

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PREPOSISI**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Definisi Kinerja**

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Kinerja juga dikaitkan dengan performance, maka pengertiannya ialah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Afandi, 2018:83).

Menurut uraian diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang pegawai sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya dalam waktu tertentu. Kinerja juga merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh pegawai yang biasanya digunakan sebagai dasar penilaian terhadap pegawai atau organisasi. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah utama untuk menuju tercapainya suatu tujuan organisasi atau lembaga.

Menurut Afandi dalam bukunya beliau berpendapat bahwa ada beberapa Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kinerja sebagai berikut:

1. Faktor kemampuan, kepribadian, dan minat kerja.
2. Faktor kejelasan dan penerimaan atau kejelasan peran seseorang pekerja yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan seseorang atas tugas yang diberikan kepadanya.
3. Tingkat motivasi pekerja yaitu daya energi yang mendorong, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku.
4. Kompetensi yaitu keterampilan yang dimiliki seorang pegawai.
5. Fasilitas kerja yaitu seperangkat alat pendukung kelancaran operasional perusahaan.
6. Budaya kerja yaitu perilaku kerja pegawai yang kreatif dan inovatif.
7. Kepemimpinan yaitu perilaku pemimpin dalam mengarahkan pegawai dalam berkerja.
8. Disiplin kerja yaitu aturan yang dibuat oleh perusahaan agar semua pegawai ikut mematuhiya agar tujuan tercapai. (Afandi, 2018:86).

Berdasarkan faktor-faktor diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja seseorang tidak akan tercapai tanpa adanya faktor yang mendorong tercapainya kinerja. Maka diperlukan berbagai faktor kemampuan, kejelasan, motivasi, kompetensi, fasilitas, budaya kerja, kepemimpinan, dan disiplin kerja.

### **2.1.2 Dimensi dan Indikator-indikator Kinerja**

Peneliti berpendapat bahwa dimensi merupakan suatu ukuran kinerja yang dapat mempengaruhi capaian suatu kinerja. Kemudian menurut peneliti indikator merupakan suatu alat ukur atau pedoman yang dapat memberikan petunjuk atau berpengaruh terhadap keberhasilan, Menurut Afandi ada beberapa dimensi dan indikator kinerja pegawai sebagai berikut :

- a. **Dimensi hasil kerja** yang terdiri dari tiga indikator yaitu:
  1. Kuantitas hasil kerja merupakan satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya;
  2. Kualitas hasil kerja Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya;
  3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat waktu maupun biaya.
- b. **Perilaku kerja** yang terdiri dari tiga indikator yaitu:
  - 1 Disiplin kerja Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku;
  - 2 Inisiatif Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit;
  - 3 Ketelitian Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu udah mencapai tujuan apa belum.
- c. **Sifat pribadi** yang terdiri dari tiga indikator yaitu:
  1. Kepemimpinan Proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi;
  2. Kejujuran Salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan; dan
  3. Kreativitas Proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan. (Afandi, 2018:89).

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa dimensi hasil kerja terdiri dari tiga indikator yaitu kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja dan efisiensi. Kedua dimensi perilaku kerja ada tiga indikator yaitu disiplin, inisiatif, dan ketelitian. Ketiga ada dimensi sifat terdiri dari tiga indikator yaitu kepemimpinan, kejujuran, dan kreativitas. Setiap indikator sangat penting dalam sebuah kinerja untuk mencapai tujuan.

### **2.1.3 Definisi Aparatur Sipil Negara (ASN)**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 pasal 1 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang selanjutnya disingkat PPPK adalah warga Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN, yang menjelaskan jenis Pegawai ASN, terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kontrak (PPPK)

PNS sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf (a) merupakan Pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh Pejabat Kepegawaian dan memiliki Nomor Induk Pegawai (NIP) secara nasional. PPPK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf (b) merupakan pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai dengan

perjanjian kerja oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan kebutuhan Instansi Pemerintah dan ketentuan Undang-Undang ini.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa yang menyelenggarakan tugas-tugas atau pemerintahan adalah pegawai negeri, karena kedudukan pegawai negeri adalah sebagai abdi dan abdi masyarakat, juga pegawai negeri merupakan tulang punggung pemerintah dalam proses penyelenggaraan pemerintah maupun dalam melaksanakan pembangunan nasional, dengan demikian akan terlihat dari kemajuan suatu Negara itu dilihat dari bagaimana pegawai negeri melayani segala kebutuhan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 pasal 10 dan 11 Tentang Fungsi dan Tugas Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai berikut:

Pegawai ASN berfungsi sebagai:

- a. pelaksana kebijakan publik;
- b. pelayan publik; dan
- c. perekat dan pemersatu bangsa.

Pegawai ASN bertugas:

- a. melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. memberikan pelayanan publik yang dan berkualitas; dan
- c. mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Adapun hak-hak pegawai ASN menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 21 bahwa PNS berhak atas:

1. Gaji, tunjangan, dan fasilitas
2. Cuti
3. Jaminan dan jaminan hari tua 4

#### 4. Pengembangan kompetensi

Setiap Pegawai Negeri Sipil dibebani atas kewajiban-kewajiban. Adapun kewajiban-kewajiban Pegawai Negeri Sipil diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 23 yaitu:

1. Setia dan taat pada Pancasila, UUD 1945, NKRI, dan Pemerintah yang sah;
2. Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa;
3. Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah yang berwenang;
4. Menaati ketentuan Perundang-Undangan;
5. Melaksanakan tugas kedinasan dengan pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab;
6. Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan, dan tindakan kepada setiap orang, baik di dalam maupun di luar kedinasan;
7. Menyimpan rahasia jabatan dan hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan; dan
8. Bersedia ditempatkan diseluruh wilayah NKRI

Menurut UU No. 5 Tahun 2014 Pasal 23 dapat disimpulkan bahwa kewajiban-kewajiban yang telah diuraikan diatas harus dipatuhi oleh setiap Pegawai Negeri Sipil.

#### **2.1.4 Pengertian Disiplin**

Disiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan instansi dan norma-norma yang berlaku. (Hasibuan, 2017:193). Menurut uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa disiplin merupakan perilaku seseorang yang taat terhadap peraturan dan norma yang berlaku.

Disiplin adalah sikap kejiwaan dari seseorang atau sekelompok orang yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala aturan/keputusan yang telah ditetapkan. Disiplin dalam hubungan kerja sangat erat kaitannya dengan motivasi kerja. Disiplin dapat dikembangkan melalui suatu latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu, tenaga dan biaya (Muchdarsyah, 2003:135). Menurut uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa disiplin merupakan sikap yang wajib dipatuhi oleh setiap pegawai untuk mencapai tujuan bersama.

Macam-Macam / Jenis-Jenis Disiplin, yaitu diantaranya:

1. Disiplin Dalam Menggunakan Waktu, adalah dapat menggunakan dan membagi waktu dengan baik. Karena waktu sangat berharga dan salah satu kunci kesuksesan adalah dengan menggunakan waktu sebaik mungkin.
2. Disiplin Dalam Kehidupan Berbangsa dan Bernegara, adalah suatu hal yang sangat menentukan dalam proses pencapaian tujuan pendidikan, jika terjadi erosi disiplin maka pencapaian pendidikan akan terhambat.
3. Disiplin Diri Pribadi, adalah menganut beberapa unsur seperti adanya sesuatu yang harus ditaati atau ditinggalkan dan adanya proses sikap seseorang terhadap hal tersebut.
4. Disiplin Sosial, merupakan disiplin yang berhubungan dengan masyarakat atau dalam hubungannya dengan lingkungan.
5. Disiplin Nasional, adalah sebagai status mental bangsa yang tercermin dalam suatu perbuatan yang dalam bentuk keputusan dan ketaatan. Dilakukan secara sadar ataupun melalui pembinaan terhadap norma-norma kehidupan yang berlaku.  
(Muchdarsyah, 2003:12)

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sikap disiplin sangat bermanfaat bagi kehidupan individu, bangsa, dan

Negara. Dilihat dari krlima jenis disiplin diatas maka diri pribadi sangat berperan penting untuk menciptakan sikap disiplin.

**Tabel 2.1**  
**Ketentuan Disiplin Jam Kerja Pegawai ASN**

	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jum'at
Masuk	Pukul 07.00 WIB				
Istirahat	Pukul 12.00-12.45 WIB			Pukul 11.30-12.45 WIB	
Pulang	Pukul 15.30 WIB			Pukul 16.00 WIB	

(Sumber: Dokumen Peneliti, 2022)

Ketika semua hal diatas tadi sudah dilakukan dengan kemauan dan kesadaran penuh oleh setiap orang, maka dipastikan dampak positifnya akan secara langsung terasa baik bagi diri sendiri maupun lingkungan.

Pengertian disiplin dalam penelitian ini adalah apapun yang dilakukan telah mengikuti atau mematuhi segala aturan/keputusan yang telah ditetapkan serta melaksanakan segala sesuatu yang mengharuskan untuk tunduk terhadap keputusan, perintah dan peraturan yang berlaku. Disiplin juga dapat dikatakan ketaatan terhadap peraturan/tata tertib.

### **2.1.5 Pengertian Disiplin Kerja**

Disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun secara terus-menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah

ditetapkan (Sinambela, 2016:335). Dilihat dari uraian diatas maka disiplin kerja merupakan salah satu operasional sumber daya manusia yang paling penting, karena semakin baik disiplin kerja karyawan maka akan semakin baik juga kinerja karyawan tersebut. Tanpa disiplin kerja yang baik sulit bagi perusahaan untuk mencapai hasil yang optimal.

Disiplin merupakan suatu hal yang sangat penting bagi suatu organisasi atau perusahaan dalam mempertahankan atau melangsungkan kehidupannya. Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Kedisiplinan merupakan faktor utama yang diperlukan sebagai alat peringatan terhadap karyawan yang tidak mau berubah sifat dan prilakunya. Adapun beberapa pendapat yang dikemukakan mengenai pengertian disiplin kerja, menurut Rivai disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma yang berlaku (Rivai, 2011:825). Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesedian seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan normanorma yang berlaku.

Singodimedjo mendefinisikan bahwa disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya (Sutrisno, 2011:86), Jadi

menurut Singodimedjo dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan sikap seseorang yang rela untuk mematuhi aturan yang berlaku.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, dapat dikatakan bahwa disiplin kerja merupakan sikap atau tingkah laku yang menunjukkan kesetiaan dan ketaatan seseorang atau sekelompok orang terhadap peraturan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasinya baik yang tertulis maupun tidak tertulis sehingga diharapkan pekerjaan yang dilakukan efektif dan efisien.

Perusahaan atau organisasi haruslah memiliki standar dalam hal kedisiplinan kerja yang positif, mendidik serta mampu dilaksanakan secara baik oleh semua karyawan, baik itu manajer atau pimpinan, karena pimpinan harus memberi contoh yang baik terhadap bawahannya, sehingga karyawan dapat mendisiplinkan diri seperti yang di contohkan oleh pimpinannya (Mangkunegara, 2011:129) mengemukakan bahwa jenis-jenis disiplin kerja, yaitu :

1. Disiplin preventif merupakan upaya untuk menggerakkan pegawai untuk mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, atau aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Tujuan dasarnya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan.
2. Disiplin korektif merupakan suatu upaya menggerakkan pegawai dalam suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan.
3. Disiplin progresif merupakan kegiatan yang memberikan hukuman-hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran-pelanggaran yang berulang. Jenis-jenis disiplin kerja di atas menunjukkan disiplin kerja di bagi menjadi tiga bagian inti

yaitu disiplin untuk mengikuti pedoman kerja, untuk mengarahkan tetap mematuhi peraturan dan untuk memberikan hukuman pada setiap pelanggar. (Mangkunegara, 2011:129).

Berdasarkan ketiga jenis disiplin diatas dapat disimpulkan bahwa dari ketiga jenis disiplin tersebut merupakan suatu tindakan untuk memberikan upaya untuk tetap mematuhi peraturan yang berlaku. Ketiga jenis disiplin diatas mempunyai tujuan yang baik bagi setiap individu untuk menciptakan sikap disiplin.

Kedisiplinan dapat diartikan bilamana karyawan dapat mematuhi, menghormati, dan mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma yang berlaku. Bila kedisiplinan tersebut berjalan dengan baik maka efisiensi dan efektifitas kerja karyawan dapat meningkat di perusahaan (Sutrisno, 2011;126), mengemukakan bahwa tujuan disiplin kerja, antara lain:

1. Tingginya rasa kepedulian karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan.
2. Tingginya semangat dan gairah kerja dan inisiatif para karyawan untuk melaksanakan pekerjaan.
3. Bersarnya rasa tanggung jawab pada karyawan untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.
4. Berkembangnya rasa memiliki dan rasa solidaritas yang tinggi dikalangan karyawan.
5. Meningkatnya efisiensi dan produktivitas kerja karyawan. (Sutrisno, 2011;126).

Berdasarkan tujuan disiplin diatas dapat disimpulkan bahwa dari kelima tujuan disiplin kerja mempunyai tujuan yang dapat memberikan manfaat baik untuk seseorang. Dilihat dari rasa peduli, semangat, rasa

tanggung jawab, rasa memiliki, dan tingkatan efisiensi diusahakan mampu mencapai tujuan disiplin pada kinerja setiap individu.

Adanya tujuan disiplin kerja, diharapkan disiplin kerja karyawan ditegakan dalam suatu perusahaan. Tanpa adanya dukungan dari karyawan itu sendiri, maka sulit bagi perusahaan untuk mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan adalah salah satu faktor yang paling penting bagi perusahaan agar berhasil dalam mencapai tujuannya.

Disiplin kerja pada suatu perusahaan dimana karyawan untuk patuh dan taat terhadap peraturan, perintah, dan norma yang berlaku. Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan di suatu perusahaan (Hasibuan, 2010:194), mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat disiplin kerja pegawai diantaranya :

1. Tujuan dan Kemampuan Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tingkat akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan.
2. Teladan Pimpinan Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan tingkat kedisiplinan karyawan karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Dengan teladan pimpinan yang baik, kedisiplinan bawahan pun akan ikut baik. Jika teladan pimpinan kurang baik atau kurang berdisiplin, para bawahan pun akan kurang disiplin.
3. Balas Jasa Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi tingkat disiplin karyawan karena balas jasa akan memberikan semangat dan kepuasan terhadap perusahaan atau pekerjaannya. Kedisiplinan karyawan tidak mungkin baik apabila balas jasa yang mereka terima kurang memuaskan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya bersama keluarga, begitupun sebaliknya jika balas jasa yang di berikan kepada karyawan memuaskan layak dan adil besar

kemungkinan kedisiplinan karyawan dapat berjalan dengan baik.

4. Keadilan Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan. Karena keadilan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa atau hukuman akan memicu terciptanya kedisiplinan yang baik. Manajer yang cakap dalam memimpin selalu berusaha bersikap adil terhadap semua bawahannya. Dengan keadilan yang baik, akan tercipta kedisiplinan yang baik pula. Jadi, keadilan harus diterapkan dengan baik pada perusahaan supaya kedisiplinan karyawan meningkat.
5. Pengawasan Melekat (waskat) adalah tindakan nyata yang paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan. Dengan waskat, atasan secara langsung dapat mengetahui kemampuan dan kedisiplinan setiap individu bawahannya, sehingga kondisi setiap bawahan dinilai objektif. Jadi, waskat menuntut adanya kebersamaan aktif antara atasan dan bawahan dalam mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan kebersamaan aktif itulah, maka dapat terwujud kerja sama yang baik dan harmonis dalam perusahaan yang mendukung terbinanya kedisiplinan karyawan yang baik.
6. Sanksi Hukuman Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Berat ringannya sanksi hukuman yang akan diterapkan akan mempengaruhi baik buruknya kedisiplinan karyawan. Sanksi hukuman seharusnya tidak terlalu ringan atau terlalu berat supaya hukuman itu tetap mendidik karyawan untuk mengubah perilakunya. Sanksi hukuman hendaknya cukup wajar untuk setiap tingkatan indisipliner, bersifat mendidik, dan menjadi alat motivasi untuk membina kedisiplinan dalam perusahaan.
7. Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan perusahaan. Pimpinan harus berani dan tegas, bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman serta peraturan yang telah diterapkan oleh perusahaan.
8. Hubungan Kemanusiaan Hubungan kemanusiaan yang harmonis di antara karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan. Manajer harus berusaha menciptakan suasana hubungan kemanusiaan yang serasi serta meningkat, maupun horizontal di antara semua karyawannya. Terciptanya hubungan manusia yang serasi akan mewujudkan lingkungan dan suasana kerja yang nyaman.

(Hasibuan, 2010:194).

Berdasarkan delapan faktor uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat disiplin kerja pegawai sangat penting bagi menunjang kinerja. Terutama dari segi hubungan dari individu dengan yang lainnya sehingga dapat meningkatkan rasa kemanusiaannya, sehingga berpengaruh terhadap tingkat disiplin kerjanya.

### **2.1.6 Definisi *E-Government***

*E-government* adalah suatu usaha menciptakan suasana pelayanan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang direncanakan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada *stakeholder* yang ada misalnya :

- a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya.
- b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparan
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik.
- d. Menjamin terciptanya penyelenggaraan yang demokratis. (Indrajit, 2007:5).

Berdasarkan beberapa poin diatas dapat disimpulkan bahwa visi yang harus dibentuk yakni kepentingan masyarakat dan bukan kepentingan *stakeholder* tertentu. Sehingga dapat memperbaiki produktifitas kinerja, meningkatkan kualitas kehidupan demi menjamin terciptanya demokrasi.

*E-government* dapat memperbaiki manajemen internal dan peningkatan pelayanan publik. Dengan *e-government* dapat mempermudah, mempermudah, mempercepat, memperingan dan memperindah kehidupan serta mempercepat akselerasi pembangunan ICT antara daerah, regional, nasional (Indrajit, 2007:4). Menurut uraian diatas dapat diartikan bahwa *e-government* akan mempermudah segala urusan pemerintah.

*E-government* adalah suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintahan dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki mutu pelayanan yang selama berjalan. (Indrajit, 2007:4).

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan penemuan baru yang canggih untuk mempermudah pelayanan yang telah berjalan.

Berdasarkan beberapa contoh definisi yang telah dipaparkan diatas, terdapat tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi *e-government* yang ada, berikut tiga persamaan karakteristik tersebut :

- a. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*);dimana
- b. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet);
- c. Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik.

(Indrajit, 2007:6).

Berdasarkan ketiga persamaan diatas dapat disimpulkan bahwa ketiga persamaan tersebut mempunyai tujuan yang dapat mempermudah segala pekerjaan. Ketiganya sangat berkaitan mulai dari mekanismenya, penggunaan teknologinya untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik.

Konsep *e-government* akan mengandung arti pada bagaimana pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai media teknologi terutama internet untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai “*customer*”-nya. (Indrajit, 2007:47). Berdasarkan uraian tersebut maka konsep *e-government* sebagai cara pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan.

Secara esensial, *e-government* memiliki tujuan akhir untuk memenuhi beragam kebutuhan dari masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas kehidupan manusia. Berdasarkan hal ini, visi yang dikembangkan haruslah berfokus pada kepentingan masyarakat tersebut, walaupun dalam beberapa kasus *e-government* bertujuan untuk memperbaiki kinerja internal pemerintah, namun pada akhirnya bermuara pada pemberian pelayanan (Indrajit, 2007:6). Uraian diatas sama-sama mempunyai tujuan yang baik bagi masyarakat maupun kinerja pemerintah, walaupun masih ada beberapa kendala dan itu hal wajar.

Contoh menarik adalah bagaimana *Washtenaw Country* yang dikutip oleh Indrajit mengatakan bahwa membagikan berbagai inisiatif

*e-government* yang ada menjadi tiga tahapan besar, yaitu: *e-Information*, *e-Commerce* dan *e-Democracy*, selain berbeda karekteristiknya ketiga jenis klasifikasi ini merupakan tiga fase besar pengembangan *e-government* yang masing-masing membutuhkan proses dan perjalanan panjang untuk mewujudkannya (Indrajit, 2007:47).

Tahapan pertama, *e-information*, berkaitan dengan objektif agar seluruh *stakeholder* pemerintah khususnya yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat, disatu sisi dapat menyediakan dan disisi lain dapat mengakses informasi secara cepat dan tepat melalui berbagai kanal akses. Program pembangunan *e-government* pada tahap ini biasanya dimulai dengan membangun *website* yang berisi informasi mengenai berbagai hal yang sedang dikerjakan oleh pemerintah agar masyarakat dapat mengetahui informasi secara cepat dan tepat. Dengan hal tersebut diharapkan antara masyarakat dengan pemerintah dapat terjadi komunikasi yang interaktif (Indrajit, 2007:47). Peneliti dapat menyimpulkan bahwa langkah pertama pemerintah menerapkan *e-government* yaitu dengan cara memberikan informasi melalui media sosial, bisa informasi pelayanan, penerapan, dan lain-lain.

Tahapan kedua *e-commerce*, konsep pelayanan yang ada tidak hanya berhenti pada pertukaran informasi antara masyarakat dengan pemerintah, tetapi lebih jauh lagi sudah melibatkan proses transaksi pertukaran barang dan jasa. Masyarakat yang selama ini harus mendatangi kantor pemerintahan untuk mengurus berbagai proses

perijinan dan berbagai pembayaran, seperti membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan lain-lain. Saat ini tidak perlu lagi harus mendatangi kantor dinas terkait karena sudah dilakukan dirumah masing-masing melalui media internet (Indrajit, 2007:48). Peneliti dapat menyimpulkan bahwa dengan adanya konsep *e-commerce* maka dengan mudah dan singkat pelayanan yang diberikan, tidak perlu datang ke kantor pemerintah namun sudah bisa diakses melalui *website*, aplikasi, atau yang lainnya.

Tahapan ketiga *e-democracy*, dimana terjadi suatu lingkungan yang kondusif bagi pemerintah, wakil rakyat, partai politik, dan konstituennya untuk saling berkomunikasi, berkoperasi dan berkolaborasi melalui sejumlah proses interaksi di media internet. Dalam hal ini masyarakat dapat menyampaikan penilaian dan pandangannya terhadap kinerja pemerintah dan menyampaikan pendapatnya secara bebas kepada para wakil rakyat secara *online* dengan menggunakan fasilitas semacam *email*, *mailing list*, *discussion/forum*, *chatting* dan *polling* (Indrajit, 2007:48). Peneliti dapat menyimpulkan bahwa saat ini pemerintah gencar membuat sistem pengaduan *online* untuk mempermudah mendapatkan info terkait pengaduan masyarakat. Kemudian pemilu yang biasanya dilakukan dengan cara *offline* kini bisa juga dilakukan dengan cara *online* agar lebih menghemat biaya pengeluaran.

Dapat disimpulkan ketiga fase ini perlu dijalankan prosesnya satu per satu secara sekuensial karena memang satu fase merupakan landasan bagi pengembangan fase berikutnya. Dengan kata lain dikatakan bahwa satu fase sulit dilakukan fase sebelumnya tidak terlaksana dengan baik, dalam tiga fase yang sudah dijelaskan tadi fase terberat berada pada fase terakhir yaitu fase *e-democracy*, dimana tidak hanya dibutuhkan infrastruktur teknologi informasi yang kuat, tetapi juga dibutuhkan perubahan kultur yang besar dimasyarakat .

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Pelaksanaan *e-government* yang dilakukan di Kabupaten Subang melalui aplikasi Sijawara masih belum maksimal diantaranya, masih rendahnya tingkat kedisiplinan kerja para ASN sehingga berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat luas, kemudian sering terjadi gangguan sistem pada aplikasi tersebut sehingga memperlambat kinerja para pegawai. Sijawara merupakan aplikasi mobile yang didukung untuk keperluan data pegawainya.

Kinerja sangat berperan penting dalam sebuah kelompok organisasi maupun perusahaan, kualitas kinerja sebagai tolak ukur bagi wajah depan organisasi apakah sudah sesuai dengan standar yang berlaku atau sebaliknya.

Untuk mengetahui kinerja yang dilakukan oleh para pegawai atau ASN di Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Subang yang didalamnya masih terdapat permasalahan-permasalahan, maka peneliti menggunakan teori

yang dikemukakan oleh Afandi yakni Kinerja dapat dikaitkan dengan *performance*, maka pengertiannya ialah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Peneliti akan mengkaji, memecahkan, dan menganalisa permasalahan tersebut dengan menggunakan teori yang dikemukakan (Afandi, 2018:89) dengan dimensi hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat.

Beberapa dimensi diatas sangatlah penting dipenuhi demi keberhasilan suatu kinerja. Ketiga dimensi tersebut saling berkesinambungan dan mempengaruhi satu sama lain sehingga tidak dapat dipisahkan. Juga dapat dipahami bahwa dimensi tersebut saling mempengaruhi dan berkesinambungan untuk tercapainya kinerja yang efektif dan dapat dirasakan langsung oleh warga masyarakat. Upaya peneliti ini semoga bisa memecahkan permasalahan yang saat ini sering terjadi pada kinerja pegawai.

*Pertama* dimensi hasil kerja dengan tiga indikator yaitu kuantitas, kualitas, dan efisiensi. Kuantitas hasil kerja merupakan jumlah atau nilai kerja yang dilakukan dalam waktu yang ditentukan. Kualitas hasil kerja merupakan kualitas yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan ditentukan. Efisiensi merupakan cara saat melaksanakan tugas harus bijaksana dalam penggunaan waktu maupun biaya.

*Kedua* dimensi perilaku kerja dengan tiga indikator yaitu disiplin kerja, inisiatif, dan ketelitian. Disiplin kerja yang dimaksud yaitu taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Inisiatif merupakan kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu. Ketelitian yaitu tingkat capaian hasil kerja apakah sudah sesuai tujuan atau belum.

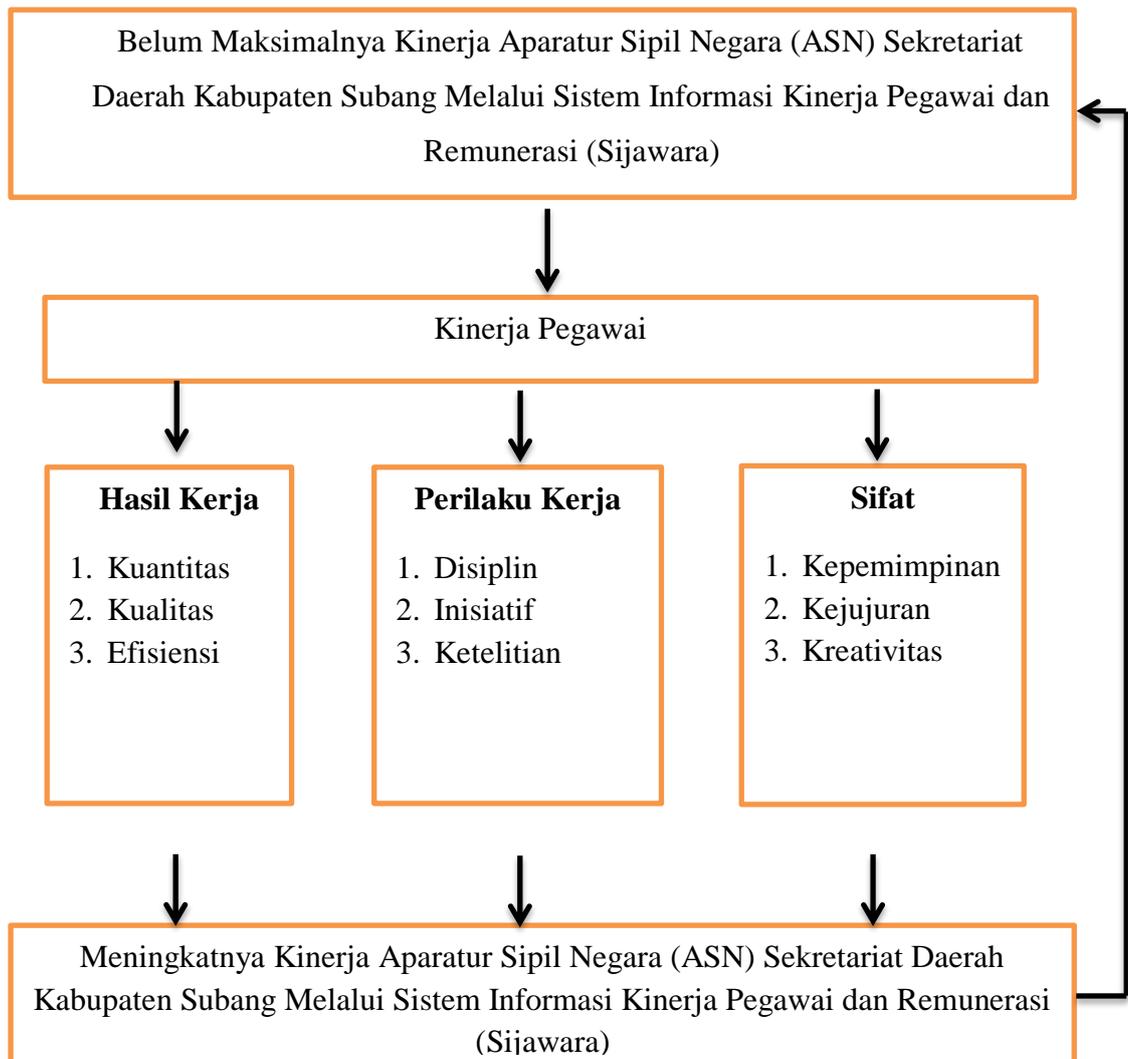
*Ketiga* dimensi sifat dengan tiga indikator yaitu kepemimpinan, kejujuran, dan kreativitas. Kepemimpinan merupakan suatu proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pimpinan kepada bawahannya dalam upaya pencapaian kinerja organisasi atau lembaga. Kejujuran merupakan salah satu sifat manusia yang baik jika diterapkan dalam segala hal, suasana, kapan, dan dimanapun berada. Kreativitas merupakan proses seseorang dalam mencapai tujuan dengan menciptakan gagasan yang beda atau baru.

Berdasarkan pemaparan diatas terdapat tujuan dari penelitian yang akan dilakukan, yaitu agar bisa tercapai suatu disiplin kerja para pegawai yang ada di ruanglingkup Sekretariat Daerah Kabupaten Subang guna menciptakan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat yang dilihat dari dimensi hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat. Agar mempermudah peneliti dalam memahami pokok-pokok pikiran dari setiap teori yang digunakan, maka dibuatlah model kerangka pemikiran yang didasarkan atas pola pikir peneliti mengenai kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Sekretariat Daerah

Kabupaten Subang melalui Sistem Informasi Kinerja Pegawai dan Remunerasi (Sijawara).

Berdasarkan uraian di atas maka kerangka pemikiran yang disusun dalam skripsi ini dibuat kerangkanya seperti gambar 2.1 berikut ini:

**Gambar 2.1**  
**Model Kerangka Pemikiran**



### **2.3 Preposisi**

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran peneliti diatas, maka preposisi yang diajukan dalam penelitian ini adalah kinerja aparatur sipil negara sekretariat Daerah Kabupaten Subang melalui Sistem Informasi Kinerja Pegawai dan Remunerasi (Sijawara) ditentukan oleh dimensi hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat para pegawai.