kegunaan penelitian yang penulis diharapkan adalah sebagai berikut :

a. Secara teoritis

- a) Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis tentang Kinerja Aparatur sipil negara Pelayanan Publik pada masa pandemi Covid-19
- b) Untuk pengembangan ilmu administrasi publik khususnya kajian tentang Kinerja aparatur sipil dalam Pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di kelurahan kalijaga kota Cirebon Hasil dari penelitian yang penulis lakukan diharapkan dapat menjadikan bahan acuan dalam penelitian selanjutnya dengan masalah sama.
- c) Dapat memperkaya kepustakaan dalam bidang administasi publik, terutama dalam kajian Bagaimana Kinerja aparatur sipil dalam Pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19

b. Secara Praktis

- a) Untuk memberikan masukan kepada aparaturnegara Indonesia, kepala pemerintah daerah yakni Kelurahan Kalijaga dalam rangka Peningkatan Kinerja pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19
- b) Untuk memberikan saran sebagai perbaikan terhadap kerja aparaturnegara di kelurahan kalijaga dalam rangka meningkatkan Kinerja aparaturnegara dalam pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19.

1.6. Kerangka Pemikiran

A. Pengertian Kinerja

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2005) bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Secara umum, definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas, pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi yaitu kinerja pegawai perindividu dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan Kinerja Organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi

Sementara itu, pengertian *performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil kinerja atau prestasi kerja. kinerja mempunyai makna lebih luas bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung, kinerja merupakan hasil pekerjaan yang

mempunyai hubungan dengan tujuan strategis organisasi kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi(Amstrong dan Baron,1998:15)

Hariandja (2002:78) mengatakan “Kinerja atau unjuk kerja merupakan hasil yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan peranannya dalam organisasi”

Menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67) Bahwa “Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Mangkunegara (2005:67) menyatakan ”bahwa pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi, kinerja individu adalah hasil kerja Pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan dari kinerja individu dengan kinerja kelompok”.

Moehariono (2012:95) Menyatakan bahwa “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”

Lijan poltak sinambela,dkk(2011:136), mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dan diselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan, kecakapan pegawai, pengalaman, kualitas, dan kuantitas guna mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi. Kinerja

dapat dikatakan tinggi apabila target dapat diselesaikan dengan waktu yang tepat, sedangkan kinerja dikatakan rendah apabila diselesaikan melampaui batas waktu yang telah ditentukan.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Tinggi rendahnya kinerja Aparatur Sipil Negara tergantung kepada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Keith Davis (2002:23), kinerja berasal dari kemauan dalam diri seseorang yang dipengaruhi oleh lingkungannya. Ini dapat dilihat dari Aparatur Sipil Negara yang memiliki latar belakang yang berbeda-beda sehingga motivasinya pun berbeda-beda sehingga motivasi mereka adalah melaksanakan pekerjaannya secara hakiki, berbeda dengan Aparatur Sipil Negara yang mempunyai harapan-harapan terhadap instansi organisasi adalah faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara untuk menghasilkan kinerja yang tinggi maka betapa pentingnya peranan motivasi dalam mendorong mereka mencapai kinerja yang mereka inginkan.

Menurut Timple dalam Mangkunegara (2005:15), faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal (*disposisional*) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku,

sikap, tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pemimpin, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.

Menurut Hasibuan yang dikutip dalam Nawawi (2006:64) kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor yang terdiri dari :

- a) Minat dalam bekerja
- b) Penerimaan delegasi tugas ,dan
- c) Peran dan tingkat motivasi seorang pekerja

Sedangkan menurut Henry Simamora (1995:500), Kinerja (*Performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu :

a. Faktor individual yang terdiri dari :

- 1) Kemampuan dan keahlian
- 2) Latar belakang
- 3) Demografi

b. Faktor psikologi yang terdiri dari :

- 1) Persepsi
- 2) *Attitude*
- 3) *Personality*
- 4) Pembelajaran
- 5) Motivasi

c. Faktor Organisasi yang terdiri dari :

- 1) Sumber daya
- 2) Kepemimpinan
- 3) Penghargaan
- 4) Struktur
- 5) *Job design*

C. Langkah – langkah Peningkatan Kinerja

Dalam rangka peningkatan kinerja,paling tidak terdapat tujuh langkah yang dapat dilakukan sebagai berikut :

a. Mengetahui Adanya Kekurangan dalam Kinerja

Dapat dilakukan melalui tiga cara yaitu :

1. Mengidentifikasi Masalah melalui data dan informasi yang dikumpulkan terus-menerus mengenai fungsi-fungsi bisnis.
2. Mengidentifikasi Masalah melalui karyawan.
3. Memperhatikan masalah yang ada.

b. Mengenai kekurangan dan tingkat keseriusan

Untuk memperbaiki keadaan tersebut, diperlukan beberapa informasi, antara lain:

1. Mengidentifikasi masalah setepat mungkin.
2. Menentukan tingkat keseriusan masalah dengan mempertimbangkan :
 - Harga yang harus dibayar bila tidak ada kegiatan
 - Harga yang harus dibayar bila ada campur tangan dan penghematan yang diperoleh apabila ada penutupan kekurangan kinerja

c. Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan,baik yang berhubungan dengan sistem maupun yang berhubungan dengan sistem maupun yang berhubungan dengan pegawai itu sendiri.

d. Mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan tersebut dan Melakukan rencana tindakan tersebut.

f. Melakukan evaluasi apakah masalah tersebut sudah teratasi atau belum.

D. Pengukuran Kinerja Pegawai

Selanjutnya peneliti akan mengemukakan ukuran-ukuran dari Kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Bernandin & Russell(1993:135) yang dikutip oleh Faustino cardoso gomes dalam bukunya *Human Resource Managemen* yaitu sebagai berikut :

1. *Quantity of work* : jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
2. *Quality of work* : kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapanya.
3. *Job Knowledge* : luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. *Creativeness* : keaslian gagasan –gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5. *Cooperation* : kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi
6. *Dependability* : kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
7. *Initiative* : semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya.
8. *Personal Qualities* : menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahmataman dan integritas pribadi.

F. Indikator Kinerja

Indikator kinerja atau *performance indicators* kadang-kadang dipergunakan secara bergantian dengan ukuran kinerja (*perormance measures*),tetapi banyak pula yang membedakanya.pengukuran kinerja berkaitan dengan hasil yang dapat dikuantitatifkan dan mengusahakan data setelah kejadian.sementara itu, terdapt tujuh indikator kinerja .dua diantaranya mempunyai peran sangat penting yaitu tujuan dan motif. kinerja ditentukan oleh tujuan yang hendak dicapai untuk melakukannya diperlukan adanya motif.Tanpa

dorongan motif untuk mencapai tujuan ,kinerja tidak akan berjalan ,Dengan demikian, Tujuan dan motif menjadi indikator utama dari kinerja .

Berikut tujuh indikator kinerja menurut Hersey,Blanchard, dan Johnson :

1. Tujuan
2. Standar
3. Umpan Balik
4. Alat atau Sarana
5. Kompetensi
6. Motif
7. Peluang

E. Pengertian Aparatur Sipil Negara (ASN)

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Aparatur Negara” didefinisikan sebagai “alat kelengkapan negara”, terutama yang meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Dalam pengertian tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) tidak terlepas dari Undang-Undang Republik Indonesia . Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2011 Penilaian prestasi kerja PNS bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang dilakukan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karier yang dititikberatkan pada sistem prestasi kerja

F. Pengertian & Teori Pelayanan Publik

Secara etimologi, kamus besar bahasa Indonesia mengatakan pelayanan ialah “usaha melayani orang lain sedangkan Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi.

UU 25/2009 tentang pelayanan publik menegaskan bahwa 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 penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003, definisi pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha milik negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-undang No.25/2009, yang bermaksud dengan 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, dan jasa /pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

