

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

2.1.1 Heru Suprpto, 2008

Penelitian ini dilakukan di wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara. Secara umum Indeks Kepuasan Pelayanan Pendidikan menunjukkan kinerja yang baik atau dengan nilai interval 3,02 dengan mutu B. Dari 9 unit sekolah yang diteliti hanya terdapat 1 (satu) Kecamatan yakni Kecamatan Muara Kaman menunjukkan kinerja pelayanan pendidikan yang kurang baik dengan nilai 2.42 dengan obyek SMPN 1. Sedangkan yang menunjukkan indeks kepuasan sangat baik adalah SMAN 1 Kota Bangun dan SMAN 1 Sebulu. Jika dibanding dengan nilai rerata indeks kepuasan pelayanan pendidikan hanya terdapat 3 kecamatan atau 3 sekolah yang nilai indeksnya dibawah rerata, yaitu kecamatan Sanga-Sanga, Muara Kaman dan Muara Jawa sedangkan 6 kecamatan lainnya diatas rata-rata. Berdasarkan rerata indikator terdapat indikator pelayanan pendidikan dengan kinerja kurang baik atau dengan mutu C, indikator tersebut adalah Kesigapan Pelayanan Guru, Kenyamanan Ruang Kelas dan kelengkapan Buku Pelajaran. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah membahas kinerja pelayanan publik. Perbedaannya adalah penulis meneliti terdapat pada objek

penelitian. Objek penelitian penulis adalah kantor kecamatan sedangkan objek penelitian terdahulu adalah kantor Pemerintah Daerah.

2.1.2 Pramusinto, (2006)

Dalam penelitiannya yang berjudul "Inovasi-inovasi pelayanan publik untuk pengembangan ekonomi lokal" menjelaskan bahwa banyak pemerintah daerah melakukan berbagai pembaruan dalam pelayanan publik. Beberapa daerah mulai menyadari bahwa pelaksanaan otonomi daerah tidak semata-mata untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), tetapi juga menarik investor agar mau menanamkan modalnya di daerah mereka. Penelitian ini berbeda dengan Penelitian Pramusinto. Pramusinto menganalisis upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui berbagai inovasi seperti pembentukan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu, sedangkan pada penelitian ini menganalisis pelayanan publik yang telah dilakukan petugas kecamatan.

2.1.3 Rizky Putra Utama, (2010)

Penelitian tersebut mengkaji tentang "Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia Melalui Sistem Perkantoran Elektronik (E-Office) Keimigrasian Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung." dan menggunakan metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan pada penelitian yang penulis kaji yaitu menggunakan Metode Penelitian Kuantitatif Asosiatif agar penulis dapat mengkaji masalah lebih dalam lagi.

2.1.4 Mohamad Athir Bisholat, (2009)

Penelitian tersebut mengkaji topik yang sama mengenai Kualitas Pelayanan dan menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaannya, jika penelitian terdahulu mengkaji tentang “Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) Kota Cimahi”, dan menggunakan metode deskriptif analisis sedangkan pada penelitian yang penulis kaji yaitu menggunakan Metode Penelitian Kuantitatif Asosiatif.

Tabel 2.1

Persamaan dan perbedaan peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang

NO	Peneliti	Persamaan	Perbedaan
1	Heru Suprpto, 2008	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah membahas kinerja pelayanan publik.	Perbedaannya adalah penulis meneliti terdapat pada objek penelitian. Objek penelitian penulis adalah kantor kecamatan sedangkan objek penelitian terdahulu adalah kantor Pemerintah Daerah.
2	Pramusinto, (2006)	Persamaannya dengan penelitian	Perbedaannya Pramusinto menganalisis upaya

		<p>penulis adalah membahas kinerja pelayanan publik.</p>	<p>peningkatan kualitas pelayanan publik melalui berbagai inovasi seperti pembentukan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu, sedangkan pada penelitian ini menganalisis pelayanan publik yang telah dilakukan petugas kecamatan.</p>
3	<p>Rizky Putra Utama, (2010)</p>	<p>Persamaannya dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas kinerja pelayanan publik.</p>	<p>Perbedaannya yaitu Rizky Putra Utama meneliti Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung sedangkan Objek penelitian penulis adalah kantor kecamatan.</p>
4	<p>Athir Bisholat, (2009)</p>	<p>Penelitian tersebut mengkaji topik yang sama mengenai Kualitas Pelayanan.</p>	<p>Perbedaannya, penelitian terdahulu mengkaji tentang “Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Pelayanan Perizinan</p>

			<p>Terpadu Satu Pintu (PPTSP) Kota Cimahi”, sedangkan pada penelitian yang penulis kaji Objek penelitian penulis adalah kantor kecamatan Tiris Probolinggo.</p>
--	--	--	---

Sumber: Berbagai sumber yang diolah

2.2. Kajian Teori

2.2.1 Hakekat Kepuasan Pelanggan

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:28) ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Engel dalam M.N. Nasution (2004:104) mengungkapkan, bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Philip Kotler (2006:70) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Dari beberapa teori yang dikemukakan dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah respon, evaluasi, dan tingkat emosi masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dinikmati pada tingkat hasil (*outcome*) sama atau melewati batas penilaian persepsi masyarakat.

2.2.2 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pemerintahan, kata umum atau publik mengandung arti sebagai masyarakat umum sehingga kepentingan umum diartikan sebagai kepentingan masyarakat luas, sebagaimana dikemukakan Moenir (2002:15) yang mengartikan kepentingan umum sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat tidak untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, pelayanan sebagai suatu proses yang terdiri atas beberapa perbuatan/aktivitas dapat diperhitungkan, direncanakan dan ditetapkan standar waktunya.(Moenir, 2002:23).

2.2.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan. Namun demikian, tidak ada suatu standar yang dapat dipakai sebagai ukuran umum tentang kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan unsur subyektivitas dalam diri penerima pelayanan, seseorang mungkin menilai suatu pelayanan yang diterimanya sudah memuaskan tetapi belum memuaskan bagi orang lain.

Pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan karena pelayanan yang baik adalah awal bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, yang selanjutnya akan menjadi penentu pemberdayaan masyarakat. Dalam konteks ini, pengukuran mengenai kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Dalam metode pengukuran ini, penilaian masyarakat selaku konsumen berperan penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry(1990), ada sepuluh indikator kinerja pelayanan, yaitu:

- a. ketampakan fisik (*Tangible*)
- b. Reliabilitas (*Reliability*)
- c. Responsivitas (*Responsiveness*)
- d. Kompetensi (*Competence*)
- e. Kesopanan (*Courtesy*)
- f. Kredibilitas (*Credibility*)
- g. Keamanan (*Security*)
- h. Akses (*Acces*)
- i. Komunikasi (*Communication*)
- j. Pengertian (*Understanding the customer*)

2.2.4 Kinerja

2.2.4.1 Pengertian Kinerja

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu lembaga organisasi, baik itu lembaga pemerintahan maupun lembaga swasta. Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* yang merupakan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja berasal dari

akar kata “*to performance*” dan menurut *The Scibner Bantam English Dictionary* yang dikutip Widodo mengartikan sebagai berikut :

1. *To do or carry out; execute* (Melakukan, menjalankan, melaksanakan).
2. *To discharge or fulfill; as a vow* (Memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar).
3. *To portray, as a character in a play* (Menggambarkan suatu karekter dalam suatu permainan).
4. *To render by the voice or a musical instrument* (Menggambarkannya dengan suara atau alat musik).
5. *To execute or complete an undertaking* (Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab).
6. *To act a part in a play* (Melaksanakan suatu kegiatan dalam suatu permainan).
7. *To perform music* (Memainkan/pertunjukan musik).
8. *To do what is expected of a person or machine* (Melakukan suatu yang diharapkan oleh seorang atau mesin). (Dalam Widodo, 2005:78)

Senada dengan pendapat tersebut, Fustino Cardosa Gomes mengungkapkan bahwa kinerja karyawan sebagai “Ungkapan seperti output, efisien serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktifitas” (Fustino Cardosa Gomes dalam Mangkunegara, 2009:9). Pendapat tersebut menyatakan bahwa kinerja suatu pegawai tidak lepas dari hasil yang dicapai,

serta efektif dalam meningkatkan produktivitas. Menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara dalam bukunya yang berjudul *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia* definisi kinerja karyawan adalah :

“hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. (Mangkunegara, 2009:9).

Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. 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/>)

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. 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.

2.2.4.2 Penilaian Kinerja

Kinerja pegawai terbentuk setelah merasa mendapatkan kepuasan atas kerjanya, karena apabila kebutuhannya terpenuhi maka kepuasan kerja akan tercapai begitu sebaliknya apabila kebutuhannya tidak terpenuhi maka kepuasan kerjapun tidak akan tercapai. Apabila kepuasan kerja tidak tercapai, maka dari itu akan sulit terbentuk suatu prestasi kinerja. Penilaian harus berakar pada realitas kinerja karyawan. Penilaian bersifat nyata, bukan abstrak dan memungkinkan pemimpin dan karyawan untuk mengambil

pendangan yang positif tentang bagaimana kinerja bisa menjadi lebih baik di masa depan dan bagaimana masalah-masalah yang timbul dalam memenuhi standar dan sasaran kinerja dapat dipecahkan.

Evaluasi kinerja atau penilaian kinerja yang dikemukakan oleh Leon C. Mengginson dalam A.A. Anwar Prabu Mangunegara adalah sebagai berikut:

“Penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seseorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya” (Leon Dalam Mangkunegara, 2009:10).

Berdasarkan pendapat di atas, penilaian prestasi kerja adalah suatu proses dimana seorang pemimpin mempunyai wewenang dalam menentukan para karyawan apakah karyawan tersebut melakukan tugas dan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawabnya.

Sejalan dengan penilaian kerja, Andrew E. Sikula yang dikutip oleh Mangkunegara mengungkapkan bahwa “Penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun sesuatu (barang)” . (Dalam Mangkunegara, 2009:10).

Sedangkan menurut Henry Simamora “penilaian kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan” (Simamora, 1999:59). Menurut pendapat tersebut, bahwa evaluasi

kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Penilaian kinerja menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggungjawab yang sesuai kepada karyawan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa yang akan mendatang.

Evaluasi kinerja adalah dasar bagi penilaian dalam memenuhi standar dan sasaran yaitu bagaimana kinerja pegawai dapat memecahkan masalah yang dihadapi dalam mencapai sasaran. Sasaran dari evaluasi kinerja menurut Surya Dharma (Dharma, 2009:125) terdiri dari motivasi, pengembangan dan komunikasi.

Motivasi, maksudnya yaitu untuk merangsang orang untuk meningkatkan kinerja dan mengembangkan keahlian.

Pengembangan, untuk memberikan dasar untuk mengembangkan dan memperluas atribut dan kompetensi yang relevan atas peran yang dijalani maupun peran yang akan dijalankan pada masa depan terutama pada karyawan yang memiliki potensi untuk melakukannya. Pengembangan dapat difokuskan kepada peran yang dipegang saat ini, memungkinkan orang untuk memperbesar dan memperkaya keahlian yang mereka perlukan untuk mendapatkan peran yang sebagaimana mestinya.

Komunikasi, untuk berfungsi sebagai saluran komunikasi dua arah tentang peran, sasaran, hubungan, masalah kerja dan aspirasi antara komunikator

sebagai pemimpin dan komunikasi sebagai karyawan, hal tersebut dilakukan agar dapat mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan kinerja karyawan.

Selanjutnya menurut Surya Dharma dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Kinerja*, kriteria bagi penilaian kinerja harus berimbang di antara:

- a. pencapaian dalam hubungannya dengan berbagai sasaran;
- b. perilaku dalam pekerjaan sejauh mempengaruhi peningkatan kinerja;
- c. efektifitas sehari-hari. (Dharma, 2009:130)

Jadi dengan memperhatikan kriteria bagi penilaian kinerja diharapkan akan menghasilkan pegawai-pegawai yang bertanggungjawab dan dapat meningkatkan kinerja pegawai baik di lingkungan organisasi pemerintahan maupun di lingkungan swasta.

2.2.4.3 Faktor – Faktor Kinerja

Menurut A. Dale Timple 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” (Dalam 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 menganggap 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.

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja menurut Keith Davis dalam bukunya A. A. Anwar Prabu Mangkunegara adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan realitas (*knowledge + skill*). “Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ *superior, very superior, gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil

dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka akan mudah mencapai kinerja yang maksimal” (Dalam Mangkunegara, 2009:13). Kinerja karyawan sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan dari pemerintah, maka dari itu peningkatan atas prestasi kerja sangat penting untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam berorganisasi. Faktor motivasi (*motivation*), motivasi diartikan sebagai suatu sikap (*attitude*) seorang pemimpin dan

karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. “Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya.

Mereka yang bersikap positif (*pro*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (*kontra*) terhadap situasi kerja akan menunjukkan kerja yang rendah, situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja” (Dalam Mangkunegara, 2009:14).

Motivasi dalam situasi kerja merupakan suatu sikap terhadap situasi kerja di lingkungan 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 menunjukkan motivasi yang tinggi dalam bekerja. Sedangkan menurut Henry Simamora (Henry dalam Mangkunegara, 2009:14) yang dikutip oleh Mangkunegara, kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu :

1. Faktor individu

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.

Dengan kata lain, kinerja individu adalah hasil :

- a. Atribut individu, yang menentukan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu. Atribut individu meliputi faktor individu (kemampuan dan keahlian, latar belakang serta demografi) dan faktor psikologis meliputi persepsi, attitude, personality, pembelajaran dan motivasi.
- b. Upaya kerja (*work effort*), yang membentuk keinginan untuk mencapai sesuatu.
- c. Dukungan organisasi, yang memberikan kesempatan untuk berbuat sesuatu. Dukungan organisasi meliputi sumber daya, kepemimpinan, lingkungan kerja, struktur organisasi dan *job design*. (Mangkunegara, 2009:15).

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

“Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan memdayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi” (Mangkunegara, 2009:16).

Dengan kata lain, tanpa adanya konsentrasi yang baik dari individu dalam bekerja, maka mimpi pemimpin mengharapkan mereka dapat bekerja produktif dalam mencapai tujuan organisasi. Yaitu kecerdasan pikira/*Inteligensi Quotient* (IQ) dan kecerdasan emosi/*Emotional Quotient*

(EQ). pada umumnya, individu yang mampu bekerja dengan penuh konsentrasi apabila ia memiliki tingkat intelegensi minimal normal (*average, above average, superior, very superior dan gifted*) dengan tingkat kecerdasan emosi baik (tidak merasa bersalah yang berlebihan, tidak mudah marah, tidak dengki, tidak benci, tidak iri hati, tidak dendam, tidak sombong, tidak minder, tidak cemas, memiliki pandangan dan pedoman hidup yang jelas berdasarkan kitab sucinya).

2. 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.

Faktor psikologis bias berupa persepsi, attitude, personality, pembelajaran, dan motivasi (Mangkunegara, 2009:14). Kelompok faktor psikologis terdiri dari variable persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi. Variable ini menurut Gibson (1987) banyak dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, pengalaman kerja sebelumnya dan variable demografis. Faktor ini akan bermanifestasi pada munculnya pola-pola sikap dan kepribadian karyawan.

3. Faktor organisasi.

Menurut William Stern yang dikutip 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, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang” (dalam 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.

Menurut Widodo dalam bukunya yang berjudul *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja* “faktor yang mempengaruhi kinerja suatu lembaga (organisasi) atau sekelompok manusia dalam menjalankan tugas, wewenang dan tanggung jawabnya dibedakan menjadi dua macam, yaitu faktor individu (pelaku) dan organisasi. Jika dikaitkan dengan kinerja aparatur pemerintah daerah, maka faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut yaitu faktor aparatur pemerintah daerah (birokrat) dan organisasi (pemerintah daerah). Oleh sebab itu, jika ingin meningkatkan kinerja aparatur pemerintah daerah kedua faktor tersebut, harus mendapatkan perhatian dari para pemimpin organisasi.(Widodo, 2005:81)

Perilaku pemimpin menurut Widodo yang harus dilakukan dalam meningkatkan kinerja individu dan organisasi antara lain adalah : Menjaga dan mendorong motivasi anak buah. Menjaga dan mendorong motivasi para aparatur pemerintah daerah, baik pada tataran pimpinan maupun staf dalam menjalankan tugas, wewenang dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya (Widodo, 2005:80).

Hal yang harus dilakukan menurut Richard S. Sloma antara lain :

1. Seorang pemimpin harus menentukan apa yang menjadi tujuan atau apa yang hendak dicapai dari organisasi pemerintah daerah serta menentukan kriteria kinerjanya. Penetapan dan kriteria suatu tujuan dapat tercapai atau tidak, menjadi faktor pertama dan utama untuk mengukur suatu kinerja organisasi.
2. Pemimpin harus mampu menyediakan intensif (pendorong kerja) baik berupa gaji, uang, penghargaan atau dalam bentuk lain agar para karyawan bersedia mencapai tujuan organisasi.
3. Pemimpin harus memberikan umpan balik (*feedback*) secara rutin agar para karyawan (staf) dapat mengetahui posisi dan peran mereka dalam pencapaian tujuan pemerintah daerah.
4. Para karyawan (staf) diikutsertakan dalam pengambilan keputusan tertentu sehingga dapat melakukan pekerjaan yang lebih baik.
5. Seorang pemimpin harus menyelenggarakan komunikasi dua arah dalam setiap pertemuan dengan bawahan. (Dalam Widodo, 2005:80)

2.2.4.4 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 tertentu, baik yang terkait dengan *input*, *proses*, *output*, *outcome*, *benefit* maupun *impact*. Young mendefinisikan pengukuran kinerja sebagai berikut :

“Pengukuran kinerja adalah tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada pada perusahaan. 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”
(Dalam 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. Pengukuran 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. (Dalam 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 dalam bukunya Supriatna yang berjudul *Manajemen Pemerintahan* adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga tingkat efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output .

2. 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.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi mengenali masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. (Dwiyanto, 2002:48-49).

Dapat disimpulkan bahwa jika organisasi pemerintahan, ditata dengan benar dan disesuaikan 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.

2.2.5 Kajian Islam

2.2.5.1 Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam

Mengenai layanan dalam hubungannya dengan kerja, Islam telah mengetahui bahwa setiap orang maupun organisasi memberikan layanan dengan kualitas terbaik. Layanan yang berkualitas adalah apabila yang dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan rasa tentram dan bahagia yang memberikan implikasi baik terbentuknya hubungan dalam rangka mempererat tali silaturahmi di antar kedua belah pihak. Islam telah mengetahui bahwa setiap orang atau organisasi dalam hubungannya dengan kinerja mampu memberikan kualitas layanan yang terbaik. Pelayanan yang berkualitas adalah apabila dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan rasa tentram dan bahagia yang memberikan implikasi baik terbentuknya hubungan dalam rangka mempererat tali silaturahmi diantara semua pihak. Sebagaimana Firman Allah SWT (Ali-Imron:159) yang Berbunyi:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى

اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ تَحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

159. Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan pelayanan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفُقُوا مِن طَيِّبَتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا
فِيهِ وَءَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

267. Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

Dalam konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing-masing. Manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama, boleh juga mengabaikan. Sedangkan dalam Islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-Qur'an dan Hadis. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika karyawan memberikan *pelayanan* dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan dan sembarangan. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap profesional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyalahgunakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Karyawan dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

2.3 Kerangka Berpikir

Masyarakat selalu berharap untuk mendapatkan kepuasan yang optimal terutama dalam hal kualitas pelayanan publik. Dengan semakin tinginya kualitas pelayanan publik maka kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah terpenuhi.



Keterangan:



Simultan

Berdasarkan hal diatas, pengertian kepuasan masyarakat, pelayanan publik, dan kualitas pelayanan, maka kerangka berpikir penelitian dapat dirumuskan bahwa kepuasan masyarakat ditentukan oleh kualitas pelayanan, sehingga diduga ada hubungan antara kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan.



