

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Deskripsi Teori Kinerja

2.1.1 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 kuat 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 di berikan 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 telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan dari kinerja individu dengan kinerjakelompok”.

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.

2.1.2 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.

Terdapat beberapa pandangan para pakar tentang pengertian manajemen kinerja. Bacal (1999:4) memandang manajemen kinerja sebagai proses komunikasi yang dilakukan secara terus-menerus dalam kemitraan antara karyawan dengan atasan langsungnya.

Berbeda dengan Bacal yang menekankan pada proses komunikasi, Armstrong (2004:29) lebih melihat manajemen kinerja sebagai sarana untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari organisasi, tim, dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam suatu kerangka tujuan, standar dan persyaratan –persyaratan

Manajemen kinerja memberikan manfaat bukan hanya bagi organisasi, tetapi juga pada manajer, dan individu. Manfaat manajemen kinerja bagi organisasi antara lain adalah dalam menyelesaikan tujuan organisasi dengan tujuan tim dan individu, memperbaiki kinerja, memotivasi pekerja, meningkatkan komitmen, mendukung nilai-nilai inti, meningkatkan dasar keterampilan dll.

Manfaat kinerja bagi manajer antara lain berupa mengusahakan klarifikasi kinerja dan harapan perilaku, menawarkan peluang menggunakan waktu secara berkualitas, memperbaiki kinerja tim dan individual, mendukung kepemimpinan, proses motivasi dan pengembangan tim, mengusahakan kerangka kerja untuk meninjau kembali kinerja dan tingkat kompetensi.

Sementara itu, manfaat manajemen kinerja bagi individu antara lain dalam bentuk: memperjelas peran dan tujuan, mendorong dan mendukung untuk tampil baik, membantu mengembangkan kemampuan dan kinerja, peluang menggunakan

waktu secara berkualitas, dasar objektivitas dan kejujuran untuk mengukur kinerja, dan memformulasi tujuan dan rencana perbaikan cara bekerja dikelola dan dijalankan.

2.1.3 Standar Kinerja

Standar kinerja merupakan elemen penting dan sering dilupakan dalam proses review kinerja. Standar kinerja menjelaskan apa yang diharapkan manajer dari pekerja sehingga harus dipahami pekerja klarifikasi tentang apa yang diharapkan merupakan hal penting untuk memberi pedoman perilaku pekerja dan dipergunakan sebagai dasar untuk penilaian, standar kinerja merupakan tolak ukur terhadap mana kinerja diukur agar efektif standar kinerja harus dihubungkan dengan hasil yang diinginkan dari setiap pekerjaan. (Prof.Dr.Wibowo,2014:63)

Terdapat beberapa pendapat diantara para ahli tentang arti sebenarnya standar kinerja. beberapa menggunakan definisi sebagai kondisi yang akan terjadi ketika segmen pekerjaan dikerjakan dengan baik” sementara lainnya menggunakan definisi “kondisi yang akan terjadi ketika segmen pekerjaan dikerjakan dengan cara yang dapat diterima” (Kirkpatrick, 2006:37).

Standar kinerja yang efektif didasarkan pada pekerjaan yang tersedia, dipahami, disetujui, spesifik dan terukur berorientasi waktu, tertulis, dan terbuka untuk berubah. Maka standar kinerja dapat ditentukan dengan baik dan pekerja termotivasi untuk mencapai atau melebihinya. Untuk itu pekerja harus dilibatkan dalam menentukan standar. standar yang baik disusun berdasarkan kesepakatan bersama sehingga menjadi kontrak kinerja yang efektif. Dalam hal terdapat ketidaksepakatan, manajer harus membuat keputusan akhir.

Menurut Kirkpatrick (2006: 39), terdapat delapan karakteristik yang membuat suatu standar kinerja efektif, yaitu sebagai berikut.

1. Standar Didasarkan Pada Pekerjaan

Standar kinerja harus dibuat untuk pekerjaan itu sendiri tanpa memandang siapa yang menduduki pekerjaan. Pekerjaan analisis pemasaran atau mandor produksi merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh sejumlah orang. Oleh karena itu, harus ada satu set standar untuk suatu jenis pekerjaan tertentu.

2. Standar Dapat Dicapai

Secara praktis pekerja dalam pekerjaan harus dapat mencapai standar yang ditentukan. Standar harus ditetapkan lebih tinggi sebagai tantangan bagi pekerja untuk memberikan prestasi terbaiknya.

3. Standar Dapat Dipahami

Standar harus jelas bagi manajer maupun pekerja. Dengan demikian, dapat dihindari perbedaan interpretasi di antara manajer dan pekerja.

4. Standar Disepakati

Baik manajer maupun pekerja harus sepakat bahwa standarnya ditentukan dengan jujur. Hal ini sangat penting untuk memotivasi pekerja.

5. Standar itu Spesifik dan Dapat diukur

Sementara itu, orang merasa standar harus spesifik dan dapat diukur. Mereka menambahkan bahwa standar harus dinyatakan dalam angka, presentase, satuan uang, atau bentuk lainnya yang dapat diukur secara kuantitatif.

6. Standar Berorientasi pada waktu

Standar kinerja menunjukkan berapa lama suatu pekerjaan dapat diselesaikan atau kapan suatu pekerjaan harus diselesaikan dengan menunjukkan tanggal yang pasti.

7. Standar harus tertulis

Baik Manajer maupun pekerja harus mempunyai salinan tertulis dari standar yang disetujui. Standar harus dituangkan sebagai dokumen tertulis karena akan dipergunakan sebagai ukuran dalam menilai kinerja orang,tim, atau organisasi.

8. Standar Dapat Berubah

Karena standar harus dicapai dan disepakati ,secara periodik harus dievaluasi dan diubah apabila perlu .kebutuhan mengubah mungkin dalam metode baru, peralatan baru, bahan baru atau perubahan dalam faktor pekerjaan penting lainnya.

2.1.4 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 Hennry 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*

Luthan berpendapat bahwa kinerja tidak hanya dipengaruhi oleh sejumlah usaha yang dilakukan seseorang, tetapi dipengaruhi juga oleh kemampuan seperti:

A. Pengetahuan

B. pekerjaan

C. Keahlian

D. Serta bagaimana seseorang merasakan peran yang dibawakannya.

Kemudian Robin mengatakan bahwa kinerja seseorang sangat dipengaruhi oleh faktor :

A. Kemampuan atau *Ability (A)*

B. Motivasi atau *motivation (M)*

C. Kesempatan atau *Oportunity (O)*

Dengan formula yaitu $Performance = f (A \times M \times O)$, artinya kinerja merupakan fungsi dari Kemampuan, Motivasi, dan Kesempatan. Kesempatan kinerja adalah tingkat-tingkat kinerja yang tinggi sebagian merupakan fungsi dari tiadanya rintangan-rintangan pengendalian pegawai itu sendiri.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan faktor dominan yang mempengaruhi kinerja adalah Kemampuan, Motivasi yang ada disetiap pendapat para ahli tersebut

2.1.5 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 Mulai dari awal,apabila perlu.

2.1.6 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 :

Quantity of work : jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.

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

2.1.7 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

Tujuan merupakan keadaan yang berbeda yang 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 suatu keadaan yang lebih baik ingin dicapai dimasa yang akan datang.

2. Standar

Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan.

3. Umpan Balik

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

4. Alat atau Sarana

Alat atau Sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat dan Sarana merupakan faktor penunjang untuk mencapai tujuan

5. Kompetensi

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan

6. Motif

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu yang berkaitan dengan kemajuan kinerja.

7. Peluang

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kinerjanya.

Jenis Indikator kinerja dalam Buku Indikator Kinerja Utama

(Moeheriono ,2017:144):

1. Indikator Kinerja *Input*

Indikator kinerja ini adalah mengukur jumlah sumber daya seperti anggaran (Keuangan) SDM,Peralatan,material, dan masukan lainnya yang dipergunakan untuk melaksanakan suatu kegiatan . Dengan meninjau distribusi sumber daya tersebut ,maka dapat dinalisis ,apakah alokasi sumber daya yang dimiliki telah sesuai dengan rencana strategik yng ditetapkan seperti yang direncanakn organisasi .

Contoh :

- Jumlah dana keuangan yang dibutuhkan
- Jumlah tenaga yang terlibat
- Jumlah peralatan yang digunakan
- Jumlah bahan yang digunakan
- Jumlah waktu yang digunakan

2. Indikator Kinerja *Output*

Indikator ini adalah membandingkan keluaran yang dapat dianalisis, apakah kegiatan tersebut sudah terlaksana sesuai dengan rencana .indikator keluaran (*output*) dijadikan sebagai landasan untuk menilai kemajuan suatu kegiatan , apabila tolak ukur dikaitkan dengan sasaran kegiatan yang terdefiniskan dengan baik dan terukur.