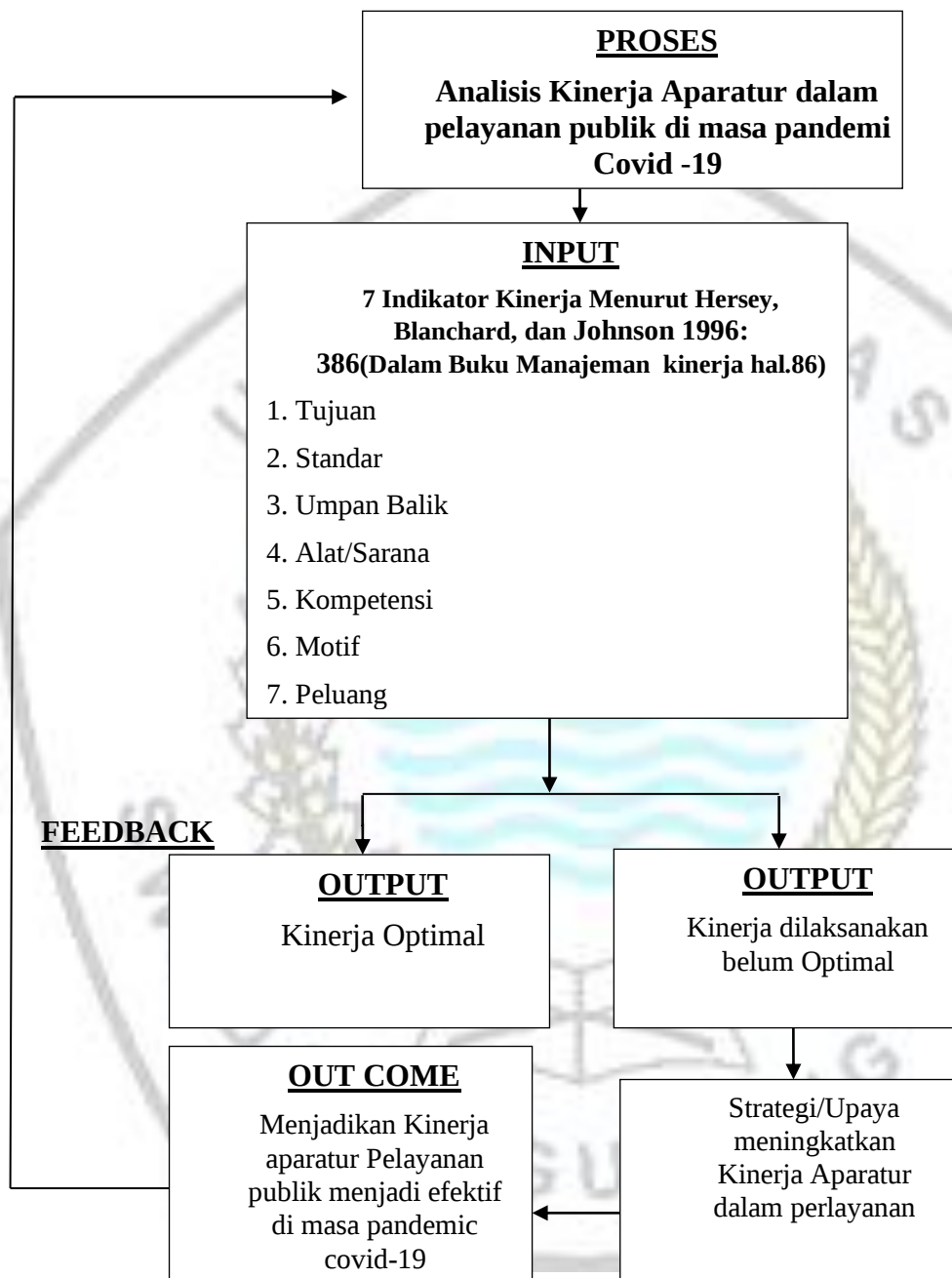
Mengikuti definisi di atas, Pelayanan Publik atau pelayanan Umum Dapat di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab

dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan Pusat ,di daerah,dan d lingkungan 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). Pelayanan Umum atau pelayanan publik menurut wasistiono (2002) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah,pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik adalah pelayanan umum dan definisi “pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan “(LAN,2004).setiap pelayanan menghasilkan produk , baik berupa barang ataupun jasa.

1. Assurance (Jaminan) ; kemampuan dengan keramahan ,sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen dengan tujuan pula menumbuhkan kepercayaan pelanggan dan menciptakan rasa aman bagi para konsumen
2. Emphaty(empati) ; memahami masalah para pelanggan serta memberikan perhatian personil.

Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat kerangka pemikiran Analisis Kinerja Aparatur dalam Pelayanan publik dimasa pandemi covid-19 di kecamatan Harjamukti kota Cirebon



Gambar1. 1

Kerangka Pemikiran Penelitian

1.7. Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

Untuk menyamakan persepsi dan pemahaman dalam penelitian dikemukakan definisi operasional sebagai berikut :

- a. Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2005) bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Secara umum, definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas, pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya
- b. Secara etimologi, kamus besar bahasa Indonesia mengatakan pelayanan ialah “usaha melayani orang lain sedangkan Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi.
- c. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Aparatur Negara” didefinisikan sebagai “alat kelengkapan negara”, terutama yang meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari.

1.7.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Operasionalisasi konsep penelitian merupakan upaya yang dilakukan peneliti dengan cara mengoperasionalkan atau menjabarkan konsep penelitian ke dalam beberapa dimensi yang sesuai dengan teori yang digunakan tersebut kemudian dijabarkan menjadi parameter-parameter.

Tabel 1.1

Operasional Konsep Penelitian

Variabel	Dimensi	Parameter
7 indikator kinerja menurut Hersey, Blanchard, dan Johnson 1996: 386 dalam Buku Manajemen kinerja hal.86	Tujuan	1. Menunjukkan arah kemana kinerja harus dilakukan. 2. Untuk mencapainya, diperlukan kinerja individu, kelompok dan organisasi yang baik.
	Standar	1. untuk dijadikan tolak ukur tercapainya suatu tujuan 3 sebagai pedoman yang dipakai
	Umpan Balik	1. untuk menilai suatu kinerja yang sudah diberikan standar kinerjanya 2. untuk mengevaluasi hasil kinerja. ketika kinerja baik hasilnya, dilanjutkan, ketika buruk kinerjanya di perbaiki.
	Alat atau Sarana	1. Untuk menunjang tercapainya suatu tujuan agar kinerja dapat berjalan dengan baik. 2. Sebagai pelengkap untuk membantu suatu pekerjaan
	Kompetensi	1. Dengan adanya kompetensi yang dimiliki oleh seseorang, maka tugas yang diterima akan dikerjakan dengan baik

		2. Untuk memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan kerja, guna mencapai kinerja yang optimal.
	Motif	1. Untuk mendorong seseorang bergerak maju dalam mencapai suatu tujuan. 2. Sebagai motivasi / misi yang digunakan untuk mencapai sasaran
	Peluang	1. Untuk memberikan kesempatan pekerja menunjukan prestasi kerjanya. 2. Memberikan kepercayaan untuk para pekerja dalam menunjukan kinerjanya .

1.8. Metode Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian yang digunakan

Metode Deskriptif kualitatif penelitian terhadap permasalahan yang sedang terjadi dengan pendekatan kualitatif menurut Sugiono (2014 : 8) adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu objek alamiah, pengambilan sumber data atau teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis dan bersifat induksi kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna adalah data yang sebenarnya data yang pasti merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif tidak menekan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna.

“Metode Penelitian Kualitatif menurut Moleong (2017 : 6) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perihal persepsi, motivasi, tindakan, dan lain – lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata – kata bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. “

Metode yang penulis gunakan untuk penelitian adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif dan metode penelitian kualitatif itu dilakukan secara interatif. Alasan penulis menggunakan metode kualitatif bahwa penelitian yang di gunakan untuk mengetahui Kinerja pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 apakah sudah efektif dan efisien atau belum. Dan mencari faktor – faktor mendukung dan penghambat pelayanan dalam meningkatkan disiplin kerja pegawai bukan untuk mencari berapa besar pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lain, tetapi penelitian yang menulis lakukan adalah untuk menggali, menemukan dan ketepatan sasaran terhadap Kinerja pelayanan publik di masa pandemi covid-19.

1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Teknik pemilihan informan menggunakan teknik *purposive (purposive sampling)* dalam teknik ini peneliti memilih sampel sesuai kebutuhan. Menentukan informan kunci yaitu orang orang yang paling banyak mengetahui tentang masalah yang diteliti, dan informan pendukung yaitu orang orang di luar informan kunci yang dapat memberikan informasi pelenkap atau

tambahan yang diperlukan peneliti dalam penelitian ini berkaitan dengan Kinerja pelayanan yang ada di kantor kecamatan Harjamukti

Pertimbangan orang – orang sebagai informan pada penelitian ini yang terdiri dari informan kunci dan informan pendukung dari Kelurahan Kalijaga dengan alasan agar penulis mendapat penelitian dan keterangan yang bersifat mengenai Kualitas pelayanan Kecamatan Harjamukti

Informan – Informan dalam penelitian ini yaitu :

- a. Informan Kunci : Lurah kelurahan Kalijaga Kota Cirebon
- b. Informan Pendukung : Pegawai Kelurahan kalijaga kota Cirebon

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian kualitatif terdiri dari :

1. Studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dari sumber – sumber tertulis yaitu buku – buku arsip, laporan Kecamatan, monografi, surat kabar, internet dan sumber – sumber tertulis lain.

2. Studi lapangan

Studi lapangan ini dilakukan dengan cara menggunakan beberapa teknik, diantaranya:

- a. Observasi atau pengamatan, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian untuk mengamati secara kualitatif berbagai kegiatan dan peristiwa yang terjadi.

Teknik ini biasanya diartikan sebagai pengamatan dari sistem fenomena yang diselidiki dimana observasi dalam penelitian dilakukan dengan observasi langsung yaitu suatu cara pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan gejala – gejala yang tampak pada objek penelitian,

pelaksanannya langsung dimana suatu peristiwa terjadi, adapun syistem yang dipilih dan disepakati pada observasi langsung adalah dimana kedudukan penelitian hanya sebagai pengamat bukan anggota sepenuhnya dari objek yang sedang diteliti.

- b. Wawancara yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan Tanya jawab dengan para informan wawancara yang dilakukan dalam Penelitian kualitatif adalah wawancara terpimpin /terstruktur yang dilakukan dengan cara mendalam (*deph interview*). Kedalaman wawancara ini sangat penting dalam penelitian kualitatif karena akan diperoleh data atau informasi yang benar benar lengkap, sehingga peneliti melakukan analisis dengan tajam dan mendalam.
- c. Dokumentasi Penelusuran dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data. Data ini berupa pengumpulan data, foto, video, dan rekaman.

1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Teknik keabsahan data dalam penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik tringulasi, menurut Moleong (2017 :330) teknik tringulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Melalui teknik pengujian keabsahan data, penulis menggunakan teknik tringulasi dengan membandingkan berbagai data yang diperoleh dengan *caraceck*, *recheck*, dan *cross ceck* terhadap data itu.

Tringulasi dapat dilakukan dengan berbagai cara :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil Wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dilakukan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan persepektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berbeda, orang pemerintahan.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumentasi yang berkaitan.

Dalam Penelitian Kualitatif, suatu data dikatakan absah akurat jika memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Ada kesamaan data dari hasil wawancara dengan para informan. Data dinyatakan akurat jika untuk pertanyaan yang sama diperoleh data atas jawaban yang sama dari informan. Jika jawaban para informan bcrbeda-beda, maka data itu belum akurat/abasah. Peneliti harus melakukan tringulasi dengan *caracheck*, *rescheck*, *cross check* sampai diperoleh data atau informasi yang sama.
- b. Ada kesamaan data antara hasil wawancara dengan hasil pengamatan. Jika data dari hasil wawancara dengan hasil pengamatan itu tidak sama, maka data itu tidak abash atau akurat. Peneliti harus melakukan tringulasi lagi dengan cara *check*, *recheck* dan *crosss check* sampai diperoleh data atau informasi yang sama.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data Analisis data dalam kualitatif dilakukan dengan cara menganalisis secara mendalam data deskriptif yang diperoleh dari data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

“Moleong (2017 : 280), analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan pola, kategori , dan dapat di rumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data yang pertama – tama pengorganisasikan data yang terkumpul yang terdiri dari catatan lapangan dan tanggapan peneliti, gambar, foto dokumentasi berupa laporan, biografi, artikel, dan sebagainya kemudian mengatur, mengurutkan, pengelompokan, membelikan kode, dan mengkategorikannya sehingga menemukan tema dan hipotesis kerja yang akhirnya diangkat menjadi teori substantive. “

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif, dengan tahap-tahap sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Yaitu data yang telah diperoleh kemudian dilurnpulkan, dirinci secara sistematis, kemudian memilih hal – hal yang pokok sesuai dengan fokus dan masalah penelitian. Dengan kata lain reduksi data adalah memilih dan memilah data yang telah diperoleh. Data yang telah direduksi diharapkan memberikan gambaran yang lebih tajam, sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis.

2. Display Data

Yaitu menyajikan data dalam bentuk uraian, gambar, tabel, dan sebagainya. Dalam display data ini hanya data yang relevan dengan jscti Dan masalah penelitian yang dijadikan.

3. Verifikasi Data

Yaitu peneliti berusaha memperoleh makna dari berbagai data yang di kumpulkan kemudian dibuat pola, model, tema, hubungan dan permasalahan terhadap hal-hal yang sering muncul.

4. Penarikan Kesimpulan

Yaitu menyimpulkan secara logis berdasarkan reduksi dan display data serta verifikasi di atas.

1.9. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1.Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini penulis lakukan di Kantor Kelurahan kalijaga Kecamatan Harjamukti kota Cirebon Jawa barat Adapun alasan peneliti memilih lokasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Terdapat Masalah
2. Adanya data yang mendukung dalam penelitian
3. Lokasi penelitian terjangkau oleh peneliti.



1.9.2. Jadwal Penelitian

Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

[illegible]