BAB II
TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Kinerja

Sebelum mengulas tentang kinerja dari berbagai sudut pandang para pakar, penulis menampilkan terjemahan kinerja. " Kinerja asal kata dari "kerja" bahasa Inggrisnya adalah *work, deed.* Kemudian diberi sisipian (in) menjadi "kinerja" yang artinya kegiatan yang dilakukan berulang-ulang akhirnya menjadi suatu sistem sehingga disebut *performance* menurut kamus bahsa Inggris *performance* artinya: pertunjukan, pembuatan, dayaguna, prestasi, hasil.

Menurut Mahmudi kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja. *Performance* sebagai kata benda mengandung arti *"thing done"* (sesuatu hasil yang telah di kerjakan). Kinerja adalah hasil kerja yang bersifat kongkrit dapat diamati dan dapat diukur. (Mahmudi,2005:25). Selanjutnya, Joko Widodo menyatakan bahwa :

> "Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika "(Joko Widodo, 2003:2430)

Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara (1982) dalam *Ensiklopedi* Admisitrasi mengartikan kinerja sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi". Kinerja merupakan

seperangkat hasil yang dicapai dan meurujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta.

Kinerja merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu lembaga organisasi, baik itu lembaga pemerintahan maupun lembaga swasta. Kinerja berasal dari kata J*ob Performance* atau *Actual Performance* yang merupakan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang.

Kinerja merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasikan kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan.

Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan dilembaga tempat dia bekerja. Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang diembannya. Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipukul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal.

Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pegawai atau aparatur dapat belajar seberapa besar kinerja mereka melalui sarana informasi dengan tujuan agar lebih mudah

dan cepat dalam pelayanan kepada masyarakat. Penilaian kinerja mengacu kepada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan perilaku dan hasil kerja.

Kinerja yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban. Dengan demikian kinerja *(performance)* merupakan tingkat pencapaian hasil atau *the degrees of accomplishmen.*

Kinerja dapat berupa penampilan individu maupun kelompok kerja personel. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personel yang menduduki jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga pada keseluruhan jajaran personel dalam organisasi.

Sedangkan Veithzal Rivai (2006:309) mengatakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut di atas mengungkapkan bahwa dengan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerja pegawainya, maka kinerja karyawan harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi. Deskripsi dari kinerja menyangkut dua komponen yaitu tujuan dan ukuran, penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja.

Menurut Hennry Simamora dalam Mangkunegara, kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu :

a. Faktor individual
   Kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi.
b. Faktor psikologis
   Psikologis dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang mental/jiwa yang bersifat abstrak yang membatasi pada tingkah laku dan proses atau kegiatannya.psikologis kerja dapat diartikan sebagai lingkungan kerja, sikap serta motivasi dalam melaksanakan pekerjaannya.
c. Faktor organisasi
   Menurut William Stern yang dikutif A.A Anwar Mangkunegara "Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang".(Mangkunegara, 2009:17).

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 . (Mangkunegara, 2009:14)

Berdasarkan pendapat di atas, faktor individual berhubungan dengan individu yang dilihat dari segi usia dan pendidikan faktor psikologis dapat diartikan sebagai ilmu jiwa/mental yang bersifat abstrak yang membatasi pada tingkah laku serta kegiatan yang dilakukannya, jadi faktor psikologis kinerja dapat dilihat dari segi lingkungan kerja, sikap (*attitude*) serta motivasi; dan faktor organisasi terdiri dari struktur organisasi dan pola kepemimpinan yang

mempengaruhi kinerja (*performance*) seorang inidividu dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan beberapa teori tentang kinerja dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja mengandung substansi pencapaian hasil kerja oleh seseorang. Dengan demikian bahwa kinerja merupakan cerminan hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara mengemukakan pengertian kinerja sebagai berikut :

> "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorangkaryawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengantanggung jawab yang diberikanya.
> (Mangkunegara , 2000:67)

Untuk mengukur kinerja, dapat digunakan beberapa ukuran kinerja. Beberapa ukuran kinerja yang meliputi; kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan tentang pekerjaan, kemampuan mengemukakan pendapat, pengambilan keputusan, perencanaan kerja dan daerah organisasi kerja. Ukuran prestasi yang lebih disederhana terdapat tiga kriteria untuk mengukur kinerja, pertama; kuantitas kerja, yaitu jumlah yang harus dikerjakan, kedua, kualitas kerja, yaitu mutu yang dihasilkan, dan ketiga, ketepatan waktu, yaitu kesesuaiannya dengan waktu yang telah ditetapkan.

Menurut Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja mendefinisikan: "Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja. (Sedarmayanti, 2001:50).

Berdasarkan pendapat di atas, kinerja adalah penampilan yang melakukan, menggambarkan dan menghasilkan sesuatu hal, baik. Sesuatu yang dihasilkan tersebut bersifat fisik dan non fisik yang sesuai dengan petunjuk, fungsi dan tugasnya yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan, dan motivasi. Keterampilan dilaksanakan dalam proses pencapaian kerja. Hasibuan memaparkan bahwa penilaian kinerja adalah : "evaluasi terhadap perilaku, prestasi kerja dan potensi pengembangan yang telah dilakukan" Penilaian kinerja merupakan wahana untuk mengevaluasi perilaku dan kontribusi pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi. (Hasibuan, 2001:88).

Berdasarkan pendapat hasibuan diatas, kinerja adalah sikap terhadap evaluasi diri pada jati diri yang bersifat membangun untuk mendapatkan hasil yang baik untuk suatu organisasi agar terciptanya aparatur yang terampil dalam organisasi tersebut.

Anwar Prabu Mangkunegara, mengatakan bahwa "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya" (Mangkunegara, 2000:67).

Kinerja merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi serta organisasi. Pada dasarnya pengertian kinerja berkaitan dengan tanggung jawab individu atau organisasi dalam menjalankan apa yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005: 570) memberikan defenisi kinerja diartikan sebagai: (1) sesuatu yang dicapai, (2) prestasi yang diperlihatkan, (3) kemampuan kerja". kinerja memberi gambaran tingkat pencapaian untuk melaksanakan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan yang dilakukan oleh pimpinan untuk mewujudkan sasaran sebagai tujuan dari suatu organisasi, misi organisasi dan visi dari organisasi tersebut yang tertuang dalam perumusan perencanaan suatu organisasi.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas. Di bawah ini akan disebutkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat para ahli yaitu:

1. Kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta (Stolovitch and Keeps: 1992).
2. Kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja (Griffin: 1987).
3. Kinerja dipengaruhi oleh tujuan (Mondy and Premeaux: 1993).
4. Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik (Donnelly, Gibson and Ivancevich: 1994). (http://ronawajah.wordpress.com/2007/05/29/kinerja-apa itu/[29/05/2013,20.00]))

Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika.

Definisi kinerja menurut Taliziduhu Andraha dalam bukunya yang berjudul Kybernology Ilmu Pemerintahan Baru, mengatakan bahwa :

> "kata kinerja adalah kosakata baru dalam bahasa Indonesia, digunakan sebagai padanan kata *performance*. Kinerja berasal dari kata kinerja, diberi sisipan in, menjadi kinerja. Ketika sumber daya alam semakin terbatas dan merosot, sumber daya manusia semakin penting. Sebagai sumber daya, manusia memproduksi jasa dan layanan. Maka disamping *good service* (jasa dan layanan) semakin penting. Seiring dengan itu, penggunaan istilah performance atau kinerja pun semakin populuer". (Ndara, 2003: 196)

Berdasarkan pendapat tersebut kinerja merupakan suatu hal yang penting. Seperti halnya dengan sumber daya manusia yang memproduksi jasa dan layanan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menciptakan pelayanan yang baik untuk masyarakat.

2.1.1.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Berbicara mengenai berhasil atau tidaknya kinerja tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya, adapun faktor kinerja aparatur atau pegawai menurut Sinambela dapat dipengaruhi oleh dua hal, yaitu: 1. Kemampuan 2. Motivasi (Sinambela,dkk, 2011:140)

Berdasarkan pendapat tersebut kinerja aparatur dapat dipengaruhi oleh Kemampuan dan motivasi seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Kemampuan merupakan keahlian kerja yang diperlukan untuk menentukan berhasil atau tidaknya tujuan yang ingin dicapai. Adapun pengertian kemampuan menurut Simanjuntak, aparatur dapat dilihat dari :

1. Kebugaran fisik dan kesehatan jiwa.
   Kebugaran fisik dan kesehatan jiwa membuat orang mampu dan tahan bekerja keras dan lama, sebaliknya pekerja yang kurang gizi akan cepat lemas dan cape.

2. Pendidikan
   Semakin lama yang diguanakan seseorang untuk pendidikan, semakin tinggi kemampuan atau kopetensinya melakukan pekerjaan.
3. Pelatihan
   Meurpakan bagian dari investasi SDM *(Human Investment)* untuk meningkatkan kepampuan atau keterampilan kerja
4. Pengalaman kerja
   Pengalaman kerja dapat memperdalam dan memperluas pengalaman kerja.(Simanjuntak, 2011:11-14)

Berdasarkan pendapat di atas, faktor kemampuan dapat dilihat dari kebugaran fisik dan kesehatan jiwa, pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja. Hal tersebut dapat mempengaruhi lemampuan seseorang aparatur dalam mencapai hasil kerja.

Faktor motivasi (*motivation*), motivasi diartikan sebagia suatu sikap (*attitude*) seorang pemimpin dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya.

> "Motivasi diartikan suatu sikap (*attiude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerja akan menunjukan kerja yang rendah, situsi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja".(Mangkunegara, 2009:14).

Motivasi dalam situasi kerja merupakan suatu sikap terhadap situasi kerja dilingkungan tempat kerjanya. Motivasi seseorang dalam bekerja dapat menempatkan diri sendiri di lingkungan kerja mereka agar dapat meningkatkan sikap yang positif (pro) terhadap lingkungannya sehingga dapat menunjukan motivasi yang tinggi dalam bekerja.

Motivasi merupakan faktor pendukung yaitu adanya dorongan untuk melaksanakan tugas dengan kemauan dan atos kerja yang tinggi. Menurut Harbani Pasalong unsur-unsur motivasi kerja seseorang adalah :

1. Kebutuhan
   Adalah keadaan yang memeunculkan ketidakseimbangan dan kekurangan baik fisikologis maupun secara psikologis
2. Dorongan
   Adalah kadang disamakan dengan motif yang memicu munculnya prilaku untuk mengurangi atau memenuhi kebutuhan
3. Intensif
   Adalah segala sesuatu yang memuaskan, mengurangi, dan memenuhi kebutuhan, sehingga menurunkan ketegangan (Pasalong, 2010:139)

Berdasarkan pendapat di atas unsur-unsur motivasi terdiri dari kebutuhan, yaitu terpenuhinya kebutuhan fisikologis dan psikologis secara seimbang sehingga dapat memicu sikap aparatur untuk lebih baik lagi dalam menjalankan tugas-tugasnya. Motivasi yang baik dapat di capai dengan memberikan dorongan yang sangat diperlukan oleh aparatur untuk mengmimgkatkan keinginan bekerja dan pemberian insentif merupakan cara yang dapat memberikan kepuasan aparatur untuk meningkatkan kinerjanya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain dikemukakan Armstrong dan Baron dalam Wibowo sebagai berikut :

a. *Personal factor*, ditunjukan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu
b. Leadership factor, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader
c. *Team factors*, ditunjukan ileh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja
d. *System factors*, ditunjukan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi
e. *Contextual/ situational factors*, ditunjukan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.
   (Wibowo, 2010:7)

Pelaksanaan kinerja akan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang bersumber dari pekerja sendiri maupun yang bersumber dari organisasi. Dari pekerja sangat dipengaruhi oleh kemapuan atau kompetensinya. Sementara itu, dari segi organisasi dipengaruhi oleh seberapa baik pemimpin memberdayakan pekerjanya, bagaimana mereka memberi penghargaan pada pekerja dan bagaimana mereka mampu meningkatkan kemampuan kinerja pekerja melalui *coaching, metoring* dan *counseling. Coaching* adalah berkaitan langsung dengan perbaikan yang cepat tentang kinerja dan pengembangan keterampilan dalam bentuk pemberian pengajaran atau instruksi, sedang *mentoring* merupakan pergeseran satu langkah yang berkenan dengan pencapaian jangka panjang dari keterampilan dalam karier yang sedang dikembangkan dalam bentuk memberi nasehat, sedangkan *counseling* adalah diskusi yang datang dari pekerja dilakukan apabila timbul masalah atau ketika pekerja merasakan adanya masalah yang perlu untuk diselesaikan

Pandangan tersebut terlihat bahwa terdapat kewajiban bagi manajer untuk meningkatkan kemampuan pekerja agar dapat memberikan prestasi kera lebih tinggi bagi organisasi. Aktifitas yang harus dilakukan manajer sama-sama menyerap tenaga, pikiran dan waktu manajer. Namun, hak tersebut harus dilakukan sebagai konsekuensi kewajiban membina sumber daya manusia. Tentang perbedaan antara *coaching, mentoring* atau *counseling* merupakan perbedaan dalam pendekatan saja, sedangkan tujuannya tetap meningkatkan kinerja individu sebagai kontribusi pada organisasi.

Berdasarkan pendapat di atas, untuk mengetahui keberhasilan pencapaian kinerja dapat dilihat dari faktor kemampuan dan motivasi. Penilaian kinerja tidak dapat terlepas dari kemampuan serta motivasi kinerja individu (aparatur) organisasi tersebut. Kinerja dari para aparatur pada akhirnya akan menghasilkan prestasi kerja aparatur itu sendiri, berkaitan dengan hal tersebut maka tidak dapat dipungkiri bahwa sebenarnya terdapat hubungan yang erat antara kemampuan dan motivasi seseorang dalam meningkatkan kinerjanya.

Menurut A. Dale Timple dalam Mangkunegara terdapat beberapa faktor dalam kinerja yang terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Berdasarkan hal tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut:

> "Faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang. Sedangkan faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi" (Mangkunegara, 2009:15).

Faktor internal dan faktor eksternal di atas merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Jenis-jenis atribusi yang dibuat oleh para pegawai memiliki sejumlah akibat psikologis dan berdasarkan kepada tindakan. Seorang pegawai yang mengangap kinerjanya baik berasal dari faktor-faktor internal seperti kemampuan atau upaya. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu mempunyai tipe pekerja keras. Sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

Kinerja aparatur sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan dari pemerintah, maka dari itu peningkatan atas prestasi kerja sangat penting untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam beroganisasi.

2.1.1.2 Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. Melalui pengukuran ini, tingkat capaian kinerja dapat diketahui. Pengukuran merupakan upaya membandingkan kondisi riil suatu objek dan alat ukur. Pengukuran kinerja merupakan suatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tetentu, baik yang terkait dengan *input, proces, output, outcome, benefit* maupun *impact.*

Young dalam Mangkunegara mendefinisikan pengukuran kinerja sebagai berikut :

> "Pengukuran kinerja adalah tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada pada perusahan. Hasil pengukuran tersebut digunakan sebagai umpan balik yang memberikan informasi tentang prestasi, pelaksanaan suatu rencana dan apa yang diperlukan perusahaan dalam penyesuaian-penyesuaian dan pengendalian".
> (Mangkunegara, 2009:42).

Pengukuran kinerja digunakan untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan guna mewujudkan visi dan misi perusahaan. Pengkuran kinerja merupakan hasil dari penelitian yang sistematis. Sesuai dengan suatu rencana yang telah ditetapkan dalam penyesuaian-penyesuaian dan pengendalian.

Arkinson mengemukakan ciri-ciri pengukuran kinerja sebagai berikut :

a. Merupakan suatu aspek dari strategi perusahaan.
b. Menetapkan ukuran kinerja melalui ukuran mekanisme komunikasi antar tingkatan manajemen
c. Mengevaluasi hasil kinerja secara terus menerus guna perbaikan pengukuran kinerja pada kesempatan selanjutnya. (Mangkunegara, 2009:42).

Dalam kerangka pengukuran kinerja terdapat strategi perusahaan mengenai penetapan, pengumpulan data kinerja, evaluasi dan cara pengukuran kinerja. Sebuah hasil kerja (kinerja) yang dicapai oleh seorang aparatur, yang menjalankan tugasnya dengan penuh rasa tanggung jawab, dapat mempermudah arah penataan lembaga organisasi pemerintahan. Akibatnya akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien. Organisasi pemerintahan menggunakan alat untuk mengukur kinerja birokrasi publik, indikator yang digunakan menurut Dwiyanto yang berjudul *Reformasi Birokrasi Di indonesia* adalah sebagai berikut:

a. Produktivitas
   Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga tingkat efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output .
b. Kualitas layanan
   Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.
c. Responsivitas
   Responsivitas adalah kemampuan organisasi mengenali masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
d. Responsibilitas
   Responsibilitas menjelaskan apakah kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
e. 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. (Dwiyanto, 2002:50).

Dapat disimpulkan bahwa jika organisasi pemerintahan, ditata dengan benar dan disesuaiakan dengan kebutuhan organisasi dengan memperhatikan prinsip-prinsip organisasi yaitu mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran dengan jelas, maka akan dapat mempermudah kinerja aparatur pemerintahan. Keadaan seperti ini tentunya akan menciptakan pemerintahan yang responsibilitas, responsivitas, dan akuntabilitas.

Menurut Kreitner dan Kinicki dalam pengukuran kinerja perlu memenuhi persyaratan diantaranya adalah :

1. Dalam posisi mengamati perilaku dan kinnerja yang menjadi kepentingan individu
2. Mampu memahami tentang6 gambaran kinerja
3. Mempunyai pemahaman tentang format skala dan instrumennya
4. harus termotivasi untuk melakukan pekerjaan rutin secara sadar (Kreitner dan Kinicki, 2001 :302)

Selain itu, diperlukan desain untuk mengukur kinerja. Menurut Harbour dalam mendesain sistem ukuran kinera yaitu :

1. Pengukuran mendorong perilaku. Ini dapat bersifat baik atau buruk. Untuk itu, perlu dipastikan bahwa mengukur sesuatu yang benar-benar membantu mencapai sasaran kinerja yang diharapkan
2. Mengukur hasil pekerjaan nyata dan pencapaian, dan juga faktor dalam proses memengaruhi hasil kerja dan penyelesaian
3. Sistem pengukuran kinerja memerlukan biaya untuk mengembangkan dan mmelihara. Dengan demikian, perlu memfokuskan padaa beberapa pengukuran yang kritris.
4. Untuk memastikan kegunaan dan relevansi, pengukuran kinerja spesifik perlu dikaitkan pada pengguna spesifik berdasarkan nama atau jabatan. Setiap sistem pengukuran kinerja harus mampu

mengidentifikasi menurut nama, siapa menggunakan informasi apa, dan bagaimana dipergunakan untuk mencapai tujuan organisasi

5. Mengembangkan ukuran dan sistem terkait yang memberikan peringatan yang cukup atas perubahan negative. Sistem pengukuran kinerja yang baik memberikan macam informasi yang benar kepada orang yang benar pada waktu yang benar dan dalam format yang benar pula.
6. Penyajian pengukuran kinerja harus mudah dan cepat dipahami penyajian harus dijaga agar sederhana, spesifik dan relevan.
   (Harbour, 1997:67)

Ukuran kinerja pada saat yang sama dapat pula merupakan sasaran organisasi. Ukuran ini memberikan pengukuran yang jujur tentang progress atau prestasi individu dan tim. Ukuran kinerja akan memberikan dasar untuk umpan balik yang terbaik. Oleh sebab ituu, ada tiga dasar pengembangan ukuran kinerja sebagai alat untuk meningkatkan efektifitas organisasi Amstrong dan Baron, yaitu sebagai berikut :

1. apa yang diukur semata-mata ditentukan oleh apa yang dipertimbangkan penting oleh pelanggan
2. kebutuhan pelanggan diterjemahkan menjadi prioritas strategis dan rencana strategis mengindikasikan apa yang harus diukur
3. memberikan perbaikan kepada tim dengan mengukur hasil dari prioritas strategis, memberikan kontribusi untuk perbaikan lebih lanut dengan mengusahakan motivasi tim, dan informasi tentang apa yang berjalan dan tidak berjalan. (Amstrong dan Baron, 1998:270)

Tujuan kinerja adalah untuk memberikan bukti apakah hasil yang diinginkan telah dicapai atau belum dan apakah muatan yang terdapat ditempat pekerja memproduksi hasil tersebut. Namun, focus da nisi ukuran kinerja bervariasi diantara berbagai pekerjaan.

Ukuran kinerja merupakan alat ukur yang harus bersifat objektif sehingga diperlukan adanya kriteria yang sama. Dengan kriteria yang sama diharapkan memberikan hasil yangh dapat diperbandingkan secara objektif dan adil.

2.1.1.3 Indikator Kinerja

Kinerja aparatur pemerintahan daerah harus lebih ditingkatkan, terutama dengan adanya perencanaan program pemerintahan yang dinamakan rencana kerja (Renja) dalam hal pelayanan. Oleh karena itu kesiapan aparatur perlu diseimbangkan dengan kualitas sumber daya manusia yang mampu menjalankan tugasnya dengan kesiapan yang lebih baik lagi.

Indikator kinerja atau *performance indicators* kadang-kadang digunakan secara bergantian dangan ukuraan kinerja *(performance mmeasures)*, tetapi banyak yang membedakannya. Pengukuran kinerja berkaitan dengan hasil yang didapat dikuantitatifkan dengan mengusahakan data setelah kejadian. Sementara itu, indikator kinerja dipakai untuk aktifitas yang dapat ditetapkan secara lebih kualitatif atas dasar perilaku yang dapat diamati. Indikator kinerja juga menganjurkan sudut pandang *prospektif* (harapan kedepan) dari pada *retrospektif* (melihat kebelakang). Hal ini menunjukan jalan pada aspek kinerja yang perlu diobservasi. Indicator yang mempunyai peran sangat penting adalah motivasi dan kemampuan seta tujuan. Kinerja ditentukan oleh tujuan yang hendak dicapai dan untuk melakukannya diperlukan adanya motif. Tanpa dorongan motif untuk mencapai tujuan, kinerja tidak akan berjalan. Dengan demikian, tujuan dan motof

menjadi indikator utama dari kinerja. Namum, kinerja memerlukan adanya dukungan saranam kompetensi, peluang, standar, dan umpan balik

2.1.2 Pengertian Aparatur

Aparatur pemerintahan merupakan aset yang paling penting yang harus dimiliki oleh suatu instansi pemerintah yang harus diperhatikan untuk menghasilkan kinerja pemerintahan yang baik dan efisien sesuai dengan bidang kemampuan yang dimiliki oleh setiap aparatur pemerintahan yang ada sehingga setiap aparat dapat melaksanakan tugas dan kewajiban yang diembannya dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

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 sangat dibutuhkan dalam rangka menghadapi tantangan masa depan.

Menurut Dharma Setyawan Salam dalam buku *Manajemen Pemerintahan Indonesia,* menyebutkan bahwa

> ”aparatur pemerintahan sebagai *social servant* yaitu pekerja yang digaji oleh pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat” (Salam, 2004:169).

Definisi di atas menerangkan bahwa aparatur merupakan pegawai dari sektor negeri atau pemerintahan yang digaji oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan secara teknis sesuai dengan tingkat jabatannya dan berfungsi melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Keberhasilan pencapaian tujuan dari setiap pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan oleh setiap instansi pemerintah pada dasarnya sangat tergantung dari tingkat kemampuan sumber daya aparatur yang dimilikinya sebagai pelaksana dari setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah, oleh sebab itu maka faktor SDM sangat berperan penting dalam pencapaian tujuan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan aparatur dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing. Hasil dari pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala segi sesuai porsi, objek, bersifat terus-menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif singkat. Profesionalisme juga perlu dilakukan oleh aparatur Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung dalam upaya meningkatkan kinerja aparaturnya. Aparatur pemerintahan memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Bersih
2. Berwibawa
3. Bermental baik, dan
4. Mempunyai kemampuan profesional yang tinggi.

Ciri-ciri tersebut merupakan gambaran ideal yang penting dalam pelaksanaan pemerintahan, yang ditunjukan untuk kepentingan masyarakat. Hal ini diperjelas kembali oleh Situmorang bahwa aparatur pemerintahan memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi aparatur pemerintahan sebagai abdi negara yakni:
   a. Sebagai pemikir

b. Sebagai perencana
c. Sebagai penggerak pembangunan
d. Sebagai pelaksana dari tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan
e. Sebagai pendukung kelancaran pembangunan.

2. Fungsi aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat, yakni:
   a. Melayanai masyarakat
   b. Mengayomi masyarakat,
   c. Menumbuhkan prakarsa dan partisipasi masyarkat
   d. Membina masyarakat, dan
   e. Tanggap terhadap pandangan-pandangan dan aspirasi yang hidup dalam masyarakat. (Situmorang, 1994: 84-85)

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa seorang aparatur adalah abdi bagi pemerintah maupun masyarakat. Aparatur dianggap sebagai bawahan pemerintah untuk melayani masyarakat, dalam hal ini aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi harus meningkatkan kinerja dalam menjalankan tugasnya. Sebagai wujud pengabdian kepada pemerintah.

Aparatur yang berkualitas adalah aparatur yang memiliki kecakapan dan kemampuan. Kemampuan untuk melaksanakan setiap tugas yang dibebankan kepadanya dengan baik. Hal lainnya adalah mampu memelihara dan mengembangkan kecakapan dan kemampuannya secara berkesinambungan. Oleh karena itu, sudah menjadi tugas pimpinan pada setiap organisasi pemerintahan untuk memelihara dan membina semua aparatur agar dapat lebih berkualitas dalam rangka pencapaian tujuan.

Pengelolaan sumber daya manusia terkait dan mempengaruhi kinerja instansi pemerintahan dengan cara menciptakan nilai ataumenggunakan keahlian sumber daya manusia yang berkaitan dengan praktek manajemen dan sasarannya cukup luas, tidak hanya terbatas aparatur pemerintah saja semata, namun juga meliputi tingkatan pemimpin.

Pencapaian tujuan dari setiap organisasi pemerintahan juga didukung oleh kinerja dari setiap aparaturnya. Kinerja yang tinggi timbul apabila seseorang bersikap dan memandang kerja sebagai sesuatu hal yang luhur untuk eksistensi manusia. Hal ini dijadikan sebagai suatu kesempatan untuk mengembangkan diri dan berbuat sesuatu untuk masyarakat. Sebaliknya kinerja yang rendah terjadi apabila seseorang tidak mempunyai pandangan atau sikap terhadap kerja dan memandang kerja yang dilakukan asal dilakukan saja.

Hasil kerja aparatur tidak lepas dari apa yang dinamakan dengan sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama dalam menjalankan tugas aparatur. Setiap aparatur mempunyai tugas menjalankan fungsi organisasi dan pemerintahan dengan baik dan terarah.

> Sumber daya aparatur menurut Badudu dan Sutan dalam *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, adalah terdiri dari kata sumber yaitu, tempat asal dari mana sesuatu datang, daya yaitu usaha untuk meningkatkan kemampuan, sedangkan aparatur yaitu pegawai yang bekerja di pemerintahan. Jadi, sumber daya aparatur adalah kemampuan yang dimilki oleh pegawai untuk melakukan sesuatu. (Badudu dan Sutan, 1996:1372).

Berdasarkan pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa sumber adaya aparatur merupakan sesuatu yang dimiliki seorang pegawai yang mempunyai kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya. Sumber daya aparatur merupakan faktor penting untuk meningkatkan kinerja suatu pemerintahan. Untuk itu sumber daya aparatur perlu dikelola melalui pemberian pendidikan dan latihan serta pengalihan tugas dinas yang diterapkan oleh pemerintah maupun lembaga organisasi lainnya, dalam mengembangkan sumber daya aparatur. Sehingga kinerja suatu pemerintah khususnya Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung dapat meningkatkan profesionalisme pegawai.

Sehingga kinerja aparatur tersebut berdasarkan jabatan dan pekerjaan yang diberikan kepada aparatur tersebut.

2.1.2.1 Peningkatan Kualitas Aparatur Pemerintah Daerah

Strategi atau perilaku pemimpin birokrasi pemerintahan dalam meningkatkan kinerja individu dan organisasi yaitu meningkatkan kemampuan atau kualitas aparatur pemerintah. Seorang aparatur pemerintah daerah dapat dikatakan berkualitas, jika mempunyai kemampuan untuk melaksanakan kewenangan dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

a. Melalui pendidikan, dapat dilakukan melalui pendidikan formal atau pendidikan perjenjangan sejenis. Setelah menjadi aparatur pemerintah maka harus diberi bekal pengetahuan, keterampilan, dan kecakapan dalam mendukung kinerja organisasi.
b. Melalui pelatihan, dengan mengikutsertakan para aparatur pemerintah daerah dalam setiap ada kesempatan dalam kegiatan pelatihan, seminar, diskusi baik yang diselenggarakan oleh pemerintahan maupun oleh lembaga lain.
c. Melalui pengalaman, maksudnya yaitu perpindahan dalam rangka dinas untuk para aparatur dalam menjalankan tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya.
d. Revitalisasi aparatur, pimpinan dan staf mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Dengan begitu, maka pelaksanakan tugas, wewenang, dan tanggungjawab dapat dilaksanakan secara profesional sehingga mereka memiliki kinerja yang baik (Widodo, 2003:84)

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja (*performance*) pada dasarnya berada pada sekitar lingkungan organisasi baik dari *intern* diri sendiri atau dalam lembaga dan dari *ekstern* luar organisasi.

2.1.3 Pengertian Kinerja Aparatur

Kinerja Aparatur merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* yang diartikan sebagai kinerja pegawai. Kinerja pegawai menurut Sinambela adalah ”kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu”.(Sinambela, 2011:136). Berdasarkan pendapat tersebut kinerja pegawai merupakan keahlian aparatur dalam menjalankan tugasnya dengan kemampuan yang dimilikinya untuk mencapai tujuan organisasi.

Kemampuan aparatur yang baik dapat mewujudkan kinerja yang baik pula, untuk meningkatkan prestasi kerja aparatur harus mempunyai kemampuan yang handal. Adapun prestasi kerja pegawai negeri sipil berdasarkan Undang-Undang No 43 Tahun 1999 Merupakan hasil pelaksanaan pekerjaan yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Prestasi kerja dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman, kesungguhan dan lingkungan kerja, dengan ciri-ciri prestasi kerja sebagai berikut :

1. Menguasai seluk beluk bidang tugas dan bidang lain yang terkait.
2. Mempunyai ketrampilan yang amat baik dalam melaksanakan tugas
3. Mempunyai pengalaman yang luas dalam bidang tugasnya dan bidang lain yang terkait.
4. Bersungguh-sungguh dan tidak mengenal waktu dalam melaksanakan tugas
5. Melaksanakan tugas secara berdayaguna dan berhasil guna.
6. Mempunyai kesegaran jasmani dan rohani yang baik.
   (UU No 43 Tahun 1999)

Hasil kerja yang dicapai oleh seorang aparatur, yang menjalankan tugas penuh tanggung jawab, dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kemampuan

aparatur yaitu dengan bersungguh-sungguh dalam menjalankan tugas dan bidangnya, maka akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien

Adapun pengertian kinerja karyawan menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara bahwa:

> ”Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. (Mangkunegara, 2009:67)

Berdasarkan pengertian di atas kinerja karyawan yang profesional jika dilaksanakan secara benar sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas terhadap organisasi yang mempunyai visi dan misi dengan jelas dan baik, maka akan dapat mempermudah instansi pemerintah dalam memberikan segala pelayanan terhadap masyarakat pada umumnya sehingga pelayanan ini penerapannya berjalan dengan baik.Pengertian menurut Suyadi Prawirosentono adalah :

> “Kinerja seorang karyawan akan baik bila dia mempunyai keahlian (skill) yang tinggi,bersedia digaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian,mempunyai harapan (expectation) masa depan lebih baik”.(Prawirosentono, 2008:3)

Berdasarkan pendapat di atas kinerja dari seseorang dapat menghasilkan prestasi kerja maka aparatur tersebut harus mempunyai keahlian dan didukung dengan upah yang sesuai, dengan tujuan untuk memotivasi agar lebih baik dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja individu dalam organisasi merupakan jawaban berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

2.1.4 Pengertian *elektronic* Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP)

e-KTP adalah singkatan dari KTP elektronik, merupakan program pemerintah untuk menggantikan KTP konvensional. Fungsi *e*-KTP adalah agar pendataan penduduk Indinesia menjadi lebih seragam. Dalam pelaksanaannya, penduduk hanya boleh memiliki 1 buah *e*-KTP saja. KTP *elektronic* ini berlaku untuk seumur hidup, dan hanya satu kali membuatnya..

Penerapan *e*-KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Penpres No.26 tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Peraturan presiden (PerPes) No.35 tahun 2010 tentang perubahan atas perpres No.26 tahun 2009 yang berbunyi :

a. KTP bebasisi NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verfikasi dan validasi data jadti diri penduduk
b. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduudk yang bersangkutan
c. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam datasabe kependudukan
d. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : untuk Warga Negara Indonesia (WNI), dilakukan di kecamatan, dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana

e. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksd pada ayat(2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan penduduk yang bersangkutan
f. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud di ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dnegan peraturan perundang-undangan
g. Ketentuann lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

elektronic kartu tanda penduduk (*e*-KTP) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) Kartu Tanda Penduduk yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di *e*-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk). Autentikasi Kartu Identitas (e-ID) biasanya menggunakan biometrik yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia. Ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini, antara lain sidik jari (fingerprint), retina mata, DNA, bentuk wajah, dan bentuk gigi. Pada *electronic* kartu tanda penduduk (*e*-KTP), yang digunakan adalah sidik jari.

electronic Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP) dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvesional di Indonesia yang memungkinkan sesorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia, fakta tersebut member peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap Negara dengan menduplikasi KTP nya. Beberapa diantaranya digunakan untuk menghindari pajak, memudahkan pembuatan paspor, mengamankan korupsi, dan menyembunyikan identitas (misalnya para teroris dan penjahat lainnya). Maka dari itu penduduk wajib *electronic* KTP (*e*-KTP) berhak memperoleh *electronic* KTP (*e*-KTP) yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khusnya di Kota Cimahi

Pembahasan mengenai terdapat pada Pasal 64 Ayat (3) UU No. 23 Tahun 2006, disebutkan bahwa dalam KTP harus disediakan ruang untuk memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan. Hal ini dijabarkan dalam Perpres No. 26 Tahun 2009 bahwa di dalam rekaman *e*-KTP tersimpan biodata, pas photo, dan sidik jari tangan penduduk. Tanda tangan terdigitalisasi penduduk juga disimpan di dalam rekaman *elektronic* berupa chip. Perekaman sidik jari dilakukan terhadap 10 sidik jari tangan yang disimpan pada basis data dan dua buah sidik jari tangan yaitu jari telunjuk kanan dan kiri pada chip kartu.

e-KTP sebagaimana kertas memiliki masa berlaku 5 tahun. KTP selalu dibawa dan digunakan oleh penduduk dalam kondisi dan cuaca yang beragam serta berbagai aktifitas seperti pertanian, perdagangan, perjalanan dan perkantoran dengan frekuensi penggunaan yang tinggi. Keadaan ini memerlukan ketahanan

fisik kartu dan komponennya dalam penggunaan yang sering dan jangka waktu yang lama.

Penggunaan sidik jari elektronik kartu tanda penduduk (*e*-KTP) lebih canggih dari yang selama ini telah diterapkan untuk SIM (Surat Izin Mengemudi). Sidik jari tidak sekedar dicetak dalam bentuk gambar (format jpeg) seperti di SIM, tetapi juga dapat dikenali melalui chip yang terpasang di kartu. Data yang disimpan di kartu tersebut telah dienkripsi dengan algoritma kriptografi tertentu. Proses pengambilan sidik jari dari penduduk sampai dapat dikenali dari chip kartu adalah sebagai berikut, Sidik jari yang direkam dari setiap wajib Kartu Tanda Penduduk adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk elektronik kartu tanda penduduk (*e*-KTP) karena alasan berikut:

1. Biaya paling murah, lebih ekonomis dari pada biometrik yang lain.
2. Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun kulit tergores.
3. Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar.

Penerapan *elektronic* kartu tanda penduduk (*e*-KTP) ada beberapa pengertian sebagai berikut :

1. Database Kependudukan merupakan kumpulan berbagai jenis data kependudukan yang tersimpan secara sistematik, terstruktur, dan saling berhubungan dengan menggunakan perangkat lunak, perangkat keras dan jaringan komunikasi data.

2. *elektronic* kartu tanda penduduk (*e*-KTP) adalah kartu tanda penduduk yang sudah berbasis Nomor Induk Kependuduk (NIK) yang memiliki spesifikasi dan format kartu tanda penduduk nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.
3. Sistem/Kode Pengamanan elektronik kartu tanda penduduk (*e*-KTP) adalah rekaman *elektronic* sebagai alat identifikasi jati diri yang menunjukkan identitasa diri penduduk secara tepat dan akurat sebagai autentifikasi diri yang memastikan dokumen kependudukan tersebut sebagai milik yang bersangkutan.
4. Rekaman *elektronic* adalah alat penyimpan data *elektronic* penduduk (berbentuk chip) yang dapat dibaca secara *elektronic* dengan alat pembaca dan sebagai pengamanan data kependudukan.
5. Data *elektronic* (chip) yang tersimpan di dalam *elektronic* kartu tanda penduduk (*e*-KTP) adalah (1). Biodata Penduduk yang bersangkutan, (2). Rekaman Sidik Jari (biometrik) yang bersangkutan, dan (3) Tanda tangan pemegang *elektronic* kartu tanda penduduk (*e*-KTP).
6. Sidik jari adalah hasil reproduksi tapak jari tangan yang terdiri atas kumpulan alur garis-garis halus dengan pola tertentu yang sengaja diambil dan dicapkan dengan tinta atau dengan cara lain oleh petugas untuk kepentinngan kelengkapan data penduduk dalam database kependududkan.
7. Iris adalah selaput bola mata yang ada dibelakang kornea mata yang membentuk batas pupil yang memberikan warna khusus.

8. Verifikasi adalah proses pemeriksaan kebenaran data dan identitas seseorang.
9. Identifikasi adalah proses untuk menentukan ketunggalan identitas seseorang melalui pemadanan sidik jari 1 : N di pusat data Kementerian Dalam Negeri. (N adalah populasi penduduk Indonesia).
10. Personalisasi adalah pencetakan dokumen *elektronic* kartu tanda penduduk (*e*-KTP) dengan memasukan biodata, pas photo, sidik jari telunjuk kiri-kanan dan tanda tangan penduduk.

2.1.3.1 Fungsi dan Kegunaan *elektronic* Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP)

Pada dasarnya pengelolaan KTP adalah salah satu bukti diri bagi setiap penduduk dalam suatu wilayah Negara Republik Indinesia. Sehingga menjadikan program *e*-KTP sebagai salah satu program yang strategis dan penting kontribusinya untuk keberhasilan pembangunan baik di tingkat daerah maupun nasional.

Maka demi terciptanya pelayanan yang baik terhadap masyarakat, saat ini dengan adanya *e*-KTP yang dilakukan secara terpadu, tertib dan berlanjut serta dikelola secara professional dengan memanfaatkan dan memadukan unsur-unsur fungsional, saran dan prasarana baik secara intern maupun ekstern. Serta tidak hanya melalui komunikasi satu arah saja dimana pemerintah dapat mempublikasikan data dan informasi yang di milikinya, akan tetapi juga komunikasi dua arah, yaitu masyarakat dapat menerima dari pemerintah dan memberikan informasi kepada pemerintah.

Ada beberapa fungsi dan kegunaan dari *elektronic* Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP) adalah sebagai berikut :

a. Sebagai identitas jati diri.
b. Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya;
c. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP; Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan. (Sumber, http://www.e-ktp.com/2011/06/fungsi-dan-kegunaan-e-ktp/[25/05/2013, 14.09])

Berdasarkan fungsi-fungsi diatas dapat dijelaskan bahwa *electronic* KTP (*e*-KTP) memiliki banyak fungsi seperti diatas. *elektronic* KTP berfungsi sebagai identitas diri seperti halnya fungsi KTP manual sebelumnya. Selain berfungsi sebagai identitas diri, *electronic* KTP (*e*-KTP) berlaku secara Nasional yang sudah terintegrasi dengan instansi-instansi pemerintahan. Link database yang sudah diintergrasi dengan *electronic* KTP (*e*-KTP) seperti dengan Pemerintah Pusat/Kabupaten/Kota, hukum dan ham, agama, kehutanan, BPN, Polri, KPK, masyarakat, kesehatan, sosial, KPU, BKKBN, perbankan, lembaga keuangan, dunia usaha dan lain sebagainya.

Penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Jo Perpres No. 35-41 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009 yang berbunyi :

1. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk.
2. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan.
3. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam database kependudukan.
4. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : Untuk WNI, dilakukan di Kecamatan; dan Untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di Instansi Pelaksana.
5. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan.
6. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

2.1.3.2 Tujuan dan Manfaat Penerapan *elektronic* Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)

e-KTP mempunyai tujuan dan manfaat. Adapun tujuan dari penerapan *elektronic* kartu tanda penduduk (*e*-KTP) adalah sebagai berikut :

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen kependudukan.
2. Memberikan perlindungan status hak sipil setiap penduduk.
3. Merupakan bentuk pengakuan Negara bagi setiap penduduk.

Sedangkan manfaat dari penerapan *elektronic* kartu tanda penduduk (*e*-KTP) yaitu :

1. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi penduduk.
2. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, sehingga Data Pemilih dalam Pemilu dan Pemilukada yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi, dan semua Warga Negara Indonesia yang berhak memilih terjamin hak pilihnya.
3. Dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris, TKI Ilegal dan perdagangan orang umumnya menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.

4. Bahwa *elektronic* kartu tanda penduduk (*e*-KTP) merupakan KTP Nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam UU No. 23 Thn 2006 & Perpres No. 26 Thn 2009 dan Perpres No. 35 Tahun 2010, sehingga berlaku secara Nasional. Dengan demikian mempermudah penduduk untuk mendapatkan pelayanan dari Lembaga Pemerintah dan swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat. (sumber http://capil.muaraenimkab.go.id/dasar-hukum-tujuan-dan-manfaat-e-ktp/[25/05/2013, 14.21])

2.1.3.3 Dasar Hukum *electronic* Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP)

Dasar hukum pelaksanaan *electronic* Kartu Tanda Penduduk (*e*-KTP) yaitu :

1. UU Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
2. UU Nomor 52 tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga
3. PP Nomor 37 tahun 2007 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 tahun 2008 Tentang Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
4. Perpres Nomor 35 tahun 2010 Tentang Perubahan atas Perpres Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan KTP berbasis NIK secara nasional
5. Peraturan Daerah No. 04 Thn 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Cimahi

e

2.2 Kerangka Pemikiran

Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan danperkembangan di lembaga tempat dia bekerja. Dengan demikiandiperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagianorganisasi demi optimalisasi bidang tugas yang di embannya. Kinerjasuatu organisasi sangat penting, oleh karena dengan adanya kinerjamaka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapatdiketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipukul melalui tugasdan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata danmaksimal. Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkatpencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yangtelah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yangdiemban. Dengan demikian kinerja (performance) merupakan tingkatpencapaian hasil atau *the degrees of accomplishment*.

Kinerja para aparatur akan menjadi lebih mudah dan lebih baik dalam melayani masyarakat jika adanya sarana dan prasarana yang mendukung. Sistem informasi merupakan salah satu penunjang dalam dalam mendukung kinerja aparatur. Sistem Informasi harus benar-benar memberi manfaat terhadap masyarakat dan memecahkan masalah-masalah lokal spesifik yang sedang di hadapi dan yang di hadapi.

Kinerja yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban. Dengan demikian kinerja *(performance)* merupakan tingkat pencapaian hasil atau *the degrees of accomplishmen.*

Kinerja dapat berupa penampilan individu maupun kelompok kerja personel. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personel yang menduduki jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga pada keseluruhan jajaran personel dalam organisasi.

Menurut Hennry Simamora dalam Mangkunegara, kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu :

a. Faktor individual
   Kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi.
b. Faktor psikologis
   Psikologis dapat diartikan sebagai olmu yang mempelajari tentang mental/jiwa yang bersifat abstrak yang membatasi pada tingkah laku dan proses atau kegiatannya.psikologis kerja dapat diartikan sebagai lingkungan kerja, sikap serta motivasi dalam melaksanakan pekerjaannya.
c. Faktor organisasi
   Menurut William Stern yang dikutif A.A Anwar Mangkunegara
   "Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang".(Mangkunegara, 2009:17).

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 . (Mangkunegara, 2009:14)

Berdasarkan pendapat di atas, faktor individual berhubungan dengan individu yang dilihat dari segi usia dan pendidikan faktor psikologis dapat diartikan sebagai ilmu jiwa/mental yang bersifat abstrak yang membatasi pada tingkah laku serta kegiatan yang dilakukannya, jadi faktor psikologis kinerja dapat dilihat dari segi lingkungan kerja, sikap (*attitude*) serta motivasi; dan faktor organisasi terdiri dari struktur organisasi dan pola kepemimpinan yang mempengaruhi kinerja (*performance*) seorang inidividu dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

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 visi dan misi instansi pemerintahan daerah. Pencapaian kinerja aparatur atau pegawai yang baik dapat dipengaruhi oleh dua hal yaitu:

Pertama, kinerja aparatur dipengaruhi oleh kemampuan dalam menjalankan tugasnya. Kemampuan merupakan faktor utama untuk keberhasilan kinerja seseorang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, untuk menilai kemampuan aparatur dapat dilihat dari kebugaran fisik dan kesehatan jiwa, pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja seseorang.

kebugaran fisik dan kesehatan jiwa merupakan daya tahan tubuh seseorang sebagai pendukung agar mampu dan tahan bekerja keras dalam melaksanakan tugasnya dengan baik. Sebaliknya, aparatur yang kurang sehat akan cepat lemah dan capek serta tidak mampu melakukan pekerjaan berat. Keadaan seperti ini tentunya akan menciptakan suatu kinerja yang buruk karena kebugaran fisik dan

kesehatan jiwa yang tidak terjaga akan menghambat pencapaian kinerja seseorang.

Kemampuan juga dipengaruhi dari tingkat pendidikan seseorang karena pendidikan dapat meningkatkan kecerdasan aparatur, semakin lama waktu yang digunakan seseorang untuk meningkatkan pendidikannya maka semakin tinggi kemampuan dalam melakukan pekerjaan dan semakin tinggi kinerjanya. Pendidikan yang tinggi harus diterapkan kepada para aparatur dengan tujuan mengembangkan daya pikir agar lebih baik dalam pencapaian kinerjanya.

Hasil kerja yang dicapai oleh seorang aparatur dapat dilihat dari pelatihan yang telah diikutsertakan oleh setiap aparatur. Hal ini untuk mematangkan kemampuan dan keterampilan khususnya di bidang teknologi sehingga aparatur dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya guna tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien.

Pengalaman kerja merupakan masa jabatan yang dapat dilihat dari berapa lama dan kegiatan yang telah dilakukan oleh aparatur. Tujuan pengalaman kerja dapat memperdalam dan menambah kemampuan seseorang, dikatakan berpengalaman bila seorang aparatur telah menjalankan kewajibannya dengan kurun waktu yang lama dan kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaanya sebagai pendorong pencapai tujuan. Pengalaman kerja merupakan proses mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan berapa lama masa kerjanya. Semakin sering sesorang melakukan pekerjaan yang sama maka dengan sendirinya semakin terampil dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Kedua, motivasi merupakan dorongan untuk meningatkan semangat kerja

seseorang yang dilakukan dengan tindakan atau perkataan yang bersifat mendorong untuk dapat meningkatkan kinerja aparatur dalam melaksanakan pekerjaan dan tugas-tugasnya. Faktor motivasi dapat dilihat dari

Kebutuhan merupakan keperluan seseorang sebagai sarana untuk membuat aparatur memperbaiki kinerjanya. Aparatur dapat menyeimbangkan antara fisilogis dan psikologis untuk memanfaatkan pekerjaan itu sebagai kesempatan untuk mengkoreksi dirinya agar kinerja lebih baik dari yang sebelumnya serta dapat meraih prestasi kerja.

Dorongan merupakan prilaku dan kemauan aparatur untuk bekerja dengan penuh semangat dan tanggung jawab. Adanya semangat dapat melaksanakan pekerjaanya lebiah baik, disamping itu dorongan dalam melaksanakan pekerjaan tidak hanya mempunyai pengaruh pada sikap aparatur, tetapi dapat berpengaruh terhadap mental dan etos kerjanya.

Insentif merupakan penghasilan tambahan atau imbalan yang memuaskan yang diberikan kepada aparatur untuk mencapai prestasi kerja. Aparatur yang berperan dalam suatu organisasi harus diberikan insentif, tujuan diberikannya insentif kepada setiap aparatur yaitu untuk melakukan perbaikan-perbaikan dan peningkatan-peningkatan dalam kemampuan kinerjanya dalam rangka mencapai tujuan bersama guna meningkatkan pelayanan.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan memanfaatkan teknologi. Salah satu upaya pemerintah Kota Cimahi yaitu dengan menyelenggarakan *e*-KTP sebagai bentuk pelayanan yang memanfaatkan teknologi.

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 sangat dibutuhkan dalam rangka menghadapi tantangan masa depan.

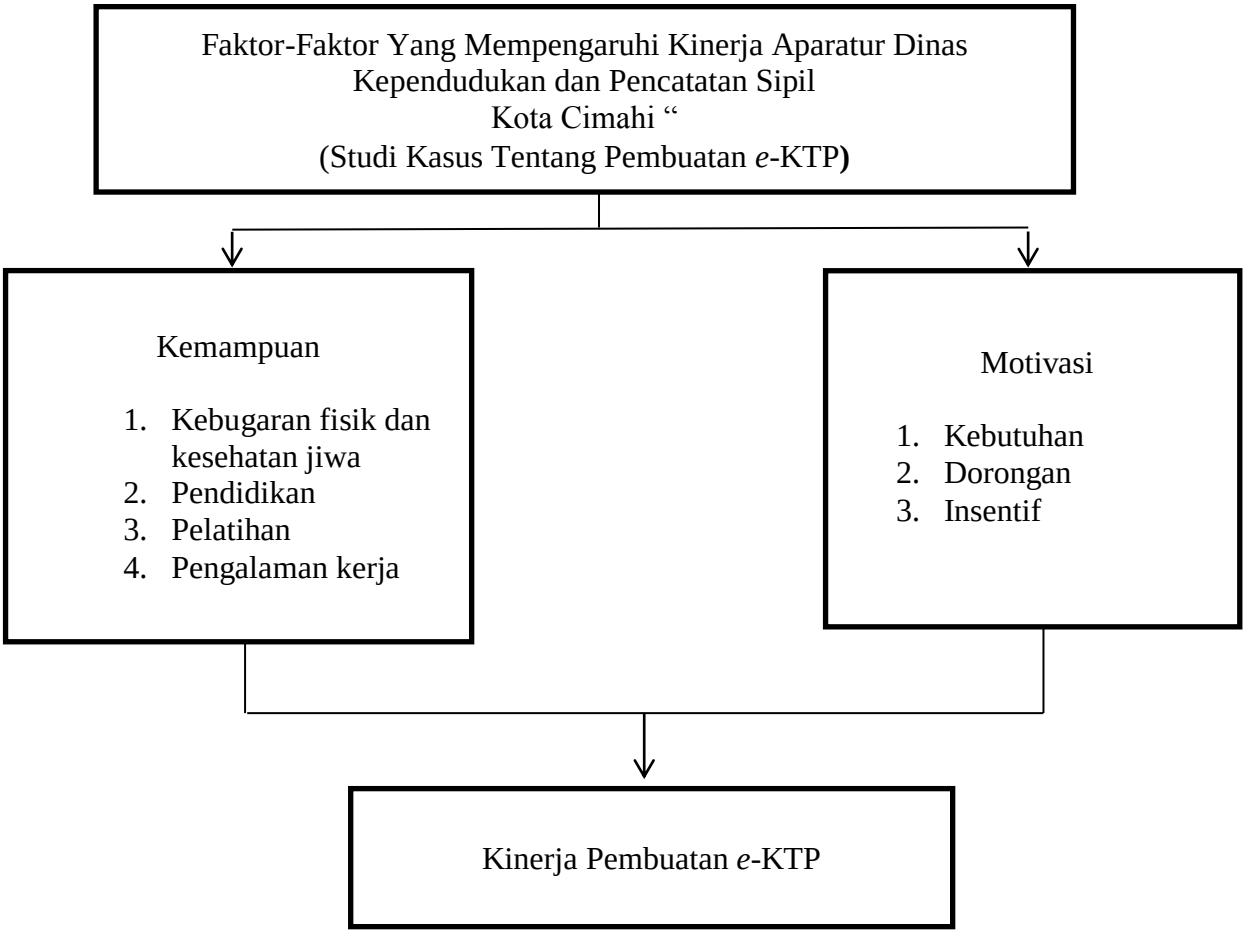
Aparatur yang berkualitas adalah aparatur yang memiliki kecakapan dan kemampuan. Kemampuan untuk melaksanakan setiap tugas yang dibebankan kepadanya dengan baik. Hal lainnya adalah mampu memelihara dan mengembangkan kecakapan dan kemampuannya secara berkesinambungan. Oleh karena itu, sudah menjadi tugas pimpinan pada setiap organisasi pemerintahan untuk memelihara dan membina semua aparatur agar dapat lebih berkualitas dalam rangka pencapaian tujuan.

e-ktp yaitu dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis elektronik pada database kependudukan nasional yang setiap masyarakat hanya mempunyai satu ktp atau *e*-ktp.

e-KTP adalah singkatan dari KTP elektronik, merupakan program pemerintah untuk menggantikan KTP konvensional. Fungsi *e*-KTP adalah agar pendataan penduduk Indinesia menjadi lebih seragam. Dalam pelaksanaannya, penduduk hanya boleh memiliki 1 buah *e*-KTP saja. KTP elektronik ini berlaku untuk seumur hidup, dan hanya satu kali membuatnya..

Adapun model kerangka pemikiran secara singkat dapat dilihat secara jelas dalam model kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 2.1
Model Kerangka Pemikiran



Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka Definisi Oprasional dalam penelitian ini yaitu :

1. Faktor-faktor kinerja adalah hasil kerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang nyata yang ditampilkan setiap aparatur sebagai prestasi sesuai dengan perannya.
2. Aparatur adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja sesuai dengan kempuannya, di bidanngnya masing-masing sesuai dengan

ketentuan yang ada. Yang berkewajiban dalam melayani setiap masyarakat untuk memberikan informasi.

3. Kinerja aparatur adalah suatu hasil kerja yang dicapai aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam pembuatan *e*-KTP, yang bekerja sesuai dengan kemampuannya di bidang masing-masing. Adapaun indikatornya adalah sebagai berikut :
    1) Kemampuan adalah keahlian yang dapat dilakukan dan mengandung makna hasil yang tercapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi yang selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
    a. Kebugaran fisik dan kesehatan jiwa adalah daya tahan tubuh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi bdalam pembuatan *e*-KTP.
    b. Pendidikan adalah tingkat kemampuan yang dapat dilihat dari kecerdasan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota dalam pembuatan *e*-KTP
    c. Pelatihan adalah upaya aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam pembuatan *e*-KTP
    d. Pengalaman kerja adalah proses pembentukan kemampuan berdasarkan masa kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam menjalankan tugas dan wewenangnya

2). Motivasi adalah dorongan untuk meningkatkan semangat kerja Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi yang merupakan tugas dan fungsi

a. Kebutuhan adalah s*egala yang diperlukan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam pembuatan *e*-KTP, seperti kendaraan bermotor untuk menjalankan tugas keluar kantor nuntuk memantau kegiatan pembutan *e*-KTP, kamera untuk proses perekaman, scan tanda tangan, dan scan jari sehingga kinerja aparatur berjalan dengan baik sesuai tujuan yang ingin dicapai

b. Dorongan adalah sikap untuk membangkitkan semangat aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi yang selalu ingin melaksanakan tugasnya yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja.

c. Insentif adalah penghasilan lebih yang diberikan kepada aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi untuk meningkatkan prestasi kerja dalam pembuatan e-KTP

4. *e*-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis elektronik pada database kependudukan nasional yang setiap masyarakat hanya mempunyai satu ktp atau e-ktp.