

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam sebuah penelitian maka penulis memuat dua hasil penelitian terdahulu yaitu:

1. **Michel J.N. Potolau, Program studi Manajemen, fakultas Ekonomi, Universitas Sariputra Indonesia Tomohon 2020 judul “Pengaruh etika Birokrasi Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Di Kota Belitung”** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Etika Birokrasi secara langsung dan tidak langsung terhadap Kualitas Pelayanan Publik, pengaruh Kinerja Pegawai secara langsung dan tidak langsung terhadap Kualitas Pelayanan Publik, pengaruh secara simultan Etika Birokrasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Analisis data yang digunakan yaitu path analisis: $Y = \rho_{yx1} X1 + \rho_{yx2} X2 + \rho_y e$. Hasil analisis data: nilai signifikan Etika Birokrasi sebesar $0.021 < 0.05$, nilai signifikan Kinerja Pegawai sebesar $0.02 < 0.05$, dan nilai signifikan Etika Birokrasi dan Kinerja Pegawai sebesar $0.001 < 0.05$, R square 0.284 (28.4%), hasil analisis path: pengaruh langsung X1 terhadap Y sebesar 0.104 (10.4%), pengaruh tidak langsung X1 terhadap Y melalui X2 sebesar 0.036 (3.6%), pengaruh langsung X2 terhadap Y sebesar 0.104 (10.4%), pengaruh tidak langsung X2 terhadap Y melalui X1 sebesar 0.036 (3.6%) dan pengaruh variabel lain terhadap Y sebesar 0.715 (71.5%). Simpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh Etika Birokrasi (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y), terdapat pengaruh Kinerja Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y), secara bersama-sama Etika

Birokrasi (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).

2. **Ahmad Zakaria Adam, Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai 2024 Judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Antasari Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara”** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat untuk mencapai suatu tujuan tertentu salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu bidang administrasi kependudukan yang berada disuatu pemerintah administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk pencatatan sipil. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif dengan teknik pengambilan data menggunakan angket, observasi dan dokumentasi. Sampel yang digunakan sebanyak 40 orang responden. Data diuji menggunakan aplikasi SPSS (Statistic Product and Service Solutions) versi 26. Maka dilakukanlah uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji analisis regresi linier sederhana, uji signifikansi (uji T) dan uji koefisien determinasi (uji r^2). Hasil penelitian menyatakan bahwa hasil perhitungan t hitung sebesar 4,344 lebih besar dari t tabel dengan signifikansi 0,05 maka taraf signifikansi $N = 40$ yaitu 0,312 jadi t hitung $>$ t tabel maka H_a diterima (menolak H_o) sehingga dapat disimpulkan bahwa variable kinerja pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap variable kualitas pelayanan (Y). Dilihat dari nilai R square atau koefisien determinasi sebesar 0,332 atau 33,2%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh variable kinerja pegawai terhadap variable kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai

Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara sebesar 33,2% sedangkan sisanya sebesar 66,8%.

B. Tinjauan Teori

1. Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas, tanggung jawab, serta wewenang yang diberikan dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Kinerja tidak hanya diukur dari hasil akhir yang diperoleh, tetapi juga dari proses bagaimana pekerjaan tersebut dilakukan, termasuk aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, serta kemampuan individu dalam bekerja sama dan beradaptasi dengan lingkungan kerja. Dalam konteks organisasi publik maupun swasta, kinerja menjadi indikator penting untuk menilai tingkat keberhasilan pelaksanaan program dan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja yang baik mencerminkan adanya kompetensi, disiplin, motivasi, serta komitmen yang tinggi dari pegawai dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai perlu didukung oleh sistem manajemen yang baik, seperti adanya pelatihan, pengawasan, pemberian motivasi, serta evaluasi secara berkala, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

Menurut Armstrong (2018:15), kinerja berkaitan erat dengan pencapaian tujuan organisasi serta bagaimana individu memberikan kontribusi nyata terhadap efektivitas dan efisiensi kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja tidak hanya menitikberatkan pada hasil, tetapi juga pada proses dan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Menurut Mangkunegara (2017:67), kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Menurut Robbins dan Judge (2019) menyatakan bahwa kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi, dan kesempatan untuk berpartisipasi dalam suatu pekerjaan. Artinya, meskipun seseorang memiliki kemampuan yang tinggi, tanpa adanya motivasi dan kesempatan yang memadai, maka kinerja yang dihasilkan tidak akan optimal.

Menurut Dwi Putri *and* Mursyidah, (2022) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi atau perusahaan yang baik, kinerja yang baik dapat dilihat dari hasil yang didapat, sesuai dengan standar organisasi. Kinerja merupakan gambaran mengenai pencapaian suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran dan tujuan organisasi, karena kinerja merupakan salah satu fungsi yang sangat berpengaruh dalam pencapaian tujuan organisasi maupun perusahaan disamping fungsi dan faktor-faktor lainnya.

Selain itu, Menurut Edy Sutrisno (2016:151), kinerja merupakan hasil kerja yang di capai seseorang dalam melaksanakan tugas berdasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu yang digunakan.

2. Pengertian Pelayanan

Pada hakekatnya suatu pelayanan publik memiliki suatu ruang lingkup yang sangat luas, tidak hanya terbatas pada pelayanan dalam arti sempit, yakni pada proses pelayanan tatap muka (bertemu) antara unsur yang melayani (pegawai pemerintah) dengan orang yang dilayani (publik) akan tetapi juga terletak pada seluruh proses pemenuhan kebutuhan dari masyarakat (pelayanan dalam arti luas), seperti pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kebutuhan jembatan, pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap jalan yang baik, pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap sarana pendidikan dan sarana kesehatan, kebutuhan masyarakat terhadap sarana dan prasarana perekonomian, kebutuhan masyarakat akan rasa aman, tertip

dan tertanam dalam segala bentuk proses pemenuhan kebutuhan masyarakat lainnya dalam kehidupan dalam suatu Negara.

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini menjadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Sinambela dalam Harbani Pasolong (2017:148) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kurniawan dalam Pasolong (2017:148) mengatakan bahwa pelayanan public adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Chapman dan Cowdell dalam Rahayu dkk (2020:12) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang dijalankan oleh institusi-institusi public, yang didirikan dan didanai Negara, untuk kepentingan Negara dan melalui cara kenegaraan, serta tujuannya ditentukan secara politis oleh Negara.

Ivancevich et al. dalam Mulyawan (2016:47) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Dalam dimensi ini, Gronroos berpendapat : Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan pendapat dan uraian, tugas utama atau fungsi dasar dari setiap instansi birokrasi pemerintah adalah untuk memberikan suatu proses penyelenggaraan

pelayanan *public* (*public sevices*) agar terwujudnya suatu bentuk kesejahteraan bagi rakyat (*public welfare*). Berkaitan dengan pernyataan di atas, maka pengertian dari konsep pelayanan adalah suatu proses rangka untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari manusia sesuai dengan hak manusia atau masyarakat itu sendiri.

Oleh karena itu, kata “umum” dalam “pelayanan” menunjukkan kepada unsur masyarakat, orang banyak, yang punya kepentingan, terjemahan dari bahasa inggris “*public*” kalau hubungan dengan kata pelayanan maka menjadi pelayanan umum (*public service*) atau pelayanan public. Pelayanan berasal dari kata “*service*” yang berarti “melayani”. Pengertian lain dari konsep pelayanan adalah suatu bentuk dari aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh unsur organisasi atau perorangan kepada seluruh unsur konsuen yang dilayani, yang dalam hal ini lebih bersifat tidak terwujud atau yang tidak dapat dimiliki.

Dengan demikian, pelayanan dapat berarti suatu rangkaian dari aktivitas/kegiatan untuk melakukan sesuatu yang baik untuk orang lain atau masyarakat, baik yang bersifat dapat diraba maupun yang bersifat tidak dapat diraba yang diberikan oleh unsur pemberi pelayanan (pemerintah) kepada unsur penerima pelayanan yakni masyarakat, atau pengertian pelayanan lainnya adalah suatu aktivitas/manfaat yang ditawarkan olrh unsur organisasi atau perorangan pada unsur konsumen (yang layani), yang bersifat tidak berwujud.

Beberapa jenis pelayanan yang terdapat pada Kantor Camat Juai sebagai berikut :

- a. Pelayanan Non Perzinan
 - a) Dispensasi Nikah
 - b) Perekaman E-KTP
 - c) Pengantar surat permohonan santunan kematian

- d) Pemberian legalisasi proposal
 - e) Rekomendasi Proposal
 - f) Legalisasi izin keramaian
 - g) Legalisasi E-KTP dan Kartu keluarga
 - h) Surat keterangan / pengantar
- b. Pelayanan perizinan
- a) izin tempat usaha (SITU)
 - b) izin usaha perdagangan
 - c) izin gangguan (HO)
 - d) izin mendirikan bangunan (IMB)
 - e) izin keramaian

3. Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Arifin dkk (2019:11) “menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh sekelompok pegawai yang sesuai dengan tugas dan kewajiban yang diberikan kepadanya.” Sedangkan menurut Saripuddin & Sandayani, (2017: 12) “kinerja pegawai adalah kegiatan atau proses kerja yang sesuai dengan kemampuan untuk memperoleh keberhasilan yang diinginkan.”

Menurut Afandi (2021:86-87) “Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu kemampuan, kepribadian, dan minat kerja, kejelasan dan penerimaan seseorang pekerja, tingkat motivasi pekerja, kompetensi, fasilitas kerja, budaya kerja, kepemimpinan, disiplin kerja.”

Menurut Afandi (2018:89) “indikator-indikator kinerja pegawai yaitu kuantitas hasil pekerjaan, kualitas hasil pekerjaan, efensiensi dalam melaksanakan tugas, disiplin dalam pekerjaan, inisiatif, akurasi, kejujuran, kreativitas.”

Adapun menurut Mangkunegara, Robbins, Veithzal, Rivai, Mathis dan Jackson (2017:67-69). Kinerja pegawai tidak hanya di lihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses dan perilaku kerja yang ditunjukkan . Secara spesifik, Mathis dan Jackson menekankan bahwa kinerja dapat di ukur melalui beberapa dimensi utama yang

mencakup, Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Ketepatan Waktu, Disiplin Kerja dan Kerja Sama.

Kinerja pegawai pada dasarnya merupakan hasil sinergi antara atribut individu dan dukungan organisasi, sebagaimana dijelaskan oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2017:67) bahwa faktor yang memengaruhi pencapaian kinerja terdiri dari faktor kemampuan (*ability*) yang mencakup IQ serta keterampilan teknis, dan faktor motivasi (*motivation*) yang berkaitan dengan sikap mental pegawai. Pendapat ini didukung oleh Sedarmayanti (2011:260) yang menekankan pentingnya faktor lingkungan kerja, baik fisik maupun non-fisik, serta gaya kepemimpinan dalam mendorong produktivitas secara maksimal. Dengan demikian, kinerja yang unggul tidak hanya bergantung pada kecerdasan individu semata, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh dorongan psikologis, ketersediaan fasilitas yang memadai, serta budaya kerja yang memungkinkan pegawai untuk berkembang secara profesional.

Dalam proses kualitas pelayanan diperlukan beberapa hal untuk mendukung prosesnya oleh sebab itu untuk mencapai kualitas pelayanan yang sesuai dengan kemauan instansi atau lembaga maka perlu didorong oleh kinerja pegawai yang saling berhubungan selama proses kerja dalam instansi pemerintah. Namun ada beberapa pelayanan pegawai di sebuah instansi tidak terlalu bagus sehingga banyak masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan tersebut. Oleh karena itu, masih banyak aparatur yang tidak hadir pada kesempatan kerja dan ada pula masyarakat yang tidak dapat diandalkan dalam menjaga daerah, misalnya ketepatan proses pemerintahan daerah. Keramah tamahan pejabat sebagai organisasi spesialis, dan simpati, sikap tegas dalam menyelesaikan administrasi.

Kinerja pegawai berhubungan dengan kualitas pelayanan yang dilakukan dalam melayani masyarakat, kinerja pegawai yang baik dilihat dari seberapa bagus pelayanannya terhadap masyarakat tersebut.

4. Pengertian Kualitas Pelayanan

a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survey dan observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun feedback tentang pelayanan yang telah diberikan.

Menurut pandangan Zaithaml, Parasuraman, Berry dalam Pasolong (2017:155). Mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat di ukur melalui dimensi-dimensi utama yang dirasakan oleh penerima layanan. Kualitas Pelayanan meliputi, *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati).

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke dalam Mulyawan (2016:47) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan.

Menurut Ibrahim (2008) dalam Amy Y.S. Rahayu dkk (2020:172), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut dilakukan.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Amy Y.S. Rahayu dkk (2020:172), kualitas layanan merupakan suatu evaluasi yang berfokus, yang mencerminkan persepsi pengguna terhadap dimensi kualitas itu sendiri, yang terdiri dari *reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dan *tangible*.

Menurut Heterogeneity (dalam Mukarom dan Laksana, (2018:68-69), “terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), berwujud (*tangibles*).” Untuk memberikan pelayanan yang bagus, tentu pegawai berperan penting akan hal itu sebab kualitas sumber daya manusia di sebuah organisasi mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada publik. Kualitas administrasi tentu saja bukan suatu hal yang sangat tahan lama, melainkan mudah beradaptasi dan dapat diubah. Pergeseran ini arahnya seperti menata sifat administrasi agar jauh lebih unggul kelak.

Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Fitzsimmons and Fitzsimmons dalam Amy Y.S. Rahayu dkk (2020:173) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari perspektif pengguna layanan atau dalam hal ini warga masyarakat.

Wyckoff dalam Mulyawan (2016:47-48) Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan.

Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai

dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

Berdasarkan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk berhubungan lingkungan, memenuhi segala dengan produksi, jasa, yang sesuatu manusia, yang proses, menjadi kebutuhan secara keinginan dan konsumsi baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara harapan-harapan pelanggan dan umum harus memenuhi memuaskan kebutuhan-kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus memenuhi semua keinginan konsumen.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Pelayanan yang baik akhirnya akan mampu memberikan kepada kepuasan kepada masyarakat. Adanya citra organisasi akan dianggap baik pula. Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (pegawai) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusia pelanggan dapat secara langsung dan terbuka.

Menurut Moenir dalam Khairunnisa Amelia (2021:18), terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan.

1) Faktor Kesadaran

Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan keseimbangan hati dan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

2) Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang yang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting yaitu:

- a) Kewenangan
- b) Pengetahuan dan pengalaman
- c) Kemampuan bahasa
- d) Pemahaman oleh pelaksana
- e) Disiplin dalam pelaksana

3) Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditunjukkan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

4) Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5) Faktor Kemampuan Dan Keterampilan

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 dengan yang diharapkan.

6) Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain.

- a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- b) Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- c) Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
- d) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- e) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, serta sarana pelayanan.

5. Indikator Kinerja Pegawai

Indikator Kinerja Pegawai menurut Mangkunegara, Robbinses, Rivai, Mathis dan Jackson (2017:67-69)

1. Kualitas Kerja, Mengukur tingkat ketelitian, kerapian, dan kesesuaian hasil pekerjaan dengan standar yang telah ditetapkan.
2. Kuantitas Kerja, Mengukur jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan dalam periode tertentu.
3. Ketepatan Waktu, Mengukur kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai batas waktu.
4. Disiplin Kerja, Mengukur tingkat kepatuhan pegawai terhadap aturan dan tata tertib.
5. Kerja Sama, Mengukur kemampuan pegawai dalam bekerja dalam tim.

6. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator Kualitas pelayanan menurut Zaithaml, Parasuraman, Berry dalam Pasolong (2017:155)

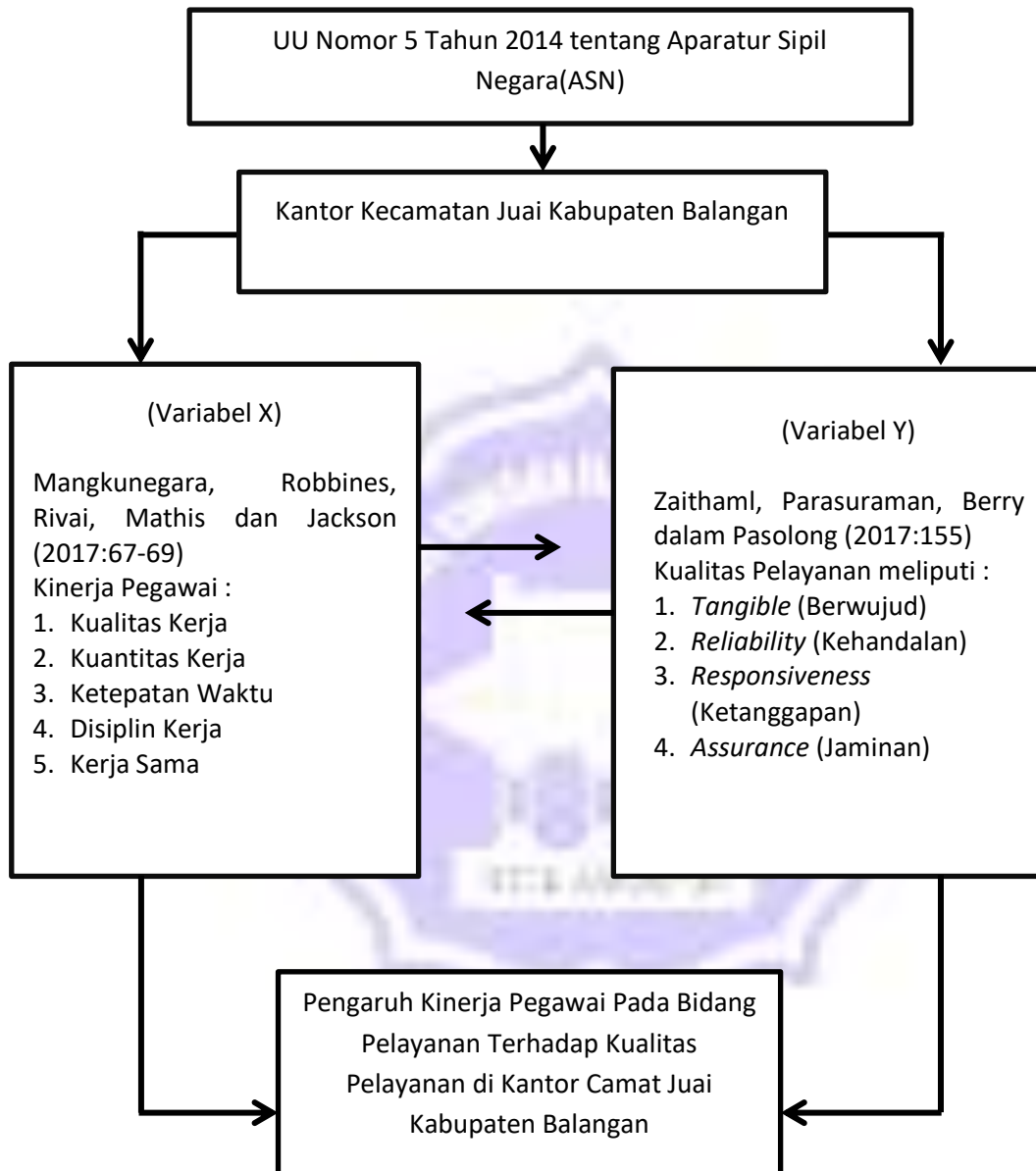
- a) *Tangibles* (Berwujud), Dimensi ini adalah bukti kongkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik untuk pelanggan. Mulai dari sisi fisik tampilan, bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampillan karyawan.
- b) *Reliability* (Kehandalan), dimensi ini mengemukakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik dan lain sebagainya
- c) *Responsiviness* (Ketanggapan), Dimensi ini adalah para penyedia tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif, serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
- d) *Asurannce* (Jaminan), Dimensi yang berkaitan dengan kepastian. Kepastian yang dimaksud di sini adalah yang didapatkan oleh pelanggan dari perilaku pelaku usaha.
- e) *Emphaty* (Empati), Berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing pelanggan.

C. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai pada bidang pelayanan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan maka kerangka pemikiran yang diajukan sesuai dengan dimensi kinerja pegawai oleh Mangkunegara (2017:67-69) dan unsur kualitas pelayanan oleh A. Parasuraman dalam Krishna anugrah (2020:31). Model penelitian yang diajukan dalam penelitian sesuai

dengan konteks penelitian ini terdiri dari variable independent yaitu (X) = Kinerja Pegawai dan variable dependent yaitu (Y) = Kualitas Pelayanan.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



D. Hepotesis

Hipotesis ialah pernyataan bersifat sementara yang harus diuji kebenarannya. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan kepada fakta-fakta yang empiris dari prngumpulan data. Maka hipotesis dalam penelitian ini berdasarkan kerangka pemikiran diatas ialah :

1. Hepotesis Alternatif (H_a) : Terdapat pengaruh kinerja pegawai pada bidang pelayanan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan.
2. Hipotesis Nol (H_0) : Tidak terdapat pengaruh kinerja pegawai pada bidang pelayanan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan.

