

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Pengertian Kualitas

Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2011).

Menurut Tjiptono (2011) contoh definisi kualitas yang kerap kali dijumpai antara lain: kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dengan ini konsep kualitas telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Kualitas menjadi pedoman utama dalam pengembangan dan keberhasilan implementasi program-program manajerial dan kerekayasaan untuk mewujudkan tujuan-tujuan bisnis yang utama. Secara etimologi tidak mudah mendefinisikan atau memberikan pengertian mengenai kualitas.

Namun demikian ada beberapa definisi umum yang diberikan oleh beberapa pakar kualitas. Dikemukakan oleh Juran (dalam Tjiptono, 2011) bahwa kualitas adalah kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Secara sederhana pengertian kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, dalam Tjiptono, 2011).

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2011) kualitas yang dirasakan didefinisikan sebagai penilaian konsumen terhadap keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas dari pelayanan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara lebih luas, tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan tetapi juga proses, lingkungan dan manusia (Goetsch dan Davis dalam Tjiptono, 2011).

Goetsch dan Davis (Tjiptono, 2007), yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas adalah penilaian subyektif pelanggan. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap jasa, persepsi tersebut dapat berubah karena pengaruh. Misalnya iklan yang efektif, reputasi suatu jasa tertentu, pengalaman, teman dan sebagainya. Jadi yang penting bagi kita adalah bagaimana jasa kita dipersepsikan oleh pelanggan dan kapan persepsi pelanggan berubah.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, kualitas merupakan kondisi yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1985) terdapat beberapa aspek dari kualitas adalah sebagai berikut:

1. *Reliability*, menyangkut konsistensi dari performance dan dapat dipercaya.
2. *Responsiveness*, menyangkut kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan.
3. *Competence*, yang bermakna memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan.
4. *Access*, menyangkut kemudahan untuk dihubungi.
5. *Courtesy*, menyangkut etika kesopanan, rasa hormat, kesungguhan, kerama-tamahan dari penyedia jasa.
6. *Communication*, berarti menjaga agar tiap pelanggan mendapat informasi sesuai dengan bahasa yang mereka pahami dan mendengarkan keinginan mereka.
7. *Credibility*, menyangkut dapat dipercaya, kejujuran penyedia jasa. Hal ini bermakna konsumen memiliki ketertarikan di hati.
8. *Security* adalah bebas dari bahaya, resiko, ataupun keraguan.
9. *Understanding/knowing the customer*, menyangkut berusaha untuk memahami apa yang konsumen butuhkan.
10. *Tangibles*, menyangkut lingkungan fisik dan gambaran fisik dari suatu jasa.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek kualitas itu adalah kinerja, kehandalan, daya tahan, ketepatan waktu dan kenyamanan, kualitas yang dipersepsikan serta estetika.

2.1.1.2 Pengertian Pelayanan

Banyak konsep dan pengertian pelayanan sebagai suatu bentuk usaha yang penting untuk dipahami bagi pemilik perusahaan yang dapat di jadikan pedoman dan internalisasi dalam pencapaian tujuan perusahaan dalam memberikan suatu bentuk pelayanan yang maksimal. Beberapa ahli mengemukakan pendapatnya tentang pengertian pelayanan.

Menurut Kotler (2009) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2011) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyediaan jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan seseorang. Kep MenPan no 81/1993 (dalam Irwansyah, 2013) menyatakan pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan sesuai perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan umum timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Pelayanan umum adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak (Moenir, 2002).

Berdasarkan beberapa pengertian dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah sebagai suatu aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memberikan apa yang menjadi kebutuhan konsumen dalam mencapai kepuasan konsumen sesuai dengan apa yang menjadi tujuan perusahaan.

a. Prinsip Pelayanan

Menurut Kotler (2009) pemberian pelayanan harus berdasarkan beberapa prinsip pelayanan sebagai berikut:

1. *Appropriateness*, yaitu setiap jenis, produk, proses, dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.
2. *Accessibility*, yaitu setiap jenis, produk, dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus dapat diakses sedekat dan sebanyak mungkin oleh pengguna pelayanan.
3. *Continuity*, yaitu setiap jenis, produk, dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. *Technicality*, yaitu setiap jenis, produk, dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memiliki kecakapan teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemantapan aturan, sistem, prosedur, dan instrumen pelayanan yang baku.

Sedangkan Umar (2003) mengungkapkan tujuh prinsip dalam pelayanan kepada masyarakat, yaitu:

1. *Standard*, yaitu adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan di dalamnya termasuk karyawan dalam melayani masyarakat.
2. *Openness*, yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biayanya, dan apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan.
3. *Information*, yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan.
4. *Choice*, yaitu memberikan konsultasi dan pilihan kepada masyarakat sepanjang diperlukan.
5. *Non Discrimination*, yaitu pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin.

6. *Accessibility*, pemberian pelayanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan.
7. *Redress*, adanya sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian komplain yang mudah.

Berdasarkan uraian di atas prinsip pelayanan adalah *standard* (adanya standart), *openness* (pelaksanaan pelayanan), *information* (informasi), *choise* (memberikan pilihan), *non discrimination* (tanpa membedakan), *accessibility* (pemberian pelayanan), serta *redress* (adanya sistem publikasi).

b. Standar Pelayanan

Menurut MENPAN (dalam Mansur, 2008) standar pelayanan adalah:

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ketentuan dengan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana pelayanan yang memasuki oleh penyelenggaraan pelayanan.
6. Kompetensi petugas pemberian pelayanan harus ditetapkan dengan tempat berdasarkan pengetahuan, kualitas, keterampilan, sikap, tanggung jawab dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan uraian di atas standar pelayanan itu adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Moenir (2002) ada enam faktor yang dapat mendukung pelayanan umum, yaitu:

1. Faktor kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
2. Faktor aturan, yaitu aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
3. Faktor organisasi, yaitu organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Faktor pendapatan, yaitu pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.
5. Faktor keterampilan petugas.
6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan, tindakan dengan atau tanpa tulisan.

2.1.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Lovelock (dalam Harahap, 2010) merupakan:

Suatu gagasan menarik tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada organisasi dalam meraih keuntungan bahkan dalam menghadapi persaingan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dalam memenuhi keinginan pelanggan (Umar, 2003). Kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2011).

Sedangkan menurut Kotler (2009) pelayanan adalah:

Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Sedangkan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

Dari uraian diatas kualitas pelayanan selalu dilakukan perbaikan dan perubahan strategi salah satu strategi yang dilakukan dengan peluncuran produk-produk baru dan pengembangan sumber daya yang ada di perusahaan yang disesuaikan dengan nilai-nilai yang ada di perusahaan.

a. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan

Menurut Gronroos (dalam Umar, 2003) enam aspek kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Professionalisme and skills* yaitu kemampuan, pengetahuan, keterampilan pada penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, dalam memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
2. *Attitudes and behavior* yaitu pelanggan merasa bahwa perusahaan menaruh perhatian dan berusaha untuk membantu dalam memecahkan masalah pelanggan secara secepat dan senang hati.
3. *Accessibility and flexibility* yaitu penyediaan pelayanan oleh perusahaan yang dirancang dan dioperasionalkan agar pelanggan mudah mengakses dengan serta bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
4. *Reliability and trustworthiness* yaitu pelanggan bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.
5. *Recovery* yaitu proses pengambilan tindakan oleh perusahaan untuk mengendalikan.

6. *Reputation and credibility* yaitu keyakinan pelanggan bahwa operasi dari perusahaan dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pelayanan umum merupakan dasar usaha peningkatan kualitas pelayanan. Selanjutnya Yamit, (dalam Tasunar 2006) faktor-taktor kualitas pelayanan umum adalah:

1. Kurang otoritas yang diberikan pada bawahan
2. Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu
3. Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen
4. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada ijin dari atasan
5. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberikan jalan keluar yang baik
6. Petugas sering tidak ada di tempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi
7. Banyak interest pribadi
8. Budaya organisasi
9. Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas
10. Kurang profesional (kurang terampil menguasai bidang)
11. Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat
12. Tidak ada keselarasan antara bagian dalam memberikan layanan
13. Kurang kontrol sehingga petugas agak nakal
14. Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan
15. Belum ada Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang terintegrasi.

Sedangkan menurut Gie dan Ibrahim (dalam Tjiptono, 2011) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah:

1. Motivasi kerja
Istilah motivasi berasal dari kata latin “*movere*” yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi agar bekerja mencapai tujuan yang ditentukan (Malayu Hasibuan, 2017). Pada dasarnya seorang bekerja karena keinginan memenuhi kebutuhan hidupnya. Dorongan keinginan pada diri seseorang dengan orang yang lain berbeda

- sehingga perilaku manusia cenderung beragam di dalam bekerja dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang di lakukan.
2. Kemampuan kerja pegawai
Kemampuan kerja karyawan merupakan keahlian yang dimiliki karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya. Apabila karyawan mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan bakat yang dimiliki, serta menggunakannya secara tepat akan berpengaruh pada kualitas pelayanan.
 3. Perlengkapan dan fasilitas
Perlengkapan dan fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler, 2011). Sedangkan Menurut Lupiyoadi (2013) fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, dan ruang tempat kerja.
 4. Lingkungan eksternal
Lingkungan organisasi adalah semua elemen di dalam maupun di luar organisasi yang dapat mempengaruhi sebagian atau keseluruhan suatu organisasi. Terdapat dua jenis klasifikasi lingkungan yakni lingkungan internal dan lingkungan eksternal.
 5. *Leadership*
Leadership skill seorang pemimpin perusahaan atau organisasi tentu akan mempengaruhi kesuksesan perusahaan yang dipimpinnya. Hal ini masuk akal, sebab *leadership style* seorang pemimpin dengan pemimpin yang lain tentu akan berbeda antara satu dengan yang lainnya.
 6. Misi strategi
Misi strategi bisa di artikan sebagai rencana jangka panjang dengan diikuti tindakan-tindakan yang ditujukan untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan analisis dan pengamatan lingkungan.
 7. Budaya perusahaan
Budaya perusahaan adalah seperangkat nilai, kepercayaan, dan sikap yang mencirikan perusahaan yang diikuti oleh karyawan. Budaya ini pada intinya menjadi kerangka berpikir bersama untuk memahami dunia bisnis. Budaya perusahaan atau *company culture* dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya visi, nilai perusahaan, praktik, sumber daya manusia, tempat kerja, dan narasi perusahaan.

8. Kinerja individu
Kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas dan kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan kinerja individu dengan kelompok.
9. Praktek manajemen
Manajemen kinerja (*performance management*) didefinisikan sebagai proses dimana para manajer memastikan bahwa aktivitas-aktivitas karyawan dan keluarannya sama dengan sasaran-sasaran organisasi.
10. Struktur
Struktur organisasi sebagai suatu garis hirarki yang mendeskripsikan berbagai komponen yang menyusun perusahaan, dimana setiap individu atau sumber daya manusia pada lingkup perusahaan tersebut kemudian memiliki posisi dan fungsinya masing-masing.
11. Iklim organisasi
Iklim organisasi adalah persepsi pegawai mengenai kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif dirasakan oleh anggota organisasi kemudian akan mempengaruhi perilaku mereka berikutnya (Lussier, 2005:486).

Selanjutnya Moenir (2002) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Kesadaran pejabat dan karyawan merupakan faktor kesadaran yang mempengaruhi pelayanan karena kesadaran ini menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, dan ketetapan hati. Dengan kesadaran ini maka diharapkan para pejabat dan karyawan melaksanakan tugas dengan penuh ikhlas, sungguh-sungguh dan disiplin.
2. Peraturan dan disiplin karyawan merupakan faktor yang sangat penting di dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Makin maju dan majemuk suatu organisasi, maka makin besar peranan peraturan sehingga dengan sendirinya peraturan harus dipatuhi dan diawasi agar mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.
3. Organisasi faktor merupakan organisasi yang mempengaruhi pelayanan karena dalam organisasi ini terdapat manusia yang mempunyai watak dan kehendak yang kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini adalah pada peraturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.
4. Pendapatan faktor dimana apabila faktor ini tidak diperhatikan bahkan tidak mencukupi untuk kebutuhan fisik minimum, maka

akan menimbulkan keresahan dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Karyawan Negeri Sipil. Sehingga Karyawan Negeri Sipil tersebut dengan terpaksa melakukan pekerjaan tambahan di luar bidang tugasnya, agar terpenuhi kebutuhan hidupnya.

5. Keterampilan karyawan juga mempengaruhi kualitas pelayanan karena pada umumnya para karyawan yang mempunyai keterampilan inilah yang sehari-hari menjalankan tugas di bidang pelayanan dan berhadapan langsung dengan masyarakat. Dengan keterampilan yang memadai, maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak.
6. Sarana pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan karena merupakan alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Disamping itu, sarana pelayanan juga mempunyai fungsi untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, menimbulkan kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, dan menimbulkan perasaan kepuasan.

Berdasarkan uraian diatas dalam penelitian ini menggunakan faktor yang dikemukakan oleh (Moenir, 2002), kesadaran pejabat dan karyawan terhadap tugas, peraturan dan disiplin karyawan, organisasi, pendapatan, keterampilan karyawan, sarana pelayanan adalah suatu pelatihan untuk meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat kerja manajemen, yang dilakukan oleh perusahaan untuk memberikan apa yang menjadi kebutuhan konsumen dalam mencapai kepuasan konsumen sesuai dengan apa yang menjadi tujuan perusahaan.

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Hardiansyah (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (Berwujud)

Kualitas pelayanan terlihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti

langsung tampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan serta alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.

2. *Reliability* (Kehandalan)
Kemampuan dalam kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan dapat diandalkan dengan syarat layanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya atau memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan secara tepat waktu.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
Kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak sesuai dengan kebutuhan. *Responsiveness* juga adanya keinginan para petugas pemberi layanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya.
4. *Assurance* (Jaminan)
Kemampuan dalam memberikan jaminan-jaminan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keragu-raguan timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan. Bahwa petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki identitas sebagai petugas pelayanan dan sebagai petugas memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.
5. *Empathy* (Empati)
Merasakan apa yang orang lain rasakan, mereka benar-benar memberikan perhatian yang besar dan khusus dan berusaha untuk mengerti dan memahami apa keinginan, kemauan, dan kebutuhan pelanggan atau memiliki sikap tegas, tetapi penuh perhatian (atensi) terhadap pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembangan pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima.

2.1.2 Disiplin Kerja

2.1.2.1 Pengertian Disiplin

Kata disiplin itu sendiri berasal dari bahasa Latin “*discipline*” yang berarti “latihan atau pendidikan kesopanan dan kerohanian serta pengembangan tabiat”. Hal ini menekankan pada bantuan kepada pegawai untuk mengembangkan sikap yang layak terhadap pekerjaannya. Disiplin merupakan suatu kekuatan yang berkembang di dalam tubuh pekerja sendiri yang menyebabkan dia dapat menyesuaikan diri dengan sukarela kepada keputusan-keputusan, peraturan-peraturan, dan nilai-nilai tinggi dari pekerjaan dan tingkah laku (Asmiarsih 2006:23).

Menurut Fathoni (2006) kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan dapat diartikan bilamana karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan, karena tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik maka sulit perusahaan untuk mewujudkan tujuannya.

Menurut Prijodaminto, (1994:23) disiplin adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan, dan atau ketertiban. Karena menyatu dengan dirinya, maka sikap atau perbuatan yang dilakukan

bukan lagi atau sama sekali tidak dirasakan sebagai beban, bahkan sebaliknya akan membebani dirinya bilamana ia tidak berbuat sebagaimana layaknya.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja pegawai merupakan sikap atau tingkah laku yang menunjukkan kesetiaan dan ketaatan seseorang atau sekelompok orang terhadap peraturan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasinya baik yang tertulis maupun tidak tertulis sehingga diharapkan pekerjaan yang dilakukan efektif dan efisien.

2.1.2.2 Jenis- Jenis Disiplin Kerja

Newstrom dalam Asmiarsih (2006) menyatakan bahwa disiplin kerja mempunyai 3 (tiga) macam bentuk, yaitu:

1. Disiplin Preventif
Disiplin preventif adalah tindakan SDM agar terdorong untuk menaati standar atau peraturan. Tujuan pokoknya adalah mendorong SDM agar memiliki disiplin pribadi yang tinggi, agar peran kepemimpinan tidak terlalu berat dengan pengawasan atau pemaksaan, yang dapat mematikan prakarsa dan kreativitas serta partisipasi SDM.
2. Disiplin Korektif
Disiplin korektif adalah tindakan dilakukan setelah terjadi pelanggaran standar atau peraturan, tindakan tersebut dimaksud untuk mencegah timbulnya pelanggaran lebih lanjut. Tindakan itu biasanya berupa hukuman tertentu yang biasa disebut sebagai tindakan disipliner, antara lain berupa peringatan, skors, pemecatan.
3. Disiplin Progresif
Disiplin progresif adalah tindakan disipliner berulang kali berupa hukuman yang makin berat, dengan maksud agar pihak pelanggar bisa memperbaiki diri sebelum hukuman berat dijatuhkan.

Pada umumnya disiplin kerja akan diperoleh apabila pegawai datang ke tempat kerja dengan teratur dan tepat pada waktunya, dengan berpakaian sopan

saat berada di lingkungan organisasi, menggunakan fasilitas kantor dengan hati-hati serta menghasilkan jumlah dan kuantitas pekerjaannya dengan sangat baik.

2.1.2.3 Indikator-Indikator Kedisiplinan

Menurut Hasibuan (2017) pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi, di antaranya:

1. Tujuan dan kemampuan
Tujuan dan kemampuan ini mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan bersangkutan agar karyawan tersebut bekerja dengan sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.
2. Teladan pimpinan
Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberi contoh yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil, serta sesuai dengan perbuatan. Dengan teladan pimpinan yang baik, kedisiplinan bawahan akan ikut baik. Jika teladan pimpinan kurang baik (kurang berdisiplin), para bawahan pun akan kurang disiplin.
Pimpinan jangan mengharapkan kedisiplinan bawahannya baik jika dia sendiri kurang disiplin. Pimpinan harus menyadari bahwa perilakunya akan dicontoh dan diteladani bawahannya. Hal inilah yang mengharuskan pimpinan mempunyai kedisiplinan yang baik agar para bawahan pun mempunyai disiplin yang baik pula.
3. Balas jasa
Balas jasa atau gaji, kesejahteraan ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan, karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan. Jika kecintaan karyawan semakin tinggi terhadap pekerjaan kedisiplinan akan semakin baik. Untuk mewujudkan kedisiplinan karyawan yang baik perusahaan harus memberikan balas jasa yang relatif besar. Kedisiplinan karyawan tidak mungkin baik apabila balas jasa yang mereka terima kurang memuaskan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya beserta keluarga.
Jadi, balas jasa berperan penting untuk menciptakan kedisiplinan karyawan. Artinya semakin besar balas jasa semakin baik

kedisiplinan karyawan. Sebaliknya, apabila balas jasa kecil kedisiplinan karyawan menjadi rendah. Karyawan sulit untuk berdisiplin baik selama kebutuhan-kebutuhan primernya tidak terpenuhi dengan baik.

4. Keadilan

Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya.

Keadilan yang dijadikan dasar kebijakan dalam pemberian balas jasa atau hukuman akan tercipta kedisiplinan yang baik. Manajer yang baik dalam memimpin selalu berusaha bersikap adil terhadap semua karyawan. Dengan keadilan yang baik akan menciptakan kedisiplinan yang baik pula.

5. Waskat (pengawasan melekat)

Waskat adalah tindakan nyata paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan. Dengan waskat berarti atasan harus aktif dan langsung mengatasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja dan prestasi kerja bawahannya.

6. Sanksi hukuman

Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan. Berat atau ringan sanksi hukuman yang akan diterapkan ikut mempengaruhi baik buruknya kedisiplinan karyawan.

7. Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan perusahaan, pimpinan harus berani dan tegas bertindak untuk memberikan sanksi sesuai dengan yang telah ditetapkan perusahaan sebelumnya. Dengan demikian pimpinan akan dapat memelihara kedisiplinan karyawan perusahaan.

8. Hubungan kemanusiaan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis diantara sesama karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan. Manajer harus berusaha menciptakan suasana hubungan kemanusiaan yang serasi baik diantara semua karyawan. Kedisiplinan karyawan akan tercipta apabila hubungan kemanusiaan dalam organisasi tersebut baik.

Sedangkan menurut pendapat Rivai dalam Alfiah (2019) ada lima

indikator disiplin kerja yaitu sebagai berikut:

1. Kehadiran merupakan indikator utama yang mengukur tingkat kedisiplinan dan pada umumnya disiplin kerja yang rendah pada

- pegawai dapat tercermin dari kebiasaan pegawai yang suka terlambat dalam bekerja.
2. Ketaatan pada peraturan kerja merupakan bentuk kepatuhan dari pegawai terhadap peraturan kerja dan selalu mematuhi prosedur yang berlaku di kantor.
 3. Ketaatan pada standar kerja yaitu seberapa besar tanggung jawab seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan.
 4. Tingkat kewaspadaan tinggi pegawai merupakan sikap teliti dan berhati-hati dalam bekerja yang efektif dan efisien.
 5. Etika bekerja merupakan bentuk dari tindakan indisipliner dan disiplin kerja pegawai.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dalam menegakkan disiplin perlu adanya ketegasan dan keteguhan dalam melaksanakan peraturan dalam mewujudkan disiplin kerja. Pada dasarnya disiplin kerja bertujuan untuk menciptakan suatu kondisi yang teratur, dan pelaksanaan pekerjaan dapat terlaksana sesuai dengan rencana yang sudah ditentukan.

2.1.2.4 Prinsip-Prinsip Disiplin Kerja

Prinsip-prinsip pendisiplinan yang dikemukakan Ranupandojo dalam Ardansyah (2014:20) adalah:

- a. Pendisiplinan dilakukan secara pribadi
Pendisiplinan seharusnya dilakukan dengan memberikan teguran kepada karyawan. Teguran jangan dilakukan di hadapan orang banyak. Karena dapat menyebabkan karyawan yang ditegur akan merasa malu dan dapat kemungkinan menimbulkan dendam yang dapat merugikan.
- b. Pendisiplinan harus bersifat membangun
Selain memberikan teguran dan menunjukkan kesalahan yang dilakukan karyawan, harus disertai dengan saran tentang bagaimana seharusnya berbuat untuk tidak mengulangi lagi kesalahan yang sama.
- c. Pendisiplinan harus dilakukan secara langsung dengan segera
Suatu tindakan dilakukan dengan segera setelah terbukti bahwa karyawan telah melakukan kesalahan. Jangan membiarkan masalah

menjadi kadaluarsa sehingga terlupakan oleh karyawan yang bersangkutan.

- d. Keadilan dalam pendisiplinan sangat diperlukan
Dalam tindakan pendisiplinan dilakukan secara adil tanpa pilih kasih. Siapapun yang telah melakukan kesalahan harus mendapat tindakan pendisiplinan secara adil tanpa membeda-bedakan.
- e. Pimpinan hendaknya tidak melakukan pendisiplinan sewaktu karyawan absen. Pendisiplinan hendaknya dilakukan dihadapan karyawan yang bersangkutan secara pribadi agar ia tahu telah melakukan kesalahan. Karena akan percuma pendisiplinan yang dilakukan tanpa adanya pihak yang bersangkutan.

Berdasarkan uraian diatas, pendisiplinan tersebut memiliki sikap yang wajar hendaknya dilakukan pimpinan terhadap karyawan yang telah melakukan kesalahan tersebut. Dengan demikian, proses kerja dapat lancar kembali dan tidak kaku dalam bersikap.

2.1.3 Kinerja

2.1.3.1 Pengertian Kinerja

Pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moeheriono, 2009:60). Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok pegawai telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing,

dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Menurut Gomes (2003:39) menyatakan kinerja karyawan sebagai catatan hasil produksi pada fungsi pekerjaan yang spesifik atau aktivitas selama periode waktu tertentu. Sehingga kinerja merupakan tingkat keberhasilan yang diraih oleh pegawai dalam melakukan suatu aktivitas kerja dengan merujuk pada tugas yang harus dilakukan. Selanjutnya Mangkunegara (2009:9) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan tersebut. Kinerja individual merupakan hubungan dari ketiga faktor antara lain kemampuan (*ability*), usaha (*effort*), dan dukungan (*support*).

Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama (Rivai, 2011).

Menurut Rivai (2011), kata kinerja merupakan terjemahan dari kata *performance* yang berasal dari kata *to perform* dengan beberapa *entries* yaitu:

1. Melakukan, menjalankan, melaksanakan (*to do or carry out, execute*)
2. Memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (*to discharge of fulfil; as a vow*)
3. Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete an understanding*) dan

4. Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh orang atau mesin (*to do what is expected of a person machine*).

Sedangkan Robbins (2014) menyatakan bahwa kinerja merupakan fungsi interaksi antara kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*), dan kesempatan (*opportunity*). Artinya bahwa kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi, dan kesempatan. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berhubungan dengan nilai-nilai inti yang dianut di dalam organisasi, kepuasan kerja pegawai dan tingkat besaran imbalan yang diberikan, serta dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan, dan sifat-sifat individu.

2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai baik itu secara individual ataupun kemampuan maupun usaha yang dicurahkan juga dukungan yang diterima pegawai. Menurut Manthis dan Jackson (2006:115) ada tiga faktor utama yang mempengaruhi bagaimana seseorang bekerja antara lain:

- a. Kemampuan individual, komponen kemampuan individual terdiri dari bakat, minat, dan faktor kepribadian individu
- b. Usaha yang dicurahkan, komponen usaha yang dicurahkan terdiri dari motivasi, etika kerja, komitmen, kehadiran dan rancangan tugas
- c. Dukungan organisasional, komponen dukungan organisasional terdiri dari pelatihan dan pengembangan, peralatan dan teknologi, iklim organisasi, standar kinerja, dan manajemen dan rekan kerja.

Kinerja individual ditingkatkan sampai tingkat di mana ketiga komponen tersebut ada di dalam diri karyawan. Akan tetapi kinerja akan berkurang apabila salah satu faktor tersebut dikurangi atau tidak ada.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*) (Mangkunegara, 2009:13):

- a. Faktor Kemampuan (*ability*)
Secara psikologis, kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.
- b. Faktor Motivasi (*motivation*)
Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) karyawan terhadap situasi kerja (*situasion*) dilingkungan organisasinya. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan kerja.

2.1.3.3 Indikator Kinerja Pegawai

Dimensi kinerja yang dapat dijadikan ukuran kinerja pegawai menurut Mitchell dalam Sedarmayanti (2014:51) antara lain:

1. Kualitas Kerja (*Quality of work*)
Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.
2. Ketepatan Waktu (*Promptness Time*)
Berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.
3. Inisiatif (*Initiative*)
Setiap pegawai yang memiliki kinerja tinggi senantiasa memiliki inisiatif atau ide-ide cerdas, sehingga ia mampu melakukan adaptasi terhadap setiap perubahan dan pergeseran serta perkembangan yang terjadi, baik dilingkungan organisasi maupun di luar organisasi.
4. Kemampuan (*Capability*)
Setiap pegawai yang berkinerja tinggi akan tercermin dari kemampuan dan kompetensi dalam melaksanakan tugasnya.

5. Komunikasi (*Communication*)

Merupakan interaksi yang dilakukan oleh setiap pegawai baik dari kepada atasan maupun stakeholder (pemangku kebutuhan), dengan adanya komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang baik sehingga tercapainya visi, misi, dan tujuan organisasi.

Pendapat diatas, mengandung makna bahwa untuk menilai baik buruknya kinerja seorang pegawai, suatu organisasi bisa melihat dari sejauh mana kualitas kerja yang dihasilkan, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi. Berbagai parameter tersebut mencerminkan bahwa penukaran inerja seorang pegawai sangat berkaitan dengan upaya untuk mendorong peningkatan potensi seorang pegawai.

2.1.3.4 Penilaian Kinerja Pegawai

Menurut Rivai (2011), dalam menilai kinerja seorang pegawai, maka diperlukan berbagai aspek penilaian antara lain pengetahuan tentang pekerjaan, kepemimpinan inisiatif, kualitas pekerjaan, kerjasama, pengambilan keputusan, kreativitas, dapat diandalkan, perencanaan, komunikasi, inteligensi (kecerdasan), pemecahan masalah, pendelegasian, sikap, usaha, motivasi, dan organisasi.

Selanjutnya, dari aspek-aspek penilaian kinerja yang dinilai tersebut selanjutnya dikelompokkan menjadi:

1. Kemampuan teknis, yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik, dan peralatan yang digunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman dan pelatihan yang diperolehnya.
2. Kemampuan konseptual, yaitu kemampuan untuk memahami kompleksitas perusahaan dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing-masing ke bidang operasional perusahaan secara menyeluruh. Pada intinya setiap individu atau karyawan pada setiap perusahaan memahami tugas, fungsi serta tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan.

3. Kemampuan hubungan interpersonal, yaitu antara lain kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain, memotivasi karyawan, melakukan negoisasi, dan lain-lain.

Berdasarkan uraian diatas, kontribusi hasil-hasil penilaian kinerja merupakan sesuatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan-kebijakan organisasi. kebijakan-kebijakan organisasi dapat menyangkut aspek individu dan organisasional.

2.1.3.5 Sasaran Penilaian atau Evaluasi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2009:11) sasaran-sasaran penilaian dalam mengevaluasi kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Membuat analisis kinerja dari waktu yang lalu secara berkesinambungan dan periodik, baik kinerja karyawan maupun kinerja organisasi.
- b. Membuat evaluasi kebutuhan pelatihan dari para karyawan melalui audit keterampilan dan pengetahuan sehingga dapat mengembangkan kemampuan dirinya. Atas dasar evaluasi kebutuhan pelatihan itu dapat menyelenggarakan program pelatihan dengan tepat.
- c. Menentukan sasaran kinerja yang akan datang dan memberikan tanggung jawab perorangan dan kelompok sehingga untuk periode selanjutnya jelas apa yang harus diperbuat oleh karyawan, mutu dan baku yang harus dicapai, sarana dan pra sarana yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan.
- d. Menemukan potensi karyawan yang berhak memperoleh promosi, dan kalau mendasarkan hasil diskusi antara karyawan dengan pimpinannya itu untuk menyusun suatu proposal mengenai sistem bijak (*merit system*) dan sistem promosi lainnya seperti imbalan.

Berdasarkan uraian diatas, evaluasi kinerja adalah suatu bentuk penilaian dan peninjauan yang biasanya akan dilakukan secara berkala oleh atasan terhadap pegawai. Selain itu, evaluasi kinerja juga dilakukan terkait dengan penyusunan rencana organisasi yang akan datang.

2.1.3.6 Kriteria Kinerja Pegawai

Menurut Gomes (2003:45) mengemukakan beberapa tipe kinerja pegawai sebagai berikut:

- a. *Quantity of work*, yaitu jumlah hasil kerja yang didapat dalam suatu periode waktu yang ditentukan.
- b. *Quality of work*, yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
- c. *Job knowledge*, yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
- d. *Creativeness*, yaitu keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.
- e. *Cooperative*, yaitu kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain (sesama anggota organisasi).
- f. *Dependability*, yaitu kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
- g. *Initiative*, yaitu semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dalam memperbesar tanggung jawabnya.
- h. *Personal qualities*, yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah tamahan, dan integritas pribadi.

Berdasarkan uraian diatas, kriteria kinerja adalah yang berkaitan dengan efektifitas dan efisiensi dari segala jenis aktivitas pegawai dalam melaksanakan tugas pokoknya agar mencapai keberhasilan sesuai dengan tujuan yang dikehendaki.

2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu bertujuan sebagai rujukan dalam penelusuran yang terkait dengan tema yang akan diteliti. Penelitian terdahulu ini digunakan peneliti sebagai referensi dalam melakukan penelitian, antara lain:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ince Abdul Fattah, dan Baddaruddin (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pengkajene Kabupaten Pangkep	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) terdapat pengaruh kualitas pelayanan, disiplin dan fasilitas kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai; 2) terdapat pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja dan fasilitas kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai; 3) fasilitas kerja merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai.
2	Deddy Dariansyah (2018)	Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja dan motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dalam kategori pengaruh sedang. Sedangkan uji statistik untuk variabel kualitas pelayanan dipengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian temuan empiris ini mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan kinerja pegawai perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki tingkat kedisiplinan dan motivasi pegawai.
3	Rini Saputri (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja Dan Beban Kerja Terhadap	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, disiplin kerja dan

		Kinerja Pegawai Pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan	beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Kualitas pelayanan, disiplin kerja dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai adalah variabel kualitas pelayanan.
4	Syamsul Arifin (2017)	Pengaruh Kualitas Layanan Internal Dan Disiplin Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan Kantor Pelayanan Dan Perbendaharaan Negara (KPPN) Kabupaten Jember, Bondowoso, Dan Banyuwangi	Berdasarkan hasil penelitian ini kualitas layanan internal dan disiplin kerja berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja melalui komitmen organisasional.
5	Eko Susanto (2018)	Pengaruh Efikasi Diri, Disiplin Kerja Dan Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Di Kecamatan Lempuing Jaya Kabupaten Ogan Komering Ilir	Hasil dari penelitian ini efikasi diri berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai. Disiplin kerja tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai, hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja belum mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai Puskesmas. Pelayanan berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai, hal ini pelayanan

			yang baik dapat memberikan kontribusi yang baik terhadap kinerja pegawai Puskesmas.
--	--	--	---

2.3 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2019), kerangka pemikiran merupakan konsep yang menggambarkan hubungan antara teori dengan berbagai faktor yang teridentifikasi sebagai masalah riset.

2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kinerja Pegawai

Kualitas pelayanan yang seharusnya menjadi tolak ukur suatu pencapaian tujuan organisasi. Menurut Parasuraman dalam Hardiansyah (2011:41) mendefinisikan “kesenjangan atau ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen”. Definisi kinerja menurut Mitchell yang dikutip oleh Sedarmayanti (2014:51) menyatakan bahwa “kinerja adalah fungsi dari faktor kemampuan pegawai”.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima masyarakat dinyatakan dalam besarnya ukuran kesenjangan atau ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan masyarakat dengan tingkat persepsi mereka.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ince Abdul Fattah dan Baddaruddin (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pengkajene Kabupaten Pangkep” dengan hasil penelitian terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai berpengaruh secara parsial dan signifikan, terdapat pengaruh kualitas

pelayanan, disiplin kerja dan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai secara simultan dan signifikan.

Berdasarkan hasil dari penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima masyarakat dinyatakan dalam besarnya ukuran kesenjangan atau ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan masyarakat dengan tingkat persepsi mereka. Dengan demikian kualitas pelayanan diduga memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin baik kinerja pegawai.

2.3.2 Hubungan Disiplin Kerja dengan Kinerja Pegawai

Sebagian besar perusahaan atau instansi memiliki cara tersendiri untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat salah satunya dengan meningkatkan disiplin kerja pegawai. Disiplin kerja merupakan hal penting dalam suatu perusahaan karena tanpa adanya disiplin sulit bagi perusahaan untuk mewujudkan tujuan perusahaan (Bangun, 2012).

Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Rivai, 2011).

Oleh karena itu, untuk membentuk disiplin yang baik diperlukan adanya peraturan, dibutuhkannya keterampilan karyawan, bekerja sesuai dengan prosedur yang ada, adanya tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Dengan hal

ini yang membuat pegawai bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan atau instansi agar tetap bertahap.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Deddy Dariansyah (2018) yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati” dengan hasil disiplin kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai, terdapat pengaruh disiplin kerja, motivasi dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai secara simultan dan signifikan.

Berdasarkan hasil dari penelitian sebelumnya disiplin kerja disimpulkan dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Semakin tinggi disiplin kerja maka akan semakin bagus kinerja pegawai.

2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja dengan Kinerja Pegawai

Organisasi merupakan suatu sistem yang saling mempengaruhi satu sama lain, apabila salah satu dari sub sistem tersebut rusak, maka akan mempengaruhi sub-sub sistem yang lain. Sistem tersebut dapat berjalan dengan semestinya jika individu-individu yang ada di dalamnya berkewajiban mengaturnya, yang berarti selama anggota atau individunya masih suka dan melaksanakan tanggung jawab sebagaimana mestinya maka organisasi tersebut akan berjalan dengan baik.

Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai (Taufiqurokhman dan Satispi, 2018:71).

Instansi Pemerintah mempunyai peraturan-peraturan yang menuntut pegawai untuk patuh terhadapnya sehingga pegawai mempunyai disiplin kerja yang tinggi agar tujuan organisasi dapat tercapai. Hasibuan (2017) menyatakan kedisiplinan merupakan “fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dicapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal”.

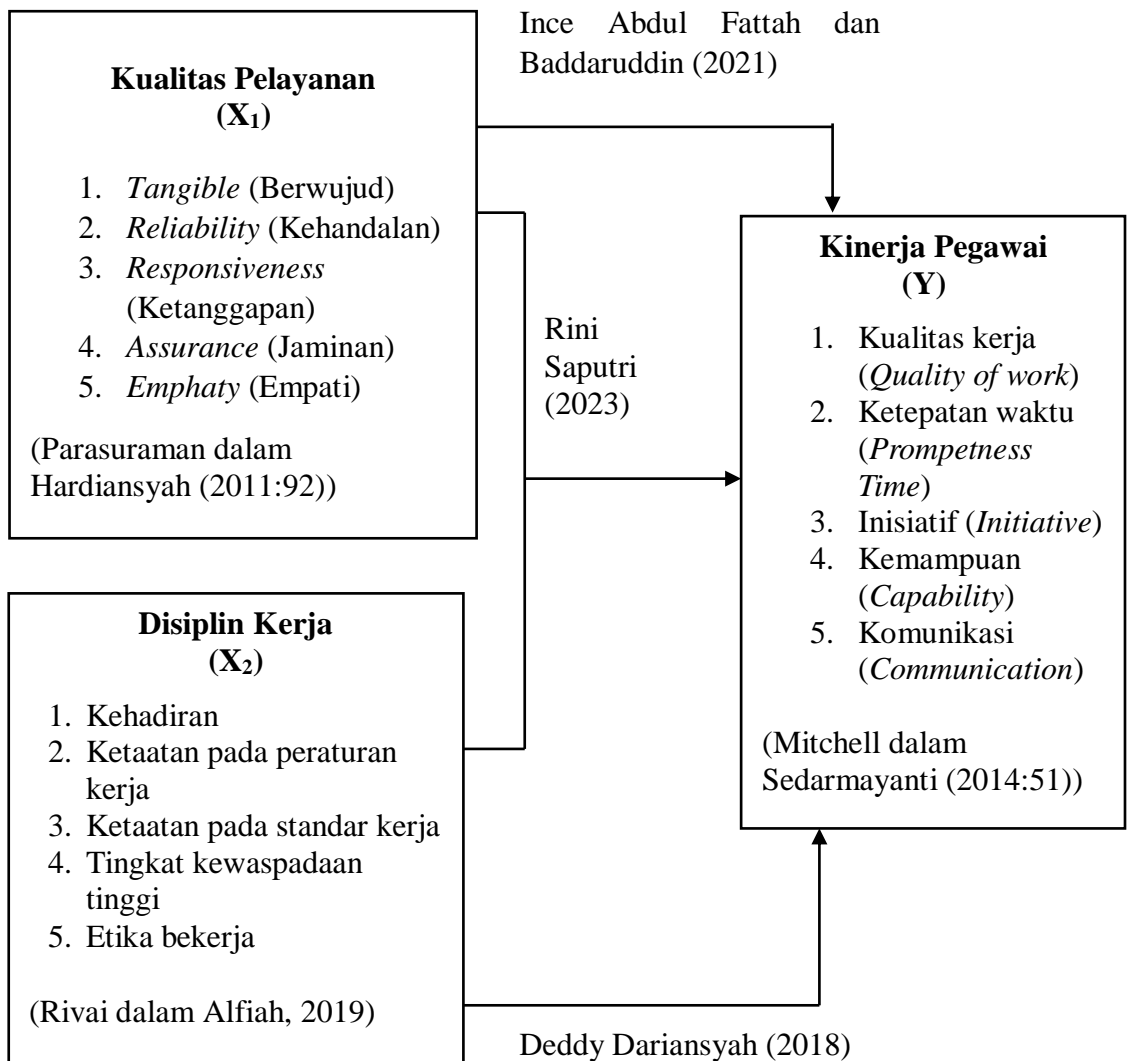
Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan tersebut (Mangkunegara, 2009:9).

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja sangat penting bagi suatu instansi pemerintahan karena terpenuhinya kepuasan masyarakat berarti instansi telah memberikan kualitas pelayanan yang baik, disiplin kerja pegawai yang baik, dan pegawai telah memiliki kinerja yang baik sesuai yang diharapkan masyarakat.

Peneliti terdahulu yang dilakukan oleh Rini Saputri (2023) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan” dengan hasil terdapat pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai secara positif dan signifikan.

Berdasarkan hasil dari penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Semakin tinggi kualitas pelayanan dan disiplin kerja, maka semakin meningkat juga kinerja pegawai.

Dari penjelasan diatas, maka paradigma dalam penelitian ini adalah:



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.4 Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pemikiran maka dapat disusun suatu hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
2. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
3. Kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.