Contoh :

- Jumlah jasa/Kegiatan yang direncanakan
- Jumlah komputer yang dibeli
- Jumlah permohonan yang diselesaikan , dll

3. Indikator Kinerja *Outcome*

Pengukuran indikator ini adalah seringkali rancu dengan pengukuran indikator keluaran . indikator *outcome* lebih utama daripada sekedar output. Walaupun produk telah lebih berhasil dicapai dengan baik belum tentu secara outcome kegiatan tersebut telah tercapai .dengan indikator *outcome* maka dapat mengetahui,apakah hasil yang telah diperoleh dalam bentuk output memang dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan memberikan kegunaan atau manfaat yang lebih besar bagi masyarakat atau pelanggan.

Contoh :

- Jumlah presentase hasil langsung dari kegiatan
- Tingkat pemahaman peserta terhadap materi pelatihan
- Tingkat kepuasan dari pemohon / costumer

4. Indikator Kinerja *Benefit*

Indikator ini menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil (*Outcome*). Manfaat tersebut baru tampak setelah beberapa waktu kemudian, Khususnya dalam jangka panjang. Manfaat tersebut menunjukan hal yang diharapkan untuk dicapai bila

keluaran (*outpout*) dapat diselesaikan dengan optimal(tepat waktu,lokasi,dan.dan lain-lain)

Contoh :

- Persentase kenaikan lapangan kerja
- Peningkatan kegiatan ekonomi masyarakat.

5. Indikator kinerja Dampak (*Impact*)

Indikator ini memperhatikan pengaruh yang timbul dari manfaat yang diperoleh dari hasil kegiatan. Seperti halnya indikator manfaat ,indikator dampak juga diketahui dalam jangka waktu menengah dan panjang. Indikator dampak menunjukan dasar pemikiran kenapa kegiatan dilaksanakan ,menggambarkan aspek makro pelaksanaan kegiatan, tujuan kegiatan secara sektoral.

Contoh :

- Persentase kenaikan pendapatan perkapita masyarakat
- Peningkatan cadangan pangan
- Peningkatan PDRB sektor tertentu

2.2 Deskripsi Teori Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian 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 kepuasa dan keberhasilan “(LAN,2004).setiap pelayanan menghasilkan produk , baik berupa barang ataupun jasa.

Dalam konteks pelayanan publik,dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum,mempermudah urusan publik ,mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik (publik=umum) senada dengan itu, Moenir (2006) mengemukakan Bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem,prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

2.2.2 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 permohonan .

Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggara pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/ atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat,jenis,dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dn penyusunan melibatkan masyarakat dan Stakeholder lainnya. (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapat saran dan masukan ,membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas 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) Produk pelayanan
- 5) Sarana dan Prasaranan Pelayanan
- 6) Kompetensi Petugas pelayanan;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-undang tentang pelayanan publik,karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik ,sehingga susunanya menjadi sebagai berikut :

- 1) Dasar Hukum

- 
- 2) Persyaratan
 - 3) Prosedur pelayanan
 - 4) Waktu penyelesaian
 - 5) Biaya pelayanan
 - 6) Produk pelayanan
 - 7) Sarana dan prasarana
 - 8) Kompetensi petugas pelayanan
 - 9) Pengawasan intern
 - 10) Pengawasan extern
 - 11) Penanganan pengaduan, saran dan masukan:
 - 12) Jaminan pelayanan.

2.3 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.

Berikut adalah tiga strategi dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dibidang pendayagunaan aparatur negara dalam buku manajemen SDM (Sedarmayanti, 2017: 344) :

Pertama : Meningkatkan upaya pencegahan pemberantasan korupsi sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kedua : Penyelesaian masalah honorer, pegawai harian lepas dan pegawai tidak tetap + 750.000, secara bertahap sampai dengan 2009.

Ketiga: Peningkatan kinerja aparatur negara secara sistematis melalui penerapan *merit sistem* dan pengaturan mengenai imbalan jasa ,sanksi,adil,layak dan proposional.

