II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Kinerja

Menurut Mohamad Mahsun (2009: 25):

Kinerja (*Performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan/ dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu.

Pengertian di atas menunjukkan bahwa kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh seseorang maupun sekelompok dalam suatu organisasi.

Menurut Achmad S.Rucky (2006: 43):

Kinerja adalah suatu hasil dimana orang, sumber-sumber dan pada lingkungan kerja tertentu secara bersama membawa hasil akhir yang di dasarkan tingkat mutu dan standar yang telah di tetapkan. Kinerja personil erat kaitannya dengan cara mengadakan penilaian terhadap pekerjaan seseorang sehingga perlu di tetapkan standar kerja

Menurut Prawirosentono dalam Sinambela dkk (2011: 137):

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing –masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Pengertian di atas menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaannya secara legal dan pekerjaannya tidak bertentangan dengan moral dan atau etika.

Pembahasan ini menjelaskan kinerja adalah sebagai hasil dari usaha yang telah dilakukan oleh seseorang, dapat juga dikatakan sebagai prestasi kerja, atau wujud usaha seseorang dalam mencapai tujuannya. Kinerja bersumber dari kecakapan seseorang, kecakapan pada hakikatnya dapat dipandang sebagai sekumpulan kebiasaan yang terkoordinasi, apa yang kita pikirkan, rasakan dan kerjakan, agar suatu tujuan tercapai.

Mencapai suatu tujuan organisasi yang telah ditetapkan, pimpinan melakukan tugasnya dibantu oleh pimpinan yang lainnya bersama dengan pegawai mereka. Keberhasialan pimpinan melaksanakan tugasnya akan dipengaruhi oleh kontribusi pihak lainnya. Artinya kinerja pimpinan akan dipengaruhi oleh kinerja pegawai, jika kinerja pegawai baik akan mempengaruhi kinerja pimpinan dan selanjutnya kinerja organisasi. Untuk mengetahui kinerja aparat perlu dilakukan penilaian.

Penilaian kinerja pelayanan publik dalam penelitian ini dilakukan dari persepsi manajemen yaitu dari sisi aktivitas organisasi pemerintah dan para pegawai dalam memberikan pelayanan, karena pegawai yang merasa puas akan memberikan pelayanan yang berkualitas. Kinerja aparatur dapat di lihat

dari kriteria yang membentuk variabel kinerja aparat dalam pelayanan publik disususn dalam 5 kriteria pedoman dalam penilaian kinerja birokrasi publik yang dikemukan dwiyanto (1995) dalam dwiyanto (2008:50)

- a. Produktivitas adalah rasio antara input dan output pelayanan.
- b. Kualitas pelayanan merupakan suatu hal penting dalam kinerja aparat dalam pelayanan publik untuk melihat kepuasan masyarakat.
- c. Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakt
- d. Responbilitas adalah pelaksanaan kegiatan organisasi publik sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik secara eksplisit maupun implisit (Lenvine,1990)
- e. Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada dimasyarakat atau yang dimiliki para *stakeholders*.

Tujuan pengukuran kinerja pelayanan pemerintah (unit pelayanan) adalah untuk memotivasi unit pelayanan dalam meningkatkan kinerja khususnya dalam merealisasikan *good governance* dalam pemberian pelayanan publik. Agar kinerja dapat dioptimumkan haruslah membuat deskripsi jabatan bagi setiap pegawai, sehingga mereka mengerti apa fungsi dan tanggung jawabnya.

B. Tinjauan Tentang Aparat

Menurut Dharama Setiawan Salam (2004:196) aparatur pemerintah adalah pekerja yang digaji pemerintah, melaksankan tugas-tugas teknis pemerintah, melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku. Pengertian di atas mengenai aparatur adalah sumber daya manusia yang bekerja sesuai dengan ketentuan yang ada. Berkewajiban dalam

melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. (http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/543/jbptunikompp-gdl-dewioktavi-27108-7-babii.pdf)

Menurut Bintoro (1997:71) dalam (skripsi Dewi Agustina: 2011 tidak dipublikasikan) aparat dimaksudkan untuk mengorganisir secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh banyak orang. Aparat adalah tipe dari suatu organisasi yang dimaksud untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinasikan secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang. Perhatian perlu diberikan dalam hubungan dengan perasaan aparat di dalam suatu masyarakat yang mengadakan perubahan ke arah pembaharuan. Hal ini dapat diharapkan menumbuhkan prakarsa dan peran aktif masyarakat dalam kehidupan aparatur dapat menjadi kekuatan yang baik untuk pertumbuhan sebagai hasil pelaksanaan kegiatan yang efisien, tetapi juga dapat menjadi alat yang salah satu diantara kedua hal tersebut.

Menurut Soewarno Handayaningrat (1982:154) Aparatur ialah aspek aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintah atau negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek-aspek administrasi itu ialah kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian. Menurut pengertian di atas menunjukkan bahwa aparatur pemerintah merupakan alat untuk mencapai tujuan organisasi dalam penyelenggaraan pemerintah atau Negara. (http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/543/jbptunikompp-gdl-dewioktavi-

27108- 7-babii.pdf)

Aparatur merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu lembaga pemerintahan disamping faktor lain seperti uang atau sarana prasana lainnya. Oleh karena itu sumber daya aparatur harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisien organisasi pemerintahan untuk mewujudkan professional dalam melakukan pekerjaan. Demikian pula halnya dengan organisasi negara; perilaku aparatur negara akan sangat menentukan kualitas negara sebagai badan hukum publik dalam memberikan pelayanan dan pengayoman kepada masyarakat. Oleh karena itu sangat di perlukan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas perilaku aparatur agar mempunyai kemampuan menggayomi dan melayani masyarakat, sehingga dapat di harapkan menumbuhkan perakarsa dan peran aktif masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bermasyarakat.

Aparatur juga dituntut mempunyai kemampuan di dalam melakukan inovasi dan menjabarkan kebijaksanaan yang telah ditetapkan. Masalahnya sekarang, bagaimana meningkatkan kualitas aparat untuk mampu melayani masyarakat, sehingga dapat menumbuhkan inisiatif dan peran aktif masyarakat. Sebagaimana telah dikemukakan di atas, bahwa peranan yang dilakukan oleh aparatur negara di indonesia sangat kompleks melampui kapabiilitas yang dimiiki, tidak hanya diberikan pelayanan umum, tetapi juga melindungi dan mengayomi semua kepentingan masyarakat.

Berkaitan dengan fungsi aparatur negara, Agus Prumusinto dkk (2009:145) mengemukakan bahwa: setiap upaya menggabungkan memerintah dan melaksanakan dalam skala besar akan mensejajarkan kemampuan penggambilan keputusan. Setiap upaya agar semua organ pengambilan

keputusan benar-benar berjalan berarti juga adanya pelaksanaan yang sangat buruk.

Memperhatikan pendapat di atas, jelas mengisyaratkan bahwa upaya yang untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh aparatur ditempuh negara dan sekaligus memperdayakan masyarakat adalah dengan melakukan pemisahan antara fungsi mengemudi/mengarah (Sterring) dan fungsi mendorong/mendayung (Rowing). Fungsi mengemudi/mengarahkan dilaksanakan oleh aparatur negara, dengan melakukan upaya-upaya yang senantiasa mengarahkan segenap potensi yang ada untuk mencapai tujuan negara. Upaya ini dapat dilakukan dengan kebijakan publik sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku. Sedangkan masyarakat yang melaksanakan fungsi mendayung, harus mempunyai keberdayaan untuk menggerakkan sumber daya yang dimilikinya untuk mendorong sesuai dengan arah yang telah ditentukan oleh aparatur negara.

C. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2011:11) dalam Hardiansyah Pelayanan Publik adalah:

Sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilingkungan Badan usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentutuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Departemen Dalam Negeri (pengembangan kelembangaan pelayanan terpadu satu pintu, 2004) dalam Hardiansyah (2011:12) pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Menurut Bab I pasal 1 ayat 1 UU No 25/2009 yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah: kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat dinyatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan/melayani kebutuhan masyarakat atau kelompok yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan yang berlaku agar tercipta kepuasan bagi penerima pelayanan.

2. Klafikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam 2 kategori yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi (2011:20-24) dalam Hardiansyah:

A. Pelayanan Kebutuhan dasar

a. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang.

b. Pendidikan dasar

Pendidikan merupakan sutu bentuk investasi sumber daya manusia, oleh karena itu idealnya pemerintah mensubsidi penuh pendidikan dasar sehingga tidak ada lagi alasan orang tua tidak menyekolahkan anaknya.

c. Bahan kebutuhan pokok masyarakat.

Dalam hal penyedian bahan kebutuhan pokok masyarakat, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediannya dipasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

B. Pelayanan Umum

a. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administarsi adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan publik.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik

c. pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik.

3. Klasifikasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Timur Nomor 17 Tahun 2011 tentang retribusi penggantian biaya cetak kartutanda paenduduk dan akta catatan sipil adalah sebagai berikut:

a. Kartu Tanda Penduduk

Kartu Tanda Penduduk adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh pemerintah kabupten lampung timur yang berlaku diseluruh wilayah Negara kesatuan.

b. Kartu Keluarga

Kartu Keluaraga adalah identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga,serta karateristik anggota keluarga.

c. Kartu Identitas Pendudukan Musiman

Kartu Identitas Pendudukan Musiman adalah kartu tanda pengenal bagi penduduk musiman di Kabupaten Lampung Timur.

d. Kartu Identitas Kerja

Kartu Identitas Kerja adalah kartu tanda pengenal bagi penduduk di luar kabupaten lampung timur yang mempunyai pekerjaan/kegiatan tetap di kabupaten lampung timur.

e. Pencatatan Perkawinan

Pencatatan Perkawinan merupakan suatu pencatatan data yang memuat catatan lengkap seorang mengenai perkawinan.

f. Pencatatan Perceraian

Pencatatan Perceraian merupakan suatu pencatatan data yang memuat catatan lengkap seorang mengenai perceraian

g. Pencatatan Kematian

Pencatatan kematian dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten lampung Timur tempat terjadinya kematian. Kematian adalah Ketiadaan permanen dari seluruh kehidupan pada saat maupun setelah kelahiran hidup terjadi.

h. Pencatatan Pengakuan Anak

Pencatatan Pengakuan Anak adalah pencatatan pengakuan dari seorang ayah anaknya yang lahir di luar ikatan perkawinan yang sah atas persetujuan ibu kandung anak tersebut

i. Pencatatan pengesahan Anak

Pencatatan Pengesahan anak adalah pencatatan pengesahan status seorang anak yang lahir diluar ikatan perkawinan yang sah, kemudian diikuti dengan perkawinan yang sah kedua orang tua tersebut.

j. Pencatatan Perubahan Nama

Pencatatan perubahan nama dilaksankan berdasarkan penetapan pengadilan negri tempat pemohon.

k. Pencatatan Kelahiran

Pencatatan Kelahiran adalah pencatatan lengkap seseorang mengenai kelahiran.

4. Asas-asas pelayanan publik

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa karena itu penyelenggaraan secara niscaya membutuhkan asasasas pelayanan dengan kata lain dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 adalah:

a. Tranparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipasif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi

f. Keseimbangan hak

Hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

5. Penyelengaraan Pelayanan Publik

Penyelengaraan pelayanan Publik dilakukan oleh penyelengara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/Pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum, yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang berkerjasama dan/atau dikontrak utuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayananan publik ada sepuluh prinsip yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Penyelenggaraan **Tentang** Pedoman Umum Pelayanan Publik, Kesepuluh Prinsip tersebut adalah:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan

b. Kejelasan

- 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
- Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan

3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan Pelayanan Publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah

e. Keamanan

Proses produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

g. Kelengkapan Sarana dan Prasana

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi

i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Pemberi pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang dan waktu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

D. Kerangka Pikir

Kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh seseorang maupun sekelompok dalam suatu organisasi. Melalui kinerja dapat terlihat suatu organisasi sudah atau belum mencapai tujuan organisasi.

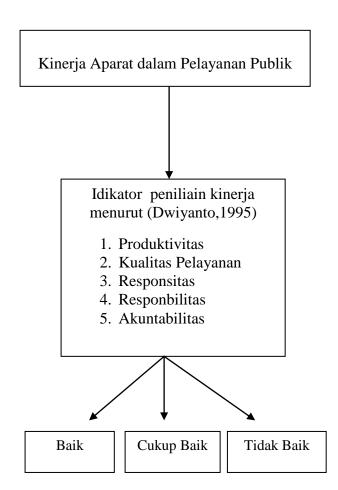
Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan publik penilaian kinerja pelayanan publik dalam penilitian ini menggunakan teori Dwiyanto(1995) dalam Dwiyanto (2008:52) adalah sebagai berikut:

- a. Produktivitas adalah rasio antara input dan output pelayanan.
- b. Kualitas pelayanan merupakan suatu hal penting dalam kinerja aparat dalam pelayanan publik untuk melihat kepuasan masyarakat.
- c. Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakt
- d. Responbilitas adalah pelaksanaan kegiatan organisasi public sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik secara eksplisit maupun implisit (Lenvine,1990)

e. Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada dimasyarakat atau yang dimiliki para *stakeholders*.

setelah dinilai maka kinerja Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dalam pelayanan publik terbagi atas 3 kategori jawaban yaitu : baik, cukup baik, dan tidak baik

Kerangka pikir dalam penelitian ini digambarkan dalam bentuk sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik