

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Konsep Efektivitas Kerja**

##### **1. Pengertian Efektivitas Kerja**

Pada era globalisasi saat ini perkembangan dan kemajuan di berbagai bidang selalu mengedepankan efektivitas kerja para pegawai yang dapat menggerakkan sekaligus menjalankan roda organisasi. Dewasa ini efektivitas kerja pegawai dapat dilihat pada berbagai kegiatan penggalangan pelatihan ketatausahaan pada lembaga pemerintah maupun swasta. Terciptanya efektivitas kerja yang baik diharapkan mampu untuk dapat menjamin percepatan, kelancaran, pelayanan terhadap masyarakat secara baik dan tepat. Keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggara pemerintah maupun swasta dalam meningkatkan efektivitas kerja dalam organisasi.

Menurut Subagyo efektivitas adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan. Efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi karena dikehendaki. Menurut Ricard M. Steers, efektivitas harus dinilai atas dasar tujuan yang bisa dilaksanakan, bukan atas dasar konsep tujuan yang maksimum.<sup>1</sup>

Menurut Liang Gie:

Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu dan memang dikehendaki, maka pekerjaan orang itu dikatakan efektif bila menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki sebelumnya. Dengan kata lain bahwa suatu hasil dikatakan mencapai efektivitas

---

<sup>1</sup> Budiani, N. W. Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna" Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *INPUT: Jurnal Ekonomi dan Sosial*, 1(2), 2007.

jika hasil tersebut benar-benar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya, termasuk ketentuan yang berlaku.<sup>2</sup>

Menurut Emerson:

Efektivitas merupakan penilaian hasil pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektifitas perlu diperhatikan sebab mempunyai efek yang besar terhadap kepentingan orang banyak. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Efektivitas juga dapat dipandang agar pelaksanaan administrasi lebih mencapai hasil seperti apa yang direncanakan, mencapai sasaran tujuan yang ingin dicapai dan lebih berhasil guna.<sup>3</sup>

Dari pendapat para ahli diatas, dapat diambil kesimpulan efektivitas adalah alat ukur untuk mengetahui kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya. Apabila hasil dari pekerjaan itu sesuai dengan tuntutan yang ditetapkan diawal, maka hasil pekerjaan suatu individu itu bisa dikatakan efektif.

## **2. Faktor-faktor efektivitas kerja**

Efektivitas yang diartikan sebagai keberhasilan melakukan program dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat menentukan apakah efektivitas kerja pegawai berhasil dilakukan dengan baik atau tidak.

Menurut Gie faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja antara lain:

- a. Waktu, ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama. Semakin lama tugas dibebankan itu dikerjakan, maka semakin banyak tugas lain yang menyusul dan hal ini memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit.
- b. Tugas, bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang didelegasikan kepada mereka.

---

<sup>2</sup> Tamasoleng, A. Analisis Efektivitas Pengelolaan Anggaran Di Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 2015.

<sup>3</sup> Rahman, A. Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) dalam Meningkatkan Pelayanan pada Mahasiswa FKIP Universitas Mulawarman. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 2015, h.837-849.

- c. Produktivitas, seorang pegawai mempunyai produktivitas yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas kerja yang baik. Demikian pula sebaliknya.
- d. Motivasi, pemimpin dapat mendorong bawahan melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitif. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.
- e. Evaluasi kerja, pimpinan memberikan dorongan, bantuan dan informasi kepada bawahan, sebaliknya bawahan harus melaksanakan tugas dengan baik atau tidak.
- f. Pengawasan, dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terus terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
- g. Lingkungan kerja, lingkungan tempat bekerja adalah menyangkut tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.
- h. Perlengkapan dan fasilitas, adalah suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja. Semakin baik sarana yang disediakan oleh perusahaan akan mempengaruhi semakin baiknya kerja seseorang dalam mencapai tujuan dan hasil yang diharapkan.<sup>4</sup>

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa faktor waktu, tugas, produktivitas, motivasi, evaluasi kerja, pengawasan serta lingkungan kerja dan kelengkapan fasilitas sangat mempengaruhi peningkatan efektivitas dari seorang pegawai. Apabila faktor-faktor tersebut diatas tidak ada maka organisasi sulit untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawainya.

Menurut Winardi menyatakan, keefektifan dapat dilakukan dengan menspesifikasi sarana untuk seluruh organisasi, dan individu serta kelompok-kelompok pada organisasi perlu dikoordinasikan<sup>5</sup>.

Menurut Gibson dalam Winardi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas antara lain:

- a. Kemampuan  
Kemampuan yang dimaksud diatas adalah kemampuan karyawan atau pegawai dalam dirinya baik kemampuan teknis maupun kemampuan

---

<sup>4</sup> Gie, *Administrasi Perkantoran Modern* (Yogyakarta: Nur Cahaya, 2000), h. 29.

<sup>5</sup> Winardi, *Kepemimpinan dalam Manajemen*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 75

umum, koordinasi memerlukan kemampuan ini terutama kemampuan atasan dalam mengarahkan anggotanya untuk mencapai hal-hal yang diinginkan.

b. Keahlian

Keahlian adalah kemampuan spesifik dan menengani masalah teknis tertentu dalam pekerjaan, keahlian melakukan koordinasi penting dimiliki oleh seorang koordinator seperti seorang pemimpin.

c. Pengetahuan

Pengetahuan adalah merupakan suatu kemampuan yang diperoleh dan pengembangan diri melalui penelusuran keilmuan.

d. Sikap

Sikap adalah kepribadian yang tercermin dari wujud perilaku seseorang dengan sikap yang baik maka koordinasi dapat dijalankan dengan baik.

e. Motivasi

Motivasi merupakan suatu dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu keinginan.

f. Stres

Stres adalah tekanan yang timbul akibat tekanan lingkungan diluar diri manusia seperti pekerjaan yang dilakukan.<sup>6</sup>

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja pegawai sebagian besar berasal dari dalam organisasi, namun ada juga faktor yang berasal dari luar organisasi tetapi persentasenya kecil, misalnya faktor keluarga, ekonomi dan sebagainya. Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat di simpulkan bahwa efektivitas kerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu tingkat produktivitas kerja, pengetahuan, kepuasan, sikap mental dan motivasi.

### **3. Alat ukur efektivitas kerja pegawai**

Untuk mencakup keseluruhan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja tersebut maka peneliti menggunakan teori menurut Richard M. Steers<sup>7</sup>. Untuk mengukur efektivitas kerja pegawai yang meliputi unsur kemampuan menyesuaikan diri/prestasi kerja dan kepuasan kerja.

---

<sup>6</sup> Winardi, *Kepemimpinan dalam Manajemen*,... h. 28

<sup>7</sup> Richard M. Steers, *Efektivitas Organisasi*, (Jakarta: Erlangga, 1985), h. 192.

g. Kemampuan menyesuaikan diri

Kemampuan manusia terbatas dalam segala hal, sehingga dengan keterbatasannya itu menyebabkan manusia tidak dapat mencapai pemenuhan kebutuhannya tanpa melalui kerjasama dengan orang lain. Hal ini sesuai pendapat Richard M. Streers yang menyatakan bahwa kunci keberhasilan organisasi adalah kerjasama dalam pencapaian tujuan. Setiap orang yang masuk dalam organisasi untuk dapat menyesuaikan diri dengan orang yang bekerja di dalamnya maupun dengan pekerjaan dalam organisasi tersebut. jika kemampuan menyesuaikan diri tersebut dapat berjalan maka tujuan organisasi dapat tercapai.

h. Prestasi kerja

Menurut Hasibuan prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan kecakapan, pengalaman, kesungguhan waktu yang dimiliki oleh pegawai maka tugas yang diberikan dapat dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.<sup>8</sup>

i. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku dalam dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, dan sebaliknya.

Tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal, dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dan organisasi tempat mereka berada.

#### 4. Manfaat efektivitas kerja

Menurut Sarwoto manfaat efektivitas kerja bahwa berhasil guna atau efektif merupakan pelayanan yang baik corak dan mutunya sesuai kebutuhan dalam mencapai tujuan organisasi.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Hasibuan, S.P Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 94.

<sup>9</sup> Sarwoto, *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia 2005), h. 64.

Menurut Gie:

Efektivitas kerja bermanfaat dalam memberikan pelayanan kepada orang lain atau kepada organisasi yang menggunakan produknya, seperti halnya dengan organisasi yang memiliki tugas pokok dan fungsi menyusun program organisasi yang bersangkutan.<sup>10</sup>

Selanjutnya Gie menyatakan bahwa efektivitas memiliki empat sifat utama organisasi antara lain:

- a. Berorientasi pada kondisi ekonomi secara menyeluruh dan bersifat umum untuk daerah tertentu.
- b. Menjamin terhadap perkembangan industri dan pertumbuhannya, sehingga dapat melahirkan suatu hasil tertentu dalam pernyataan.
- c. Menentukan tindakan tertentu bagi pemerintah dan menjalankan program
- d. Mengikuti sertakan tindakan tertentu bagi pemerintah dan menjalankan program.

Melihat dari manfaat efektivitas kerja diatas bahwa sebenarnya efektivitas bermanfaat bagi:

- a. Perumusan atau dinas itu sendiri Termasuk didalamnya pegawai yang ada didalam perusahaan atau dinas, kemudian perhitungan secara ekonomi terhadap pemanfaatan dan sumber daya hasil yang diperoleh.
- b. Pemerintah dalam menjalankan program, peraturan-peraturan dan undang-undang yang berlaku.
- c. Masyarakat Sebagai sasaran hasil, peraturan dan undang-undang yang berlaku dalam dunia usaha.

Dari pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa efektivitas bermanfaat bagi pencapaian tujuan dan penentuan keberhasilan sekaligus didalamnya menyangkut tujuan organisasi itu sendiri, pegawai dan pihak dari luar organisasi.

---

<sup>10</sup> Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, (Yogyakarta: Nur Cahaya, 2000), h. 26.

## B. Konsep Pelayanan Publik

### 1. Pengertian pelayanan publik

Konsep pelayanan publik menurut KEPMENPAN NO.25 KEP/25/M.PAN/2004 menyatakan bahwa:

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Unit pelayanan publik menurut ketentuan tersebut adalah unit kerja atau kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN, BUMD, dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Sedangkan pemberi pelayanan adalah pegawai pemerintah atau swasta yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat.<sup>11</sup>

Menurut Moenir:

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.<sup>12</sup>

Menurut AG. Subarsano pelayanan publik didefinisikan sebagai:

serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat.<sup>13</sup>

Sedangkan menurut Lewis dan Gilman pelayanan adalah:

Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung jawabkan menghasilkan

---

<sup>11</sup> Mahsyar, A. Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 2011.

<sup>12</sup> Mote, F. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS DIPONEGORO), 2008.

<sup>13</sup> Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 141.

kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.<sup>14</sup>

Menurut Tjiptono setidaknya ada tiga kata yang bisa mengacu pada istilah tersebut yakni :

jasa (*intangible*) atau sektor industri spesifik seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan, konstruksi, perdagangan, rekreasi dan seterusnya. Sebagai layanan, istilah *service* menyarankan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok).<sup>15</sup>

Dalam literatur manajemen setidaknya empat lingkup definisi konsep *service*

- a. *Service* menggambarkan berbagai sub sektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi, seperti transportasi, finansial, perdagangan ritel, personal service, kesehatan, pendidikan dan layanan publik.
- b. *Service* dipandang sebagai produk intangible yang hasilnya berupa aktivitas ketimbang obyek fisik, meskipun dalam kenyataannya bisa saja produk fisik dilibatkan.
- c. *Service* merefleksikan proses yang mencakup penyampaian produk utama, interkasi personal, kinerja dalam arti luas serta pengalaman layanan.
- d. *Service* dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri dari dua komponen utama yaitu *service options* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan dan *service delivery* yang biasanya tampak diketahui pelanggan.

---

<sup>14</sup> <sup>14</sup> Lewis, Carol W., AND Sutart C, Gilman, *The Ethics Challenge in Public Sevice: A Problem-Solving Guide, Market Street*, San Fransisco: Jossey Bass, h. 22

<sup>15</sup> Tjiptono, *Strategi Pemasaran....*, h. 185



Dari beberapa pengertian dan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan sebagai bentuk memberikan bantuan kepada orang lain dengan mengerahkan segala kemampuan dan keterampilan yang dimiliki sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat serta upaya untuk menciptakan kepuasan terhadap individu sebagai penerima pelayanan. Pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan atau masyarakat dengan tetap mengikuti prosedur yang ada.

Menurut Barata:

Suatu layanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

- a. Seorang dengan seorang.
- b. Seorang dengan kelompok.
- c. Kelompok dengan seorang atau orang-orang dalam organisasi.<sup>16</sup>

## **2. Bentuk-bentuk pelayanan publik**

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparatnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah terdiri dari berbagai macam bentuk.

Pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

- a. Kelompok pelayanan administratif, yaitu bentuk layanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain.
- b. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.

---

<sup>16</sup> Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media, 2004), h. 9.

- c. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.<sup>17</sup>

Dalam konteks ini, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat yang merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan pemerintah atau organisasi publik kepada masyarakat secara non materi.

Menurut Moenir, bentuk pelayanan ada tiga macam, yaitu:

- a. Pelayanan dengan lisan
 

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petuga-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia.

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:

  - 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
  - 2) Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
  - 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
- b. Pelayanan melalui tulisan
 

Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi.

Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:

  - 1) Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
  - 2) Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
- c. Pelayanan berbentuk perbuatan
 

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003.

<sup>18</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 190-196.

Berbicara tentang pelayanan yang diberikan pemerintah tentunya tidak terlepas dari pelayanan pemerintah pada sektor publik karena umumnya pelayanan yang diberikan pemerintah itu dalam bidang atau sektor yang menyangkut kepentingan umum seperti pengurusan KTP, akte kelahiran, kartu keluarga, penyaluran kredit dan lain-lain yang kesemuanya itu dilakukan demi kesejahteraan masyarakat.

### **3. Standar pelayanan publik**

Menurut Ridwan dan Sudrajat:

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, perosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarna pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>19</sup>

Sedangkan menurut Moenir menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku

---

<sup>19</sup> Ridwan, Dkk, *Hukum Administrasi Agama dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung: Nuansa, 2009), h. 103.

dalam hal ini petugas layanan, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu:

a. Tingkah laku yang sopan

Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan. Dengan demikian, sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

b. Cara menyampaikan

Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.

c. Keramah tamahan

Hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.<sup>20</sup>

Sedangkan standar pelayanan menurut Kasmir, yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain seperti:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain.
- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f. Bergairah dalam melayani pengunjung dan menunjukkan kemampuannya.
- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.<sup>21</sup>

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli diatas mengenai standar pelayanan publik antara lain berkaitan dengan:

- a. Keramahan dari peyedia layanan.
- b. Waktu pelayanan yang jelas.

---

<sup>20</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia...*, h. 197

<sup>21</sup> Kasmir, *Dasar-dasar Pelayanan...*, h. 18-21

- c. Sanggup memberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan.
- d. Sopan dalam berperilaku agar dapat saing menghormati satu sama lain.

#### 4. Unsur-unsur pelayanan publik

Menurut Barata terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.<sup>22</sup>

#### 5. Asas-asas pelayanan publik

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan:

- a. Empati dengan *customers*, pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa layanan.
- b. Pembatasan prosedur, prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop benar-benar diterapkan.
- c. Kejelasan dan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d. Minimalisasi persyaratan dan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

---

<sup>22</sup> Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*,...h. 11.

- f. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban baik providers maupun bagi costumers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang dapat segera diselesaikan dengan baik.<sup>23</sup>

## 6. Prinsip pelayanan publik

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 Kep/M/72003 Pelayanan Publik harus mengandung prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan pelayanan, yang mengandung arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan harus diselenggarakan dengan mudah, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- b. Kejelasan dan kepastian, pelayanan yang mengandung arti adanya kejelasan atau kepastian mengenai:
  - a. Prosedur atau tata cara pelayanan, baik persyaratan teknik, maupun administratif.
  - b. Unit kerja dan atau pejabat berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
  - c. Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pelayanan.
  - d. Jadwal atau penyelesaian pelayanan artinya pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat atau responden dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

---

<sup>23</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2006), h. 245

- c. Keamanan dalam pelayanan, prinsip ini mengandung bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian kepada pelanggan.
- d. Keterbukaan dalam pelayanan, prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur atau tata cara, persyaratan suatu kerja atau pegawai pelayanan, waktu penyelesaian perincian biaya atau tarif serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan, wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah dipahami oleh pelanggan baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Ekonomis dalam pelayanan, artinya biaya dalam menyelenggarakan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
  - a. Nilai atau jasa pelayanan tidak menuntut biaya yang tertinggi diluar kewajaran.
  - b. Kondisi atau kemampuan pelanggan untuk membayar.
  - c. Ketentuan peraturan yang ditetapkan sebelumnya.
- f. Ketepatan waktu dalam pelayanan, prinsip ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan.
- g. Keadilan yang merata dalam pelayanan, prinsip ini mengandung arti cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata yang diberlakukan secara adil bagi seluruh pelanggan atau masyarakat.<sup>24</sup>

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu:

- a. *Tangible* (kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dsb).
- b. *Reliabilitas* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya).
- c. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu penyediaan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan).
- d. *Assurance* (kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan).
- e. *Empathy* (sikap tegas tetapi perhatian dari pegawai terhadap pelanggan).<sup>25</sup>

Lebih lanjut Tjiptono mengemukakan bahwa:

Kualitas konsep itu sendiri dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas in dan kualitas kesesuaian. Kualitas ini merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk maupun memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup> Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 KEP/M/2003.

<sup>25</sup> Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), h. 93.

<sup>26</sup> Tjiptono, *Strategi Pemasaran....*, h. 51

Tjiptono mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas layanan:

- a. Reliabilitas.
- b. Responsivitas.
- c. Daya tanggap.
- d. Kompetensi.
- e. Akses.
- f. Kesopanan.
- g. Komunikasi.
- h. Kredibilitas.
- i. Keamanan.
- j. Kemampuan memahami pelanggan dan bukti diri menjadi lima dimensi pokok yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).<sup>27</sup>

## 7. Faktor-faktor pelayanan

Dikemukakan juga bahwa faktor penyebab buruknya kualitas layanan yakni:

- a. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan.
- b. Intensitas tenaga kerja yang tinggi.
- c. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai.
- d. Gaya komunikasi.
- e. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama.
- f. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan.
- g. Visi bisnis jangka pendek.

Menurut Moenir ada beberapa masalah pokok dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut antara lain:

- a. Tingkah laku yang sopan.
- b. Cara penyampaian.
- c. Waktu menyampaikan yang cepat.
- d. Keramah-tamahan.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Tjiptono, *Strategi Pemasaran...*, h. 95.



Pendapat diatas menerangkan pentingnya menampilkan hal-hal yang baik dalam pelayanan, baik dari segi cara-cara, ketepatan waktu, penampilan petugas, tanggung jawab aparat, dan sebagainya. Sehingga pihak yang mendapatkan pelayanan merasa senang dan puas, yang secara relatif, merupakan salah satu ukuran, kualitas atau mutu pelayanan yang diberikan atau dilaksanakan.

Dari beberapa uraian diatas dapat diambil suatu indikator untuk melihat dan mengukur bagaimana sistem administrasi kepada masyarakat yang mengacu pada standar dan prinsip pelayanan publik yang relevan dengan keadaan dilapangan yakni berdasarkan keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik harus sesuai dengan prinsip pelayanan publik, standar pelayanan publik yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara No.61 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan pendapat dari Moenir:

- a. Kesederhanaan pelayanan.
- b. Kepastian rincian/biaya tarif layanan.
- c. Kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.
- d. Sarana dan prasarana kantor.<sup>29</sup>

Karena dalam pelayanan publik, kepuasan mayarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelangganya. Dan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

---

<sup>28</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*,...h. 88-127.

<sup>29</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*,...h. 2

- a. Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.<sup>30</sup>

Faktor-faktor pendukung pelayanan menurut Moenir dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia “, faktor tersebut dapat mempengaruhi pelayanan, adapun faktor-faktor tersebut adalah:

- a. faktor kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang ingin jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.

- b. 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 tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu, aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada diorganisasi kerja tersebut.

---

<sup>30</sup> Sinambela Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), h. 42-43.

c. Faktor organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai kehendak multi kompleks. Oleh karena itu, organisasi yang dimaksud disini tidak senata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

d. Faktor pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

e. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.

f. Faktor sarana pelayanan

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

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- 3) Kualitas produk yang lebih baik.
- 4) Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin.
- 5) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan sehingga mengurangi sifat emosional mereka.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia...*,

### C. Konsep Pegawai

Pegawai adalah orang yang bekerja pada suatu instansi dan mendapatkan gaji setiap bulan.

S.P Hasibuan menyatakan:

Bahwa pegawai adalah orang yang menjual jasa kemudian mendapat kompetensi (balas jasa) yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu, dimana mereka wajib dan terikat untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh gaji sesuai dengan perjanjian<sup>32</sup>.

Berdasarkan definisi tersebut dapat diasumsikan bahwa pegawai adalah semua penduduk yang mampu melakukan pekerjaan dan mendapatkan gaji setiap bulan, kecuali golongan yang terdiri dari:

1. Anak-anak berumur 14 tahun ke bawah.
2. Mereka yang masih berumur 14 tahun ke atas tetapi masih mengunjungi sekolah untuk waktu penuh.
3. Mereka karena usia tinggi, cacat baik jasmani maupun rohani, tidak mampu melakukan pekerjaan dengan hubungan kerja untuk diri sendiri (swakarya) maupun dalam hubungan kerja yang mampu bekerja tetapi karena sesuatu tidak mendapatkan pekerjaan yaitu para penganggur.

Secara sederhana yang dimaksud pegawai negeri adalah orang yang melaksanakan pekerjaan dengan mendapat imbalan dan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan usaha swasta.

Kedudukan Pegawai Negeri Sipil adalah:

Unsur Aparatur Negara, Abdi Negara dan Abdi Masyarakat yang penuh kesetiaan dan ketaatan pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan Pemerintahan menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan.

---

<sup>32</sup> Hasibuan S.P Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*,...h. 13.

Agar pegawai negeri sipil sebagai aparatur negara, abdi negara, abdi masyarakat dapat melaksanakan tugasnya dengan baik maka pegawai negeri sipil harus mempunyai kesetiaan dan ketaatan penuh terhadap Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, Negara, dan pemerintahan sehingga dapat memusatkan segala perhatian dan pikiran serta mengerahkan segala daya dan tenaganya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berhasil guna.<sup>33</sup>

Dari rumusan di atas terlihat bahwa unsur-unsur yang terkandung dalam pengertian pegawai negeri adalah sebagai berikut:

1. Mereka yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam undang-undang.
2. Diangkat oleh pejabat yang berwenang.
3. Diserahi tugas dalam suatu jabatan negara.
4. Digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa pegawai adalah seseorang yang bekerja pada suatu kesatuan organisasi, baik sebagai pegawai tetap maupun tidak untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

---

<sup>33</sup> Pasal 3 Undang-undang No 43 tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

#### D. Penelitian Relevan

NO	Hasil penelitian relevan	Perbedaan	Persamaan
1.	Riski Putra “ <i>Efektivitas Kerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Kantor Camat Molawe Kabupaten Konawe Utara</i> ”	Terletak pada waktu, tempat dan juga judul penelitian. Disamping itu, pada penelitian sebelumnya fokus pada bentuk layanan administratif, yaitu layanan yang menghasilkan dokumen resmi, misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dll. Sedangkan penelitian ini fokus pada bentuk layanan barang dan jasa yang erat hubungannya dengan pendidikan.	Sama-sama ingin mengetahui peningkatan pelayanan publik.
2.	Ardie Gunawan “ <i>Efektivitas Kerja pegawai dalam Upaya peningkatan Pelayanan</i> ”	Penelitian sebelumnya berfokus pada lembaga yang melayani masyarakat secara	Keduanya sama-sama meneliti tentang kinerja pegawai

- Publik di KUA Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau*” dilakukan di Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan, yaitu lembaga yang fokus layanannya adalah masyarakat yang ada kaitannya dengan pendidikan.
- umum. Sedangkan dalam peningkatan pelayanan publik.
3. Andika Sagita Putra  
*“Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Betayau Kabupaten Tana”*.  
 Perbedaan pada waktu, tempat, judul penelitian, lembaga, dan bentuk layanan. Sama-sama meneliti tentang efektivitas kerja pegawai dalam upaya meningkatkan pelayanan publik.

## E. Kerangka Pikir

Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka pada kerangka pemikiran ini penulis akan lebih memfokuskan pada teori dan konsep yang digunakan dalam penelitian ini. Untuk efektivitas kerja pegawai penulis mengacu pada konsep yang dikemukakan oleh Richard M. Steers, dimana dikatakan bahwa efektivitas kerja pegawai dapat dilihat dari 2 (dua) dimensi yaitu; (1) prestasi kerja dan (2) kepuasan kerja. Prestasi kerja berkaitan dengan penggunaan waktu yang tepat dan hasil kerja yang sesuai target sedangkan kepuasan kerja berkaitan dengan tanggapan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap hasil dan kesenangan terhadap hasil pekerjaan.

Meningkatkan pelayanan yang baik (*good service of governance*) dapat bersumber dari adanya. *Tangible, Empathy, Reliabilitas, Responsibilitas* dan *Assurance*, termaksud tugas-tugas pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat disajikan pada gambar kerangka pikir berikut ini:

