BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.Dalam hal ini, pegawai bisa belajar seberapa besar kinerja mereka melalui sarana informasi seperti komentar baik dari mitra kerja.Namun demikian penilaian kinerja yang mengacu kepada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan perilaku dan hasil termasuk tingkat ketidakhadiran.Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.Para pegawai negri sipil sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah.Terlalu sering para pegawai tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga organisasi dalam suatu instansi pemerintahan menghadapi krisis yang serius. Teori kinerja dari Agus Dwiyanto dalam buku *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* terdapat indikator kinerja, yaitu:

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

(Dwiyanto, 2008:50-51)

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Berdasarkan teori diatas maka yang dimaksud dengan pelayanan menurut Agus Dwiyanto adalah:

1. Produktivitas
   karaktaristik-karaktaristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.
2. Kualitas layanan
   Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanaan yang diterima dari organisasi publik.Dengan demikian kepuasan dari masyarakat bisa mejadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
3. Responsivitas
   kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukan ke dalam indicator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.
4. Responsibilitas
   Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan Kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi,baik yang eksplisit maupun implisit
5. Akuntabilitas
   Akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan Kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Berdasarkan pengertian kinerja pemerintahan di atas, maka kinerja pemerintahan berarti sekelompok orang dalam organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan atau sekumpulan orang dan individu yaitu pegawai negeri yang berada pada badan atau lembaga pemerintah yang menjalankan fungsi atau tugas pemerintahan .Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda -tanda peringatan adanya kinerja yang merosot. Sementara itu Prawirosentono mengartikan kinerja (*performance*) adalah sebagai berikut:

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

> "Kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing. Dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika".(Prawirosentono, 1999:2).

Berdasarkan definisi diatas peneliti menyimpulkan bahwa yang dimaksud kinerja atau *performance* adalah hasil kerja oleh aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota bandungdilihat pada aspek moral dan etika dan kerja sama dengan tidak melanggar hukum untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Kinerja merupakan hasil kerja oleh pegawai atau aparatur disdukcapil dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan wewenang masing masing yang bisa dipertanggung jawabkan dan dilaksanakan sesuai prosedur dan perundang-undangan dengan tujuan untuk mencapai suatu organisasi.

Pengertian lain menurut Maluyu S.P. Hasibuan bahwa:

> "Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu". (Hasibuan, 2001:34).

Pengertian kinerja menurut Hasibuan diatas bahwa untuk mencapai sebuah kinerja, seorang aparatur harus memiliki kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu agar dapat barjalan seperti yang diharapkan di dalam suatu oraganisasi atau instansi pemerintahan untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan dan standar kinerja dan memotivasi kinerjapara aparatur.

Berdasarkan pendapat tersebut diatas penulis menyimpulkan bahwa kinerja birkorasi pemerintahan adalah hasil kerja yang dicapai secara kolektif oleh aparatur birokrasi pemerintahan berupa tindakan tindakan atau aktivitas-aktivitas

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

aparatur birokrasi pemerintahan yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dalam rangka melaksanakan kegiatan organisasi pemerintahan pada kurun waktu Tertentu Melalui pengukuran dan evaluasi kinerja dapat ditentukan tingkat keberhasilan dan kegagalan organisasi dalam mencapai tujuannya. Pentingnya penilaian dari suatu kinerja organisasi pemerintah dikemukakan oleh Yeremias T. Keban, sebagai berikut:

> "Bagi setiap organisasi, penilaian terhadap kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting.Penilaian tersebut dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu.Penilaian tersebut juga input bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya" (Keban, 1995:1).

Ukuran keberhasilan pencapaian tujuan suatu organisasi dapat dilakukan melalui penilaian kinerja.Baik itu penilaian kinerja anggota, maupun penilaian kinerja organisasi. Kinerja anggota pada akhirnya akan bermuara pada kinerja organisasi. Untuk menilai suatu kinerja anggotadibutuhkan indikator-indikator kinerja.Menurut Sedarmayanti, "*performance* diterjemahkan menjadi kinerja, juga berarti prestasi kerja, pencapaian kerja/hasil kerja/untuk kerja/penampilan kerja (2001:50**)."**

Pada suatu kinerja ada beberapa aspek yang dapat dilihat untuk mengetahui suatu kinerja birokrasi public, seperti yang dikemukakan Muh. Ilham dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya dan Kinerja Aparatur Pemerintahan Daerah sebagai berikut:

1. Tingkat efektifitas
2. Tingkat efisiensi
3. Keamanan
4. Kepuasan pelanggan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Keempat aspek ini merupakan suatu nilai kerja sejauh mana aparatur melihat tingkat efektifitas kerja yang ada, mengukur tingkat sumber daya yang dimiliki,dan merencanakan suatu tingkat kerja terhadap publik sebagai tolak ukur dalam segala prosedur kerja yang ada.

Kinerja merupakan hasil pencapaian kerja di mana para pegawai atau aparatur dituntut untuk berupaya semaksimal mungkin menjalankan tugasnya sebaik mungkin.Sebagai seorang profesional maka tugas aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, sebagai aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan hendaknya dapat memberikan kepuasan.Dalam hal pembuatan akta kelahiran gratis hendaknya dapat meningkatkan terus kinerjanya yang merupakan modalbagi keberhasilan. Kemudian menurut Ambar Teguh Sulistiyani (2003 : 223) "Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya".

Setelah mengetahui hasil dari Penilaian Prestasi Kerja, maka sudah sewajarnya instansi pemerintah khususnya Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bandung juga memberikan apresiasi kepada para pegawai atau aparatur atas kemampuan atau prestasi kerja yang telah bekerja keras dan memberikan kemajuan yang berarti bagi masyarakat dan pemerintah tersebut sehinga para pegawai merasa dihargai dan akan memunculkan kembalimotivasi bekerja yang lebih dari pada sebelumnya. Adapun salah satu tindakan yang tepat dalam memberikan apreasiasi kepada pegawai yang telah berdedikasi terhadap pemerintah adalah dengan memberikan sebuah promosi.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

> menurut Josef Riwu Kaho Untuk mewujudkan kinerja yang baik maka harus ada pembagian kerja yang merupakan asas selanjutnya yang harus diterapkan pada setiap organisasi termasuk pemerintahan daerah.(kaho 1988:289).

Adanya pembagian kerja kepada aparatur ditujukan untuk melakukan tugas tugasnya sesuaii tugas, kewajiban dan tanggung jawabnya,dengan demikian kekacauan,konflik kewenangan,timpang tindih ataupun kecenderungan menghindari tanggung jawab yang dapat dielakan.

Menurut Keban, menyatakan bahwa kinerja (*performance)* dalam organisasi didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil "*the degree ofaccomplishment*" atau kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi secara berkesinambungan (Keban, 2003:43). Menurut Steers, kineerja organisasi adalah tingkat yang menunjukkan seberapa jauh pelaksanaan tugas dapat dijalankan secara aktual dan misi organisasi tercapai (Steers, 2003:67).

Dari beberapa definisi diatas dapat dipahami bahwa kinerja organisasi ditentukan dari seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi dalam rangka pencapaian tujuan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan program, kebijakan serta visi dan misi yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengertian Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Adapun definisi kinerja menurut Irham Fahmi, Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. (Fahmi, 2010:2)

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2.1.1.2 Indikator Kinerja

Menurut pendapat Keith Davis, (1964:484) dalam MangkunegaraA.A. Anwar Prabu Mangkunegara terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pencapain kinerja faktor tersebut berasal dari faktor kemampuan, motivasi, individu, serta lingkungan organisasi. Berdasarkan hal tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut:

1. **Faktor Kemampuan**

Faktor kemampuan *(ability)* terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *relity* (*knowledge* + *skill*) yang memiliki arti:

> ”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 terampil dalam mengerjakan pekerjaanya sehari-hari, maka akan mudah mencapai kinerja yang maksimal”. (Mangkunegara, 2006:13)

Peran kinerja sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan pemerintah, tetapi untuk memimpin manusia merupkan hal yang cukup sulit. Tenaga kerja selain diharapkan mampu, cakap dan terampil, juga hendaknya berkemauan dan mempunyai kesungguhan untuk bekerja efektif dan efisien. Kemampuan dan kecakapan akan kurang berati jika tidak diikuti oleh moral kerja dan kedisiplinan pegawai dalam mewujudkan tujuan.Menurut Nayono dalam buku *Mengenal Kehidupan Berorganisasi* bahwa:“Kemampuan adalah salah satu unsur dari kematangan, berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan, latihan dan pengalaman”. (Nayono, 1998:19).

Berdasarkan pendapat di atas, kemampuan sebagai keadaan yang dimiliki seseorang sehingga memungkinkan dirinya untuk dapat melakukan sesuatu

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

berdasarkan keahlian dan ketarampilannya.Kaitannya dengan aparatur merupakan salah satu faktor penunjang kemampuan seorang aparatur untuk dapat meningkatkan kinerjanya agar mencapai tujuan dari sebuah organisasi. Pendapat lain diungkapkan oleh Moenir yaitu:

> "Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai denganyang diharapkan". (Moenir, 2002:116)

Sebuah pelayanan adalah hal yang paling utama dalam tugas seorang pegawai/karyawan dalam sebuah organisasi. Dengan pentingnya sebuah layanan maka tugas utama dari seorang aparatur adalah memiliki sebuah kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Suatu organisasi sangat membutuhkan pengelola yang baik, dan pengelola tersebut tidak lain adalah aparatur yang terdapat didalamnya. Berdasarkan dengan hal tersebut, E. Koswara dalam buku *Otonomi Daerah untuk Demokrasi dan Kemandirian Rakyat*, tolak ukur yang digunakan untuk mengetahui kemampuan aparatur adalah:

1. Ratio jumlah pegawai dengan jumlah penduduk
2. Masa kerjs pegawai
3. Golongan kepegawaian
4. Pendidikan formal
5. Pendidikan teknis fungsional

(Koswara E, 2001:259)

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa tolak ukur yang digunakan untuk mengetahui kemampuan aparatur adalah rasio jumlah aparaturnya dengan jumlah penduduk, masa kerja aparatur, golongan kepegawaian, pendidikan dan pendidikan teknis fungsional yang dimiliki oleh aparatur.Hal ini menjadi faktor

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

dalam meningkatkan kinerja. Kemampuan (*ability*) aparatur terdiri dari dua indikator yaitu:

Pertama, kemampuan potensial (*IQ*), merupakan aspek kemampuan yang ada dalam diri aparatur dan diperoleh dari faktor keturunan (*herediter*). Kemampuan potensi kemudian dibagi ke dalam dua bagian yaitu:

a. Kemampuan dasar umum (*inteligensi* atau kecerdasaan). *Inteligensi* atau kecerdasaan adalah Kemampuan menghadapi dan menyesuaikan diri terhadap situasi baru secara cepat dan efektif. *Inteligensi* atau kecerdasaan harus dimiliki oleh setiap aparatur agar dalam menjalankan segala tugasnya dapat berjalan dengan efektif.
b. Kemampuan dasar khusus (*aptitudes* atau bakat). Aptitudes atau bakat adalah kondisi seseorang yang dengan suatu pendidikan dan latihan yang memungkinkannya mencapai kecakapan, pengetahuan dan keterampilan khusus. *Aptitudes* atau bakat merupakan faktor bawaan yang dimiliki oleh aparatur ataupun pengaruh dari lingkungan. Maka apabila seseorang terlahir dengan suatu bakat khusus dididik dan dilatih, bakat tersebut dapat berkembang dan dimanfaatkan secara optimal. Sebaliknya apalagi dibiarkan tanpa pengarahan dan penguatan, bakat itu akan hilang dan tak berguna.

Kedua, kemampuan reality (*actual ability*) yaitu kemampuan yang diperoleh melalui belajar (*achievement* atau prestasi).Pengembangan kemampuan sangatlah diperlukan baik melalui pendidikan ataupun melalui pelatihan-pelatihan. Pendidikan dan pelatihan merupakan bagian dari sumberdaya aparatur, semakin

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

lama waktu yang digunakan seorang untuk pendidikan dan pelatihan, semakin tinggi kemampuan melakukan pekerjaan akan semakin tinggi kinerjanya. Oleh karena itu, sebagai lembaga pemerintah yang berorientasikan terhadap pelayanan perlu mengadakan pelatihan dan menempatkan aparatur pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya masing-masing (*the right man in the right place, the right man on the right job*)**.**

1. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap *(attitude)* pegawai dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan *(situasion)*. Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja untuk mencapai kinerja yang maksimal.

Motivasi dalam arti bagaimana anggota organisasi menafsirkan lingkungan kerja mereka. Vitalitas kerja yang ditunjukan seseorang pekerja didasari atas faktor-faktor apa yang memberi andil dan berkaitan dengan efek negatif terhadap vitalitas seseorang serta apa yang menimbulkan kegairahan dalam bekerja.Faktor motivasi terdiri dari dua indikator yaitu:

Pertama, sikap, dapat diartikan sebagai status mental seseorang dan sikap dapat diekspresikan dengan berbagai cara, dengan kata-kata yang berbeda dan tingkat intensitas yang berbeda. Memberikan pengertian sikap bahwa:

> "Sikap adalah determinan perilaku, sebab sikap berkaitan dengan persepsi, kepribadian dan motivasi.Sebuah sikap adalah perasaan yang positif atau negatif atau keadaan mental yang selalu disiapkan, dipelajari dan diatur melalui pengalaman yang memberikan pengaruh khusus pada respon seseorang terhadap orang, objek-objek dan keadaan". (Gibson, 1996:144)

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Aparatur yang memiliki perilaku yang baik terhadap situasi dan kondisi dalam lingkungan pekerjaannya akan menunjukan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika berperilaku tidak baik terhadap situasi dan kondisi dalam lingkungan pekerjaannya akan menunjukan motivasi kerja yang rendah. Sikap dan mental aparatur haruslah mempunyai sikap mental yang siap secara psikofisik (siap secara mental, fisik, situasi dan tujuan).Artinya yaitu aparatur dalam bekerja secara mental siap, fisik sehat, memahami situasi dan kondisi serta berusaha keras mencapai target kerja (tujuan utama organisasi).

Kedua, situasi, adalah suasana yang dapat menentukan bagaimana sikap aparatur tersebut.Perilaku manusia banyak dipengaruhi oleh situasi dan kondisi, apabila manusia mendefinisikan sesuatu sebagai hal nyata, maka konsekuensinya menjadi nyata.Sikap seseorang dapat ditentukan oleh aparatur bagaimana memahami situasi yang dihadapinya.Situasi dikatakan oleh Keith Davis bahwa "suatu keadaan atau kondisi dalam lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi sikap seseorang" (Davis, 1998:7).Situasi kerja yang dimaksud antara lainhubungan kerja, fasilitas kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja. Mangkunegara mengatakan beberapa prinsip dalam memotivasi kerja aparatur, yaitu:

a) Prinsip partisipasi yaitu upaya memotivasi kerja, aparatur perlu diberikan kesempatan untuk ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.
b) Prinsip komunikasi yaitu pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas dengan informasi yang jelas, sehingga aparatur akan lebih mudah termotivasi dalam kerjanya.
c) Prinsip mengakui andil bawahan yaitu pemimpin mengakui bahwa bawahan aparatur mempunyai andil di dalam usaha pencapaian tujuan.
d) Prinsip pendelegasiaan wewenang yaitu pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada aparatur bawahan untuk sewaktu-waktu

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat aparatur yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.

e) Prinsip member perhatian yaitu pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan aparatur, sehingga memotivasi aparatur untuk bekerja seperti yang diharapkan oleh pemimpin.

(Mangkunegara, 2005:61).

Berdasarkan pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa seorang pemimpin harus mempunyai prinsip dalam memotivasi kerja aparaturkarena sangat penting untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dibebankan kepada kepada aparatur, agar aparatur berprestasi tinggi dan bekerja dengan baik sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Sedangkan definisi motivasi menurut Suwatno dalam buku *Asas-Asas Manajemen Sumber Daya Manusia.*Motivasi berasal dari kata Latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakan (Suwatno, 2001:147). Sejalan dengan pendapat tersebut, maka Edwin B. Flippo dalam bukunya Malayu Hasibuan yang berjudul *Manajemen Sumber Daya manusia* mengungkapkan konsep motivasi sebagai berikut:

> "*Direction or motivation is essence, it is a skill in aligning amployee and organization interest so that behaviour result in achievement of employee want simultaneously with attainment or organizational objectives*" (Motivasi adalah suatu keahlian, dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai). (Hasibuan, 2002:143)

Berdasarkan pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kepemimpinan yang sangat penting dalam melakukan suatu pekerjaan adalah bagaimana pimpinan harus mampu memotivasi kerja aparaturnya agar mereka dapat mampu bekerja dengan produktif serta penuh tanggung jawab, maka motivasi merupakan sebuah bentuk dorongan yang diberikan oleh lembaga supaya

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

pegawai mau bekerja sesuai pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai tersebut. Oleh karena itu pimpinan dan aparatur yang mempunyai motivasi berprestasi tinggi akan mencapai kinerja tinggi, dan sebaliknya mereka yang kinerjanya rendah disebabkan karena motivasi kerja yang diberikan pemimpin sangat rendah.Motivasi kerja yang baik akan menghasilkan kinerja aparatur yang baik pula sehingga dapat menyelenggarakan tugas organisasi dan pembangunan daerah.

2. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antarfungsi psikis (rohani) dan pisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antarfungsi psikis dan fisik maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik.

> ”Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan memdayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi”. (Mangkunegara, 2006:16)

Berdasarkan pendapat di atas bahwa tanpa adanya konsentrasi yang baik dari individu dalam bekerja, maka mimpi pemimpin mengharapkan mereka dapat bekerja produktif dalam mencapai tujuan organisasi. Yaitu kecerdasan pikira/*Inteligensi Quotiont* (IQ) dan kecerdasan emosi/*Emotional Quotiont* (EQ). Pada umunya, individu yang mampu bekerja dengan penuh konsentrasi apabila ia memiliki tingkat intelegensi minimal normal (*average, above average, superior, very superior dan gifted*) dengan tingkat kecerdasan emosi baik (tidak merasa bersalah yang berlebihan, tidak mudah marah, tidak dengki, tidak benci, tidak iri

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

hati, tidak dendam, tidak sombong, tidak minder, tidak cemas, memiliki pandangan dan pedoman hidup yang jelas berdasarkan kitab sucinya).

3. Faktor Lingkungan Organisasi

Pola komunikasi kerja yang efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan pasilitas kerja yang relatif memadai. Sekalipun, jika faktor lingkungan organanisasi kurang menunjang, maka bagi individu yang memiliki tingkat kecerdasan pikiran memadai dengan tingkat kecerdasan emosi baik, sebenarnya ia tetap berprestasi dalam bekerja. Hal ini bagi individu tersebut, lingkungan organisasi itu dapat diubah dan bahkan dapat diciptakan oleh dirinya serta merupakan pemacu (pemotivator), tantangan bagi dirinya dalam berprestasi di organisasinya.

Menurut pendapat dari Sedarmayanti dalam bukunya *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* bahwa ada beberapa faktor untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur yang efektif maupun tidak efektif yaitu:

Tabel 2.1
Beberapa Faktor Untuk Mengetahui Tingkat Kinerja (Pegawai Yang Tidak Efektif)

Faktor Organisasi	Faktor Individu	Faktor Sosial
A.SELAMA BEKERJA -Keterlambatan -Kehadiran -Pelatihan -Penurunan produktivitas -Perombakan rencana/jadwal -Peningkatan tanggung jawab Kepengawasan -Kekeliruan dan ketidak efisienan	Pengaruh karier Pengaruh kemampuan	-Ketidak puasaan klien -Hubungan masyarakat -Kredibilitas dan abilitas

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

B. DI LUAR PEKERJAAN -Kehilangan investasi - Semangat - Rekruitrment -Seleksi dan penempatan - Kekurangan biaya -Perombakan rencana/jadwal -Kompensasi sebenarnya	Pengaruh Sosial Pengaruh keluarga Pengaruh psikologis	sistem untuk memberikan pelayanan efektif -Kekurangan dalam hal kualitas pelayanan pendidikan -Hasil gagal diperoleh sesuai dengan standar

Sumber: (Sedarmayanti, 2009:52)

Bahwa beberapa organisasi untuk mengetahui tingkat kinerja (personil yang tidak efektif) dan sumber utama kinerja yang tidak efektif adalah dengan memperhatikan atau menilai beberapa faktor yang ada di table diatas.Faktor tersebut diatas merupakan faktor nyata maupun tidak nyata yang berhubungan dengan kinerja yang tidak efektif.

Peningkatan kontribusi yang diberikan oleh pekerja dalam organisasi ke arah tercapainya tujuan organisasi.Dibentuknya organisasi yang mengeloal sumber daya manusia dimaksudkan bukan sebagai tujuan, akan tetapi sebagai alat untuk meningkatkan efesiensi, efektivitas, dan produktifitas kerja organisasi sebagai keseluruhan.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Bahwa faktor lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan untuk menunjang seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaanya agar tercapai kinerja yang baik atau yang diharapkan, yang dimaksud dari faktor lingkungan organisasi ini yaitu menjelaskan atau menjabarkan dengan jelas tugas apa saja yang harus dia kerjakan dan menentukan target kerja agar seorang pegawai tertantang untuk bekerja lebih baik.

Terjadinya ketidakefektifan kinerja seorang pegawai, salah satunya disebabkan oleh faktor tersebut dalam tabel.Untuk menentukan apakah seorang pegawai memiliki kinerja yang efektif atau tidak, perlu dikaji lebih dalam tentang seberapa jauh faktor tersebut mempunyai dampak terhadap kondisi tersebut.Apabila pengajian terhadap faktor yang berpengaruh tersebut dapat dilakukan, maka hal tersebut dapat mengeliminasi kinerja seorang pegawai yang tidak efektif.

2.1.1.3 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan faktor utama dalam mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi.Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan.Kinerja adalah kegiatan yang paling lazim dinilai dalam suatu organisasi, yakni bagaimana ia melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi. Menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara, kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

secara kualitas dan kuntitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2006:9).

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses evaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar, dan kemudian mengkomunikasikannya dengan para karyawan (Andraeni, 2005). Penilaian kinerja karyawan oleh perusahaan harus dilakukan sehingga perusahaan dapat mengetahui prestasi yang dicapai oleh karyawan, yaitu apakah prestasi yang dicapai itu baik, sedang, atau kurang.Penilaian prestasi ini sangat penting bagi karyawan dan berguna bagi perusahaan untuk menentukan kebijakan selanjutnya. Sikula dalam Mangkunegara (2002) menyatakan bahwa "penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematik dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan, penilaian adalah proses penaksiran atau penentuan nilai, kualitas, atau status dari beberapa objek orang ataupun sesuatu". Berdasarkan pendapat, dapat disimpulkan bahwa penilaian prestasi karyawan adalah suatu proses penilaian prestasi kerja karyawan yang dilakukan pimpinan perusahaan secara sistematik berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya.

Evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sitematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Disamping itu, evaluasi kinerja diperlukan juga untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik dimasa mendatang dan sebagai

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan atau penentuan imbalan.

2.1.1.4 Manfaat Kinerja

Mangkuprawira (2002) menyebutkan beberapa manfaat penilaian kinerja karyawan dalam Wulandari (2006), yang meliputi:

1. Perbaikan kinerja

   Penilaian kinerja memungkinkan suatu organisasi untuk mengetahui tingkat kinerja individu sehingga organisasi tersebut dapat membuat keputusan yang tepat dalam rangka memperbaiki kinerja individu.

2. Penyesuaian kompensasi

   Organisasi dapat menentukan kompensasi yang akan diberikan kepada setiap individu sesuai dengan kinerja yang telah dicapai oleh individu tersebut

3. Keputusan penempatan

   Penilaian kinerja dapat membantu organisasi dalam membuat keputusan yang berhubungan dengan penempatan individu dalam organisasi, misalnya mengenai promosi dan rotasi karyawan.

4. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan

   Dengan mengetahui tingkat kinerja individu melalui penilaian kinerja, organisasi dapat menentukan perlu tidaknya pelatihan dan pengembangan dilakukan bagi individu dalam organisasi tersebut.

5. Perencanaan dan pengembangan karir

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Penilaian kinerja dapat menunjukkan ada tidaknya kebutuhan untuk melakukan perencanaan dan pengembangan karir bagi individu dalam suatu organisasi.

6. Defisiensi proses penempatan karyawan

   Penilaian kinerja individu memungkinkan organisasi untuk menilai ketepatan proses penempatan individu sebagai karyawan dalam suatu organisasi.

7. Mengindikasikan ketidakakuratan informasi

   Penilaian kinerja dapat menunjukkan ketidakakuratan informasi yang berhubungan dengan sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi, misalnya informasi mengenai perencanaan pengembangan SDM.Ketidakakuratan informasi dapat menyebabkan penurunan kinerja individu dalam suatu organisasi.

8. Mendeteksi kesalahan rancangan pekerjaan Tingkat kinerja individu yang diketahui melalui penilaian kinerja dapat menunjukkan ada tidaknya kesalahan rancangan pekerjaan dalam organisasi.

9. Kesempatan kerja yang sama Penilaian kinerja dapat memberi jaminan kepada setiap individu untuk mendapatkan kesempatan kerja yang sama dan adil dalam suatu organisasi, sesuai tingkat kinerja yang dicapai oleh setiap individu.

10. Tantangan-tantangan eksternal

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Penilaian kinerja yang dilakukan oleh organisasi dapat menunjukkan kemungkinan adanya faktor-faktor di luar organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja individu.

11. Umpan balik pada sumber daya manusia

    Penilaian kinerja dapat mendorong individu untuk memberikan umpan balik yang sesuai kepada setiap individu dalam organisasi tersebut.

Menurut Robbins (2002) penilaian kinerja karyawan dalam suatu perusahaan memiliki beberapa tujuan, yaitu:

1. Membantu manajemen dalam proses pengambilan keputusan personalia secara umum.
2. Membantu manajemen untuk memutuskan program pelatihan dan program pengembangan karyawan yang dibutuhkan.
3. Membantu manajemen untuk melakukan perbaikan dan pengembangan proses operasi bisnis perusahaan.

Penilaian kinerja bermanfaat bagi organisasi untuk mengukur keberhasilantujuan yang telah ditetapkan karena pengukuran kinerja organisasi secara tidaklangsung ditunjukkan oleh tingkat pencapaian kinerja individu (Wuryaningrum,2007). Penilaian kinerja individu dapat menunjukkan dampak sistem informasiyang diterapkan terhadap efektifitas penyelesaian tugas, membantu meningkatkan kinerja dan menjadikan pemakai lebih produktif dan kreatif.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2.1.2 Aparatur

Setiap aparatur pemerintahan dalam menjalankan tugasnya, harus selalu dilandasi dengan tanggung jawab, dalam melakukan tugasnya agar dapat menciptakan kualitas kerja yang optimal dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Aparatur adalah orang-orang yang menjalankan roda pemerintahan. Aparatur memiliki peranan strategis dalam menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan. Peranan aparatur tersebut sesuai dengan tuntutan zaman terutama untuk menjawab tantangan masa depan. Aparatur yang berkualitas adalah aparatur yang memiliki kecakapan dan kemampuan, yang sangat dibutuhkan dalam rangka menghadapi tantangan tersebut. Kemampuan untuk melaksanakan setiap tugas yang dibebankan kepadanya dengan baik. Hal lainnya adalah mampu memelihara dan mengembangkan kecakapan dan kemampuannya secara berkesinambungan. Oleh sebab itu, sudah menjadi tugas pimpinan pada setiap organisasi pemerintahan untuk memelihara dan membina semua aparatur agar dapat lebih berkualitas dalam rangka pencapaian tujuan.

2.1.2.1 Pengertian Kinerja Aparatur

Kinerja aparatur adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang aparatur dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah secara teknis sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.Oleh karena itu bila ingin tercapainya tujuan yang

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

telah ditetaapkan sebelumnya, maka perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja tersebut.Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan *(ability)* dan faktor motivasi *(motivation).*Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis (1985:484) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

> *1. Ability*
>
> *Psychologically, ability consists of potential ability (IQ) and reality (knowledge + skill). It is means that leader and subordinate with IQ on average (110-120), even superior IQ, very superior, gifted and genius with right education for right position and capable in daily working, is easy to get the maximum performance.*
>
> *2. Motivation*
>
> *It is considered as the leader attitude and subordinate to the workplace. Anyone with positive attitude to their working condition is will shows high motivation and vice versa. The meaning of situation is that there is working contact, facility, atmosphere, leader policy, leadership model and working condition.*
>
> *(Davis, 1985:484).*

Berdasarkan pendapat ahli di atas jelaslah bahwa faktor kemampuan dapat mempengaruhi kinerja karena dengan kemampuan yang tinggi maka kinerja pegawaipun akan tercapai, sebaliknya bila kemampuan pegawai rendah atau tidak sesuai dengan keahliannya maka kinerjapun tidak akan tercapai. Begitu juga dengan faktor motivasi yang merupakan kondisi yang menggerakan diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal.

2.1.2.2 Hak Dan Kewajiban Aparatur

Unsur-unsur dari aparatur adalah pegawai negeri yang terdiri Pegawai Negeri Sipil Pusat dan Daerah, anggota Tentara Republik Indonesia dan Anggota Kepolisian Republik Indonesia.Aparatur bertugas untuk memberikan pelayanan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

kepada masyarakat.Bertindak secara professional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintahan, dan pembangunan.Aparatur adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS). Menurut Sedarmayanti hak-hak yang diterima oleh PNS, antara lain:

1. Memperoleh gaji yang adil dan layak sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab.
2. Memperoleh cuti.
3. Memperoleh perawatan bagi yang tertimpa sesuatu kecelakaan dalam dank arena menjalankan tugas kewajibannya.
4. Memperoleh tunjangan bagi yang menderita cacat jasmani atau rohani dalam dan karena menjalankan tugas kewajibannya yang mengakibatkannya tidak dapat bekerja lagi dalam jabatan apapun juga.
5. Memperoleh uang duka dari kerabat Pegawai Negeri Sipil yang tewas.
6. Memperoleh pensiun bagi yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan.
7. Memperoleh kenaikan pangkat regular.
8. Menjadi peserta Tabungan Asuransi Pegawai Negeri/TASPEN (PP No. Tahun 1963).
9. Menjadi peserta Asuransi Kesehatan/Askes (Keppres No. 8 Tahun 1977).
10. Memperoleh perumahan (Keppres No. 14 Tahun 1993).

(Sedarmayanti, 2009:371)

Hak-hak PNS menurut definisi Sedarmayanti di atas merupakan hak dasar.Berpenghasilan yang layak, mendapatkan waktu istirahat yang sesuai, serta

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

tunjangan-tunjangan yang sewajarnya. Aparatur akan memenuhi kewajibannya jika hak-hak tersebut terpenuhi. Jika kesejahteraan aparatur tercapai, maka aparatur akan meningkatkan kinerjanya sesuai dengan kewajiban.

2.1.3 Pelayanan

Ada beberapa pengertian tentang *Pelayanan*, antara lain :

> *Pelayanan* merupakan serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan juga merupakan suatu proses. Sebagai proses, *pelayanan* berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Munir, 2000; 17).

Menurut Poerwadarminto, pelayanan secara epistimologi dapat di artikan sebagai berikut :

> "Berasal dari kata "layan" yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang , kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai , perihal atau cara melayani service atau jasa , sehubungan dengan jual – beli barang atau jasa"(Poerwadarminto, 1995:571).

Dapat dikatan bahwa kegiatan pelayanan adalah perihal atau cara melayani servis atau jasa , sehubungan dengan jual – beli barang atau jasa.Dalam kamus besar bahasa Indonesia dapat dijelaskan, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.(Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995 :571).

Pelayanan yang dikemukakan oleh Fandi Ciptono dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik yang dilakukan oleh suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta termasuk bidang ketata usahaan harus memuat beberapa aspek, antara lain :

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

1. Keterbukaan, yaitu adanya informasi pelayanan yang berupa loket informasi yang dimilikinya dan terpampang dengan jelas
2. Kesederhanaanyaitu mencakup prosedur palayanan dan persyaratan pelayanan
3. Kepastianyaitu menyangkut informasi waktu, biaya dan petugas pelayanan yang jelas .
4. Keadilanyaitu memberi perhatian yang sama terhadap pelanggan tanpa adanya diskriminasi yang dapat dilihat dari materi atau kedekatan seseorang.
5. Keamanan dan kenyamanan hasil produk pelayanan memenuhi kualitas teknis dan dilengkapi dengan jaminan purna pelayanan secara administrasi
6. Perilaku petugas pelayanan menyenangkan pelanggan, yaitu harus tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan dengan tidak mempersulit pelanggan untuk mencari keuntungan pribadi.

Jadi dapat disimpulakan bahwa pelayanan adalah kegiatan seseorang atau kelompok dalam hal membantu atau mengurus sesuatu yang diperlukan seseorang dalam hal service atau jasa demi kepuasan pelanggan.

2.1.3.1 Pelayanan Publik

Menurut Widodo Joko, pelayanan publik adalah: “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan” (Widodo, 2001:269).

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Sejalan dengan pendapat tersebut Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mendefinisikan:

> "Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi di pusat , di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka , pelaksanaan peratursn perundang-undangan. (dalam Ratminto, 2006:4-5)"

Pendapat lain mengenai definisi pelayanan publik dikemukakan oleh Moenir:

> "Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor materil melalui system, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya"(Moenir, 1995:26)."

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor materil melalui system, prosedur tertentu untuk memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan haknya. Sadu Wasistiono mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: "pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pelayanan guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat"(Wasistiono, 2001:51-52)."

Pernyataan diatas dapat disimpulakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swata kepada masyarakat.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2.1.3.2 Indikator Pelayanan Publik

Indikator pelayanan yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

Dalam memberikan penilaian atas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons pelayanan publik terdiri dari :

1. *Reliability,* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar
2. *Tangibles,* ditandai dengan penyediaan yang memadai Sumber daya Manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness,* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat
4. *Assurance,* ditandai denagn tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan
5. *Empati,* ditandai dengan tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen
   (Fitzsimmons dan Fitzsimmon dalam Sinambela, 2006:7)

2.1.3.3 Karakteristik Pelayanan

Pelayanan mempunyai karakteristik yang diutarakan oleh Normann, diantaranya :

1. Pelayanan merupakan suatu produksi yang mempunyai sifat yang tidak dapat diraba, berbeda dengan barang produksi lain (barang jadi/barang industry yang berwujud).
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya nyata adalah tindak social.
3. Produksi dan konsumsi pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umunya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.
   (Normann dalam Wiryatmi,1996:6)

Dari penjelasan diatas menjelaskan bahwa karakteristik suati pelayanan ditentukan berdasarkan hal yang bisa berupa pelayanan nyata dan kejadian yang bersamaan. Ini tidak akan bisa dipisahkan karena saling berhubungan dengan tindakan social.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2.1.4 Akta Kelahiran

Akta kelahiran adalah akta/catatan otentik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil berupa catatan resmi tentang tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak dan nama orang tua anak secara lengkap dan jelas, serta status kewarganegaraan anak. Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan maka kewajiban setiap orang untuk melaporkan setiap peristiwa kelahiran anak. Pelaporan pencatatan kelahiran anak dimaksud adalah :

1. Pencatatan Kelahiran di Indonesia (Pasal 27).
2. Pencatatan Kelahiran di luar Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Pasal 29).
3. Pencatatan Kelahiran di atas Kapal Laut atau Pesawat Terbang (Pasal 30).
4. Pencatatan Kelahiran yang Melampaui Batas Waktu (Pasal 32).
5. Pencatatan Lahir Mati (Pasal 33).
   (Undang-Undang No. 23 Tahun)

Berdasarkan penjealasan diatas adalah pengertian akta kelahiran adalah bukti sah yang autentik mengenai status anak yang diterbitkan oleh Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten maupun Kota.

2.2 KerangkaPemikiran

Kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintahan daerah serta guna mengukur kinerja dan penetapan capaian indikator kinerja.Penilaian kinerja merupakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam menjalankan tugasnya.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Konsep kinerja (*performance)* dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil. Kinerja juga merupakan hasil (*output)* dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (*input*). Selanjutnya, kinerja merupakan hasil yang dilakukan dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu dalam sebuah organisasi. Dalam suatu organisasi, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Kinerja merupakan produk dari kegiatan administrasi yang didalamnya terjadi kegiatan kerjasama untuk mencapai tujuan dan proses pengelolaannya biasa disebut sebagai manajemen sebagai dasar acuan keberhasilan kinerja organisasi. Menurut Agus Dwiyanto, kinerja organisasi adalah suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya (Dwiyanto, 2008:47).

Berdasarkan pendapat di atas kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara kuantitas dan kualitas sesuai dengan tanggung jawabnya Kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu kemampuan kerja, prestasi yang diperlihatkan atau yang dicapai. Penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan mengunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu,seperti efesiensi dan efektifitas tetapi harus dilihat juga indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan pengguna jasa,akuntabilitas, dan responsivitas. Ada beberapa indikator yang digunakan dalam mengukur kinerja organisasi menurut Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Birokrasi*

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Publik, yaitu :

1. Produktifitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

(Dwiyanto, 2008:50-51)

Model kinerja menurut Dwiyanto diatas terdapat lima faktor yang mempengaruhi kinerja, *pertama* yaitu produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, dan *output.* Proses *input* merupakan tahapan awal yang dilakukan suatu organisasi berupa rencana atau ketentuan yang telah ditetapkan, sedangkan proses *output* merupakan hasil dari sebuah kinerja yang dilakukan organisasi. Semakin baik hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi atau instansi dalam suatu proses kinerja, maka terjadinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula jika semakin buruk hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi atau instansi, maka terjadinya kesalahan-kesalahan akan sangat besar untuk terjadi.

Kedua, kualitas layanan yaitu pelayanan yang diberikan organisasi kepada pihak pengguna jasa atau *stakeholders*demi memberikan kepuasan terhadap kualitas layanan yang menjadi indikator keberhasilan dari sebuah kinerja organisasi. Kepastian dalam pemberian pelayanan dapat diukur melalui system informasi yang diberikan dan kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang maksimal sehingga kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan dapat terpenuhi.

Ketiga, responsivitas yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan. Kemampuan aparatur birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi apabila aparatur memiliki daya tangkap yang cepat dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Keempat, responsibilitas yaitu kegiatan pelaksanaan yang dilakukan sesuai dengan target yang akan dicapai suatu organisasi serta prinsip-prinsip administrasi pelayanan yang baik dalam menggunakan sistem layanan. Responsibilitas pelayanan publik dijabarkan menjadi beberapa yang diantaranya tanggung jawab serta kerjasama yang dilakukan aparatur dengan *stakeholders*guna menciptakan kesesuaian dalam mencapai tujuan.

Kelima, akuntabilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan organisasi. Akuntabilitas dapat dijabarkan melalui tindakan yang dilakukan oleh aparatur apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Jika penyelenggaraan pelayanan publik diukur dengan nilai-nilai yang baik, maka kemungkinan besar mereka akan menggunakan sistem layanan secara bersungguh-sungguh seperti tujuan yang diharapkannya. Sebaliknya jika penyelenggaraan pelayanan publik tidak diukur dengan nilai-nilai yang baik dalam menggunakan sistem layanan, maka proses kinerja dalam pelayanan publik akan mengalami kesulitan. Sehingga jika pengukuran terhadap tindakan telah dilakukan, maka akan diperoleh suatu tingkat kesesuaian dalam pencapaian target.Dari teori yang diatas mengenai dasar acuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam kinerja'nya,maka bisa dihubungkan dengan masalah tentang Pelayanannya sperti Akta Kelahiran. Dalam kehidupan bermasyarakat sudah banyak yang mengenal akta kelahiran.Akta kelahiran inilah yang sangat dibutuhkan oleh setiap individunya.Dan ini menjadi tolak ukir bagi para pegawai Dinas, karena masyarakat masih belum melihat bangaimana menjalankan suatu lkualitas pelayanan yang baik dan benar sesuai dengan undang-undang.Sehingga dapat

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

dilihat dari hasil kerja yang dilakukan, apakah suatu kinerja itu dapat terwujud atau tidak.

Berdasarkan pendapat di atas kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara kuantitas dan kualitas sesuai dengan tanggung jawabnya Kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu kemampuan kerja, prestasi yang diperlihatkan atau yang dicapai. Penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan mengunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu,seperti efesiensi dan efektifitas tetapi harus dilihat juga indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan pengguna jasa,akuntabilitas, dan responsivitas.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Kinerja adalah perilaku aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang ditampilkan setiap aparatur sebagai prestasi kerja sesuai dengan perannya melalui kualitas pelayanan akta kelahiran.
2. Aparatur adalah seseorang yang digaji oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintah secara teknis dengan berdasarkan ketentuan yang ada, sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian untuk mencapai tujuan khususnya kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Bandung.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

3. Kinerja aparatur adalah suatu hasil kerja yang dicapai aparatur Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Bandungmengenai pembuatan akta kelahiran di Kota Bandung yang bekerja sesuai kemampuannya di bidang masing-masing. Adapun indikator-indikatornya adalah sebagai berikut :

1. Produktivitas adalah rasio *output* dan *input* yang terkait dengan kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Bandung dalam pembuatan akta kelahiran keliling , yang meliputi :
   a. *Input* adalah bagian awal yang akan dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Bandung.berupa rencana atau ketentuan yang telah ditetapkan dalam kegiatan pembuatan akta kelahiran.
   b. *Output* adalah hasil dari kinerja tentang kegiatan pembuatan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Kualitas layanan adalah pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. pada saat melakukan pembuatan akta kelahiran, adapun pelayanan yang diberikan dengan langkah-langkah sebagai berikut :
   a. Pemberian Informasi adalah suatu pemberian informasi berupa data-data apa saja yang dibutuhkan masyarakat pada saat proses pembuatan akta kelahiran keliling.
   b. Kualitas Sumber Daya Manusia adalah kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Bandung yang memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melakukan pembuatan akta kelahiran keliling.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

3. Responsivitas adalah kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program yang berkaitan dengan proses pembuatan akta kelahiran keliling yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Bandung, yang meliputi :
   a. Daya Tangkap adalah kemampuan Dinas Kpendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam memberikan pelayanan yang cepat dan menerimamasukan-masukan yang berkaitan dengan proses pembuatan akta kelahiran keliling.
   b. Keinginan Masyarakat adalah suatu harapan yang diinginkan olehmasyarakat dari kegiatan pembuatan akta kelahiran keliling yangdilakukan oleh kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat terpenuhi.
4. Responsibilitas adalah tindakan kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam melaksanakan program kerja yang sesuai dengan target yang akan dicapai pada saat melakukanpembuatan akta kelahiran keliling, yang meliputi :
   a. Tanggung Jawab adalah kesediaan untuk menyiapkan diri dalammenghadapi resiko terburuk sekalipun, memberikan kompensasiatau informasi terhadap yang pernah kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam melakukan pembuatan akta kelahiran keliling.
   b. Kerjasama adalah upaya yang dilakukan kemampuan Dinas Kpendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dengan *stakeholders*untuk

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

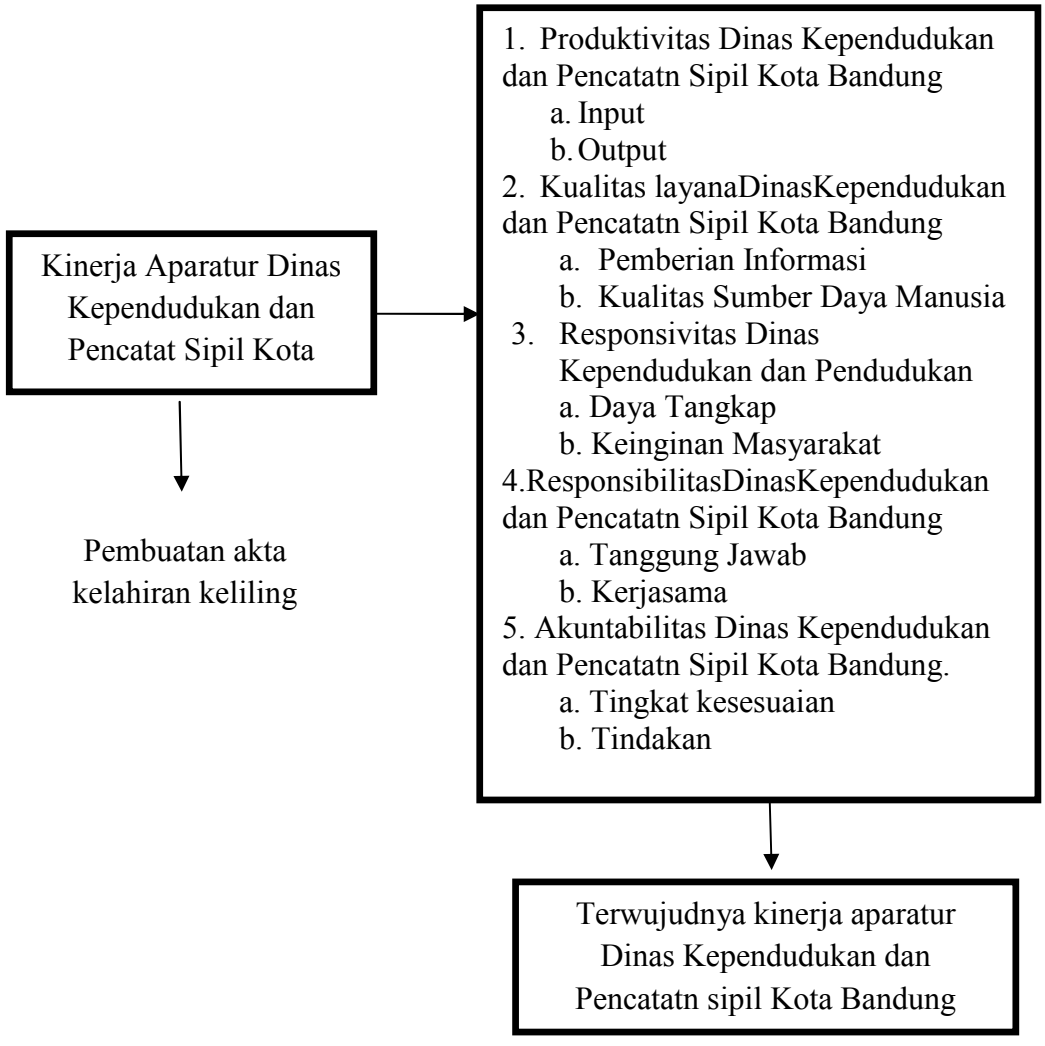
meminimalisasi kesulitan yang terjadipada saat proses pembuatan akta kelahiran keliling secara berlangsung.

5. Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pembuatan akta kelahiran keliling yang dilakukan kemampuan Dinas Kpendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang meliputi :
   a. Tingkat kesesuaian adalah seberapa besar kesesuaian data ataupersyaratan yang diberikan masyarakat kepadakemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung pada saat proses pembuatan akta kelahiran keliling.
   b. Tindakan adalah upaya yang dilakukan kemampuan Dinas Kpendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung apabila masyarakat tidak memenuhi persyaratan yangtelah ditentukan pada saat proses pembuatan akta kelahiran.

Berdasarkan teori-teori di atas, kerangka pemikiran penelitian ini dapat dilihat dalam model sebagai berikut :

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Bagan. 2.1
Model Kerangka Pemikiran



Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional