

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Evaluasi Kinerja

2.1.1 Pengertian Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja secara umum adalah proses penilaian dan peninjauan yang dilakukan terhadap karyawan atau pegawai di tempat kerja untuk mengukur keberhasilan mereka dalam bekerja. Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dan teratur, biasanya setiap tahun atau pada periode-periode tertentu, dengan tujuan untuk menilai kinerja karyawan dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Sedangkan menurut kamus bahasa Indonesia arti dari evaluasi adalah penilaian sedangkan kinerja artinya sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan atau kemampuan kerja.

Menurut Arikunto & Jabar, (2019:23), Evaluasi merupakan proses menilai suatu pekerjaan yang menunjuk pada kriteria-kriteria yang ditetapkan sesuai bidang pekerjaan. Hasil penilaian dapat menjadi bahan pertimbangan sebelum menetapkan suatu keputusan

Menurut Moeheriono dalam Widyaningrum (2020:5) bahwa kinerja atau performance merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam memujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi. Sedangkan Menurut Costello (1994) dalam Rumawas (2021:25) kinerja merupakan kegiatan pengelolaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Tujuan adalah tentang secara umum, sifatnya luas, tanpa batasan waktu dan tidak berkaitan dengan prestasi tertentu dalam jangka waktu tertentu. Tujuan merupakan aspirasi.

Menurut Abas (2019:18), Evaluasi kinerja penting dilakukan sebab dengan adanya evaluasi dapat menggambarkan mutu pekerjaan seseorang dan lebih luasnya kualitas organisasi. Tujuan dilakukannya evaluasi adalah untuk mengetahui ketercapaian program maupun

tujuan organisasi apakah dapat berjalan secara efektif atau tidak, secara lebih khusus dapat melihat letak kelebihan dan kelemahan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Dalam hal ini, informasi-informasi yang tersedia menjadi dasar untuk memperbaiki kualitas kinerja supaya menjadi lebih baik.

Evaluasi kinerja merupakan sistem formal yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pegawai secara periodik yang ditentukan oleh organisasi. Evaluasi kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Evaluasi kinerja dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja atau prestasi kerja yang diperoleh organisasi, tim dan individu. Menurut A. A. Anwar Prabu Mangkunegara (2005:9) dalam bukunya "Evaluasi Kinerja SDM", mengatakan bahwa: "Kinerja Karyawan (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan pengertian Kinerja pegawai menurut Bambang Kusriyanto yang dikutip oleh Harbani Pasolong (2007:175) dalam bukunya "Teori Administrasi Publik" adalah "Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi.

Menurut Milkovich dalam Purwarni, dkk (2022:5) bahwa evaluasi kinerja adalah sebagai proses yang dilaksanakan dalam rangka menilai pegawai dan kinerja pegawai adalah tingkatan dimana pegawai mencapai persyaratan kinerja yang ditentukan. Sedangkan menurut Nawawi dalam Purwarni, dkk (2022:6) bahwa evaluasi kinerja merupakan aktivitas menilai atau mengukur pekerjaan untuk menentukan sukses atau gagalnya individu dalam melaksanakan pekerjaan sesuai bidangnya masing-masing.

2.1.2 Pentingnya Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja penting dilakukan sebab dengan adanya evaluasi dapat menggambarkan mutu pekerjaan seseorang dan lebih luasnya kualitas organisasi. Tujuan dilakukannya evaluasi adalah untuk mengetahui ketercapaian program maupun tujuan organisasi apakah dapat berjalan secara efektif atau tidak, secara lebih khusus dapat melihat letak kelebihan dan kelemahan seseorang dalam melaksanakan tugasnya (Abas, 2017). Dalam hal ini, informasi-informasi yang tersedia menjadi dasar untuk memperbaiki kualitas kinerja supaya menjadi lebih baik. Menurut Syaiful Sagala (2011) berpendapat bahwa evaluasi kinerja penting dilakukan sebagai upaya untuk mendalami kemampuan seseorang sehingga pimpinan dapat membuat perencanaan karier yang tepat dikemudian hari.

Evaluasi kinerja merupakan aspek krusial dalam manajemen organisasi karena berfungsi sebagai alat yang mendukung pencapaian tujuan strategis serta pengembangan individu dan tim di dalamnya. Dengan melakukan evaluasi kinerja secara rutin, perusahaan dapat mengidentifikasi dan menilai pencapaian serta kontribusi setiap karyawan terhadap tujuan organisasi. Proses ini membantu mengungkap kekuatan dan kelemahan karyawan, sehingga memungkinkan pengembangan rencana pelatihan dan peningkatan kemampuan yang lebih terfokus. Selain itu, evaluasi kinerja memotivasi karyawan untuk terus meningkatkan prestasi mereka dengan memberikan umpan balik yang konstruktif serta menetapkan tujuan yang jelas dan terukur. Hal ini juga berperan dalam penentuan kenaikan gaji, promosi, atau penghargaan lain yang adil dan berdasarkan prestasi. Lebih jauh, evaluasi kinerja memastikan bahwa setiap anggota organisasi bekerja selaras dengan visi dan misi perusahaan, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi operasional dan produktivitas secara keseluruhan. Evaluasi yang dilakukan dengan baik juga dapat meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen karyawan terhadap perusahaan, karena mereka merasa dihargai dan

didukung dalam pengembangan karier mereka. Dalam jangka panjang, evaluasi kinerja yang efektif akan menciptakan budaya kerja yang positif, meningkatkan retensi karyawan, dan membangun reputasi perusahaan sebagai tempat kerja yang baik, sehingga dapat menarik bakat-bakat terbaik di industri. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk menerapkan sistem evaluasi kinerja yang transparan, objektif, dan berkelanjutan guna mencapai kesuksesan yang berkelanjutan.

2.1.3 Tujuan Dan Manfaat Evaluasi Kinerja

Tujuan evaluasi kinerja yang paling utama adalah untuk memastikantingkat keberhasilan para pekerja sebagai pelaksana kegiatan bisnis ataupun organisasi. Menurut (Abas, 2017) menyebutkan tiga hal tujuan evaluasi kinerja, yaitu:

- a. Meningkatkan keterampilan sehingga terjadi nilai tambah
- b. Mengenali kesulitan maupun kelemahan dalam menjalankan tugas
- c. menyetujui setiap perencanaan peningkatan kinerja yang diproyeksikan.

Disamping itu, Rahadi (Rahadi, 2010) mengatakan tujuan dilakukannya penilaian prestasi kinerja yaitu :

1. sebagai administrasi program-program kegiatan jangka pendek sampai jangka panjang
2. pelaksanaan pengarahan pada pegawai
3. memberikan *feedback* pada pegawai untuk meningkatkan kinerjanya.

Adapun manfaat evaluasi kinerja karyawan adalah untuk jangka panjang manfaat ini iusa dirasakan oleh kedua belah pihak, yaitu perusahaan dan pegawai. Selai itu evaluasi ini juga memberikan gambaran umum terkait kekuatan dan kelemahan serta kemajuan

seorang pegawai dalam karir mereka selama di sebuah perusahaan.

Evaluasi kinerja memiliki manfaat yang signifikan bagi perusahaan, antara lain:

1. Meningkatkan kepuasan dan retensi kerja karyawan.
2. Meningkatkan komunikasi antara manajer dan karyawan.
3. Meningkatkan kinerja dan profitabilitas perusahaan.
4. Mengidentifikasi kandidat yang layak untuk promosi.
5. Memberikan bantuan bagi karyawan yang membutuhkan pelatihan.
6. Meningkatkan budaya perusahaan.

Dari beberapa pendapat ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Pengertian kinerja dari beberapa ahli di atas, dapat ditafsirkan bahwa kinerja pegawai erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. Kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan dan keahlian dalam bekerja, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh semangat kerjanya.

2.1.4 Indikator Evaluasi kinerja Pegawai

Menurut Mathias dan Jakson (2006:378) dalam widyanigrum (2020:21) evaluasi kinerja pegawai adalah suatu proses sistematis untuk menilai kinerja individu dalam organisasi. ada beberapa indikator kinerja karyawan yaitu:

1. Kuantitas
Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
2. Kualitas
Kualitas yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya. Kualitas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin, dedikasi. Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan

aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan pegawai.

3. Kendala
Kendala merupakan kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan dengan supervisi minimum. kehandalan ini mencakup konsistensi kinerja dan kehandalan dalam pelayanan; akurat, benar dan tepat.
4. Kehadiran
Kehadiran adalah keyakinan akan masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja.
5. Kemampuan
Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja bersama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

2.2 Pelayanan Kepada Masyarakat

2.2.1 Pengertian Pelayanan Kepada Masyarakat

Pelayanan merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak setiap warganya. Untuk mempermudah tersampainya pelayanan pemerintah kepada masyarakat maka diperlukan model pelayanan publik. Pelayanan publik secara ringkas dapat diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dalam Rahmadana, dkk (2020:3) tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik kepada masyarakat adalah bentuk pelayanan yang

diberikan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang maupun jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dengan tujuan pelaksanaan peraturan perundang undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan. Pelayanan yang baik memberikan kepuasan kepada masyarakat dan menjadi tugas serta tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel, dan optimal demi terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik sesuai harapan masyarakat.

Menurut Rahmadana, dkk (2020:13) Pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

- a. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respin terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- c. Kurang accessible. Berbagai unit pelaksanaka pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
- d. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- e. Terlalu Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perizinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, hal ini menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
- f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/ aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- g. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perizinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

2.2.2 Karakteristik Pelayanan

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, karenanya pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala dimensi kehidupan. Pelayanan kepada masyarakat adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik

sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Oleh karenanya, berbagai aktivitas pelayanan pada dasarnya memiliki karakteristik tertentu dan terbagi ke dalam beberapa jenis pelayanan. Karakteristik pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (2003) adalah sebagai berikut:

1. memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya;
2. memiliki kelompok kepentingan yang luas termasuk kelompok sasaran yang dimiliki
3. memiliki tujuan social
4. dituntut untuk akuntabel kepada public
5. memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan; dan seringkali menjadi sasaran isu politik.

Karakteristik pelayanan publik mencakup beberapa hal berikut:

1. Akuntabilitas
Lembaga atau individu yang bertanggung jawab atas penyediaan layanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan atas tindakan dan kebijakan mereka. Ini termasuk tindakan hukum jika terjadi ketidakpatuhan atau penyalahgunaan wewenang.
2. Partisipasi Masyarakat
Pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan. Ini memungkinkan masyarakat memiliki suara dalam bagaimana pelayanan mereka disediakan dan dapat meningkatkan akurasi dalam memenuhi kebutuhan mereka.
3. Kualitas
Pelayanan publik harus berkualitas tinggi. Ini mencakup aspek seperti kecepatan, akurasi, kehandalan, dan keamanan dalam penyediaan layanan.
4. Keterlibatan Pihak Swasta
Dalam beberapa kasus, pihak swasta dapat terlibat dalam penyediaan pelayanan publik, tetapi harus diatur dengan baik dan mematuhi standar yang sama terkait transparansi, akuntabilitas, dan kualitas.
5. Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan
Pelayanan publik harus secara teratur dievaluasi untuk memastikan bahwa mereka memenuhi tujuan mereka. Perbaikan berkelanjutan harus dilakukan berdasarkan umpan balik masyarakat dan data kinerja.
6. Orientasi pada Kepuasan Pelanggan
Pelayanan publik harus berfokus pada memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat. Tujuan utamanya adalah memberikan layanan yang memuaskan dan bermanfaat bagi penerima layanan.
7. Transparansi
Pelayanan publik harus dilakukan secara terbuka dan transparan. Informasi mengenai layanan, prosedur, dan kebijakan harus mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi juga berlaku dalam penggunaan dana publik
8. Hukum dan Etika
Pelayanan publik harus beroperasi dalam kerangka hukum

yang berlaku dan harus mematuhi standar etika tinggi dalam semua tindakan dan keputusan mereka.

2.2.3 Jenis Jenis Pelayanan

Menurut Undang Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik dibagi menjadi tiga kelompok yaitu :

- a. Pelayanan administratif
 1. Tindakan administratif yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan bagi terselenggaranya perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, harkat dan martabat manusia, serta harta benda.
 2. Kegiatan administratif lembaga swadaya masyarakat diwajibkan oleh negara dan diatur dengan peraturan, yang berlangsung berdasarkan kontrak yang dibuat dengan penerima layanan.
- b. Pelayanan jasa atau publik
 1. Penyelenggaraan pelayanan publik pada lembaga negara yang keuangannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
 2. Pemberian pelayanan publik oleh pengusaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari dana negara dan/atau dana daerah tersendiri.
 3. Penyelenggaraan pelayanan publik tersebut yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya diperoleh dari barang milik negara dan/atau barang milik daerah tertentu. Namun ketersediaannya merupakan tugas negara menurut peraturan perundang-undangan.
- c. Pelayanan kesehatan
 1. Peroleh bertujuan juga mencakup pemenuhan hak masyarakat untuk mendapatkan layanan medis yang bermutu, adil, dan terjangkau.
 2. Perolehan ketika masyarakat merasa puas dengan kualitas pelayanan yang mereka terima, mereka lebih cenderung untuk memanfaatkan layanan kesehatan secara maksimal dan mengikuti anjuran medis yang diberikan.
 3. Perolehan dan pelayan kesehatan yang baik memiliki manfaat yang sangat luas tidak hanya individu yang langsung menerima layanan, tetapi juga untuk masyarakat dan negara secara keseluruhan. Dengan memberikan pelayanan kesehatan yang sangat baik, dapat menciptakan masyarakat yang lebih sehat produktif, dan berkeadilan, serta mendorong pertumbuhan ekonomi yang lebih stabil dan berkelanjutan.

Menurut Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003, berdasarkan pola penyelenggaraan, pelayanan publik dikelompokkan menjadi beberapa jenis, yaitu:

a. Fungsional

Model pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, tugas dan wewangnya.

b. Terpusat

Model pelayanan publik hanya ditawarkan oleh penyedia layanan di bawah otorisasi penyedia layanan terkait lainnya.

c. Terpadu

Pintu tunggal terintegrasi. Sebuah model layanan terintegrasi tunggal disimpan di satu tempat, yang berisi layanan berbeda yang tidak memiliki koneksi proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Tidak perlu menggabungkan jenis layanan yang dekat dengan masyarakat.

1. Pintu tunggal terintegrasi

Model layanan terintegrasi tunggal dipertahankan di satu tempat, yang mencakup berbagai layanan terkait proses yang ditawarkan melalui satu pintu.

2. Kelompok kerja

Penyedia layanan secara individu atau kelompok kerja ditugaskan pada lembaga penghasil layanan dan titik pemberian layanan tertentu.

2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan publik terhadap masyarakat mempunyai dampak yang signifikan terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat. Prinsip tata kelola pemerintahan yang baik adalah efisiensi penyelenggaraan Negara menurut Undang-Undang Pelayanan Publik, yaitu Undang-Undang Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009. Banyak faktor yang mempengaruhi pelayanan publik. Faktor-faktor tersebut antara lain, namun tidak terbatas pada, struktur organisasi, pegawai negeri sipil,

dan sistem administrasi publik itu sendiri. Oleh karena itu, dijelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik adalah:

1. Faktor organisasi dan Stuktur Organisasi

Komponen-komponen tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan publik suatu Negara. Komponen-komponen tersebut adalah kompleksitas, formalisasi atau sentralisasi, yang mempengaruhi mekanisme koordinasi formal dan pola interaksi organisasi. Kompleksitas merupakan bagian dari struktur organisasi yang menerapkan pembagian kerja dan tingkat status. Komponen formalisasi merupakan komponen yang berkaitan dengan standar operasional prosedur (SOP) kegiatan (Sualang et al., 2020). Terakhir, komponen sentralisasi mengacu pada kewenangan dalam pengambilan keputusan.

Ketiga komponen tersebut di atas tentunya mempunyai dampak yang signifikan terhadap tingkat kualitas pelayanan publik. Untuk mendukung kualitas layanan yang baik dan kompeten, maka dewan harus memiliki pembagian kerja sesuai kebutuhan, SOP yang jelas untuk setiap layanan, dan desentralisasi yang bertanggung jawab untuk mencapai pengambilan keputusan yang lebih cepat, transparan, dan fleksibel

2. Faktor Aparat atau Pelayanan Publik

Pemerintah merupakan aparatur sipil negara yang wajib menjaga profesionalisme dalam praktik pengelolaan sumber daya manusia. Dalam hal ini, Undang-Undang No. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bertujuan untuk memajukan dan mewujudkan aparatur sipil negara yang jujur, profesional, tidak memihak dan bebas dari campur tangan politik, bebas dari korupsi, konspirasi dan nepotisme serta mampu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan memenuhi perannya sebagai Negara, unsur yang menular, persatuan dan kesatuan umat.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara diciptakan untuk menghasilkan Aparatur Sipil Negara atau ASN yang berkualitas, yang bersumber dari peran masyarakat sebagai sumber daya manusia untuk mengisi jabatan-jabatan administrasi publik yang sangat penting dan krusial dalam rangka pemberdayaan masyarakat yang baik.

Dengan pesatnya perkembangan teknologi, pemerintah dapat dengan mudah menerapkan proses SDM dengan lebih efektif dan efisien. Proses pengelolaannya mulai dari pendataan pegawai, mutasi, partisipasi pegawai, hingga penggajian yang menjadi hak ASN. Memiliki kualitas yang baik dalam penyelenggaraan ASN dapat menciptakan pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan baik pemerintah maupun negara. Oleh karena itu, pola pikir aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat harus memiliki tingkat keramahan yang tinggi.

3. Faktor Sistem Pelayanan Publik

Sistem yang terorganisir mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah kepada masyarakat. Sistem pelayanan publik yang baik menghindari pemerasan dan korupsi serta mempercepat pemberian layanan. Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah meningkat bila persyaratan

pelayanan, tenggat waktu dan prosedurnya jelas. Selain itu, harga layanan yang transparan juga mengikuti. Untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik, pemerintah saat ini berupaya menghadirkan pelayanan publik dalam satu atap. Sistem ini dapat mendukung pemberian layanan secara lebih jelas, sederhana dan transparan.

2.2.5 Manfaat Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2017) Kualitas pelayanan terutama dalam pelayanan kesehatan memiliki banyak manfaat penting, dan berikut adalah beberapa manfaat tersebut :

1. Peningkatan Kesehatan Pasien
Pelayanan kesehatan yang berkualitas membantu dalam diagnosis, pengobatan, dan perawatan pasien dengan efektif. Hal ini dapat mempercepat pemulihan pasien dan mengurangi risiko komplikasi yang tidak perlu.
2. Keselamatan Pasien
Kualitas pelayanan kesehatan juga mencakup aspek keselamatan pasien. Pelayanan yang aman mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan medis dan efek samping yang merugikan.
3. Pasien yang menerima pelayanan kesehatan yang berkualitas lebih mungkin merasa puas dengan perawatan mereka. Kepuasan pasien dapat meningkatkan keterlibatan dalam perawatan mereka dan meningkatkan peluang pematuhan terhadap rekomendasi medis.
4. Kepuasan pasien
5. Penghematan Biaya
Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat mengurangi biaya jangka panjang dengan mencegah atau mengurangi komplikasi penyakit yang lebih serius. Hal ini dapat mengurangi beban finansial pada pasien, keluarga, dan sistem kesehatan.
6. Meningkatkan Kepercayaan Publik
Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan dan penyedia layanan kesehatan.
7. Pengembangan Penelitian Medis
Penelitian dan pengembangan medis sering kali melibatkan pengumpulan data dari pelayanan kesehatan. Data yang berkualitas tinggi dapat membantu para peneliti dalam mengidentifikasi tren dan pola yang dapat digunakan untuk meningkatkan pemahaman tentang penyakit dan pengobatan.
8. Standar Profesional yang Tinggi
Kualitas pelayanan kesehatan membantu menetapkan standar yang tinggi untuk praktik medis dan etika profesional. Ini mendorong penyedia layanan kesehatan untuk terus meningkatkan kompetensi mereka dan menjalankan praktik yang aman dan efektif.

2.2.6 Dimensi Pelayanan

Menurut Dzika (2020) mengemukakan bahwa untuk menilai persepsi tentang kualitas pelayanan publik, terdapat lima aspek yang perlu di perhatikan yaitu :

1. Tanggung jawab
mencakup kesediaan untuk membantu karyawan dan memberikan layanan dengan responsif, serta kemampuan untuk menangani keluhan atau harapan konsumen.
2. Jaminan
berkaitan dengan kemampuan pemberi layanan untuk memberikan rasa aman terhadap bahaya, risiko, atau keraguan kepada konsumen. Ini meliputi pengetahuan, kesopanan, dan sikap positif dari karyawan yang terkait.
3. Empati
mencakup kemampuan untuk memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan konsumen, memfasilitasi komunikasi yang efektif, serta memahami kebutuhan individu
4. Bukti fisik
mencakup elemen-elemen fisik yang dapat dilihat dan dirasakan, seperti lokasi, peralatan, personel, dan lingkungan informasi atau komunikasi.
5. Keandalan
berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan janji, dengan cepat, akurat, dan memuaskan.

2.2.7 Indikator Pelayanan Kepada Masyarakat

Berdasarkan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiri dari beberapa unsur, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kondisi
Persyaratan merupakan persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengelola suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem Mekanisme dan Prosedur
Prosedur, Mekanisme dan Prosedur merupakan prosedur standar pelayanan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
- 3) Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah biaya yang dibebankan kepada penerima layanan dalam memberikan dan/atau memperoleh layanan dari penyedia, yang besarnya ditentukan berdasarkan kesepakatan antara penyedia dan masyarakat.
- 4) Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan
Spesifikasi jenis layanan produk merupakan hasil dari layanan tersebut diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk jasa ini merupakan hasil dari setiap jenis spesifikasi melayani.
- 5) Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan

untuk menyelesaikan seluruh proses layanan untuk setiap jenis layanan.

2.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil
Mun. Takbir (2023)	Evaluasi Kinerja Pegawai Mewujudkan Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance di Dinas Sosial Kabupaten Gowa	Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa kinerja pegawai mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif Good Governance di Dinas Sosial Kabupaten Gowa berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan melalui pelayanan dengan sikap yang baik dan ramah serta responsivitas pegawai menyelesaikan tugas dan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan pada setiap pengaduan dan keluhan dari masyarakat, selain daripada itu, aspek ketelitian menjadi kunci utama pegawai dalam bekerja dengan pengelolaan administrasi pelayanan sesuai aturan yang berlaku, hal ini bertujuan agar dapat mencapai

			efisiensi, efektivitas, serta keteraturan menyelesaikan tugas dan tanggungjawab dalam melaksanakan pelayanan publik.
Ahmad Rahman (2021)	Analisis Kinerja Pegawai Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bogor	Kualitatif	Dimana Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja dan kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi dan kompetensi yang memadai mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.
John Doe (2019)	Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih memuaskan bagi masyarakat

Sumber: olahan peliti 2024

2.4 Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran adalah alur pikir peneliti sebagai dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat sub fokus yang menjadi latar belakang dari penelitian ini. Di dalam penelitian kualitatif, dibutuhkan sebuah landasan

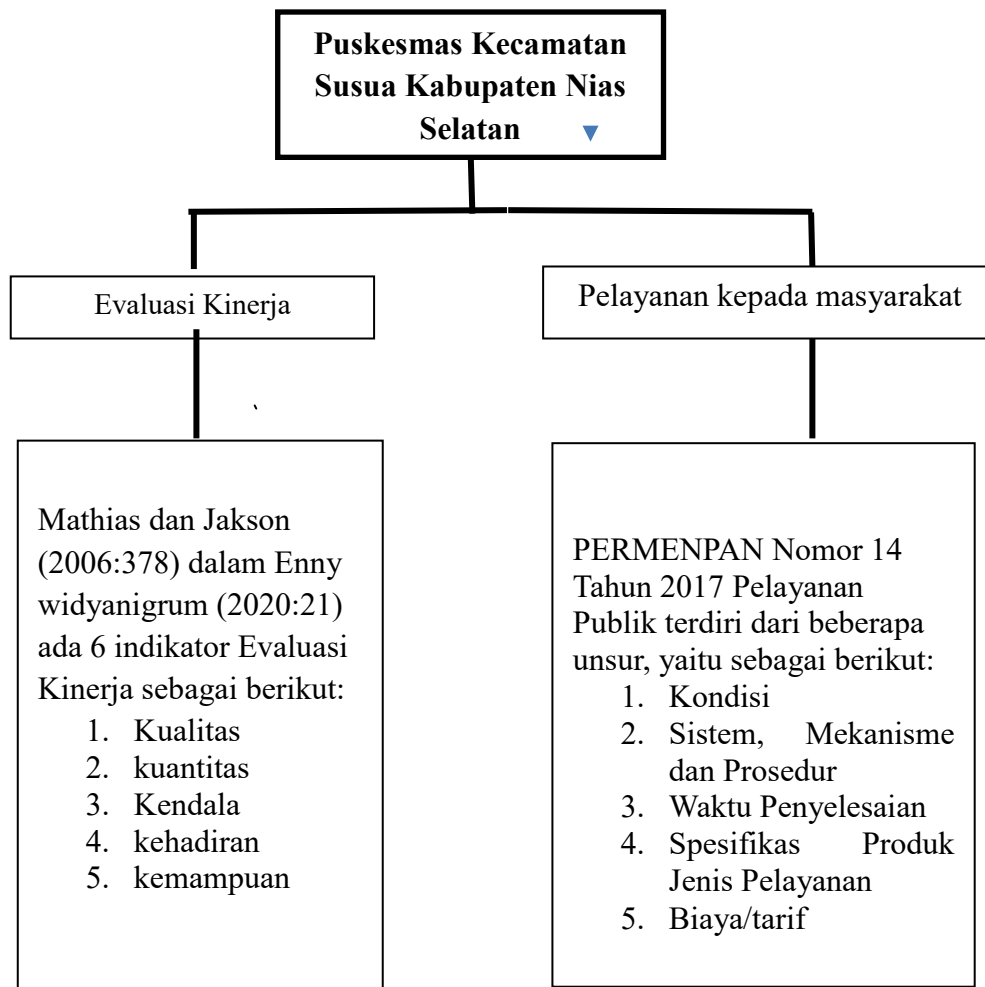
yang mendasari penelitian agar penelitian lebih terarah. Oleh karena itu dibutuhkan kerangka pemikiran untuk mengembangkan konteks dan konsep penelitian lebih lanjut sehingga dapat memperjelas konteks penelitian, metodologi, serta penggunaan teori dalam penelitian.

Kerangka pemikiran merupakan pola atau struktual mental yang digunakan seseorang untuk memproses informasi, menganalisis masalah, dan membuat keputusan. Ini mencakup asumsi, cara analisis, persepsi, dan proses pengambilan keputusan yang membimbing dalam penyelesaian masalah atau mencapai tujuan.

Penjelasan yang disusun akan menggabungkan antara teori dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini. Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila penelitian tersebut berkenaan atau berkaitan dengan fokus penelitian. Maksud dari kerangka berpikir sendiri adalah supaya terbentuknya suatu alur penelitian yang jelas dan dapat diterima secara akal (Sugiyono (2018: 60 dalam Pustaka et al., 2019)

Berdasarkan yang sudah di jelaskan diatas maka tergambar beberapa konsep yang akan di jadikan sebagai acuan penelitian dalam mengamplikan penelitian ini. Kerangka pemikiran teoritis diatas maka diterapkan dalam kerangka konseptual sesuai dengan penelitian yang akan diteliti

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber olahan penelitian 2025

Kerangka berpikir ini menjelaskan hubungan antara evaluasi kinerja dan pelayanan kepada masyarakat di puskesmas kecamatan susua kabupaten nias selatan. Evaluasi kinerja didasarkan pada teori Mathias dan Jackson (2006: 378) yang dikutip oleh dalam Enny widyanigrum (2020 :21) seperti pada gambar diatas. Sementara itu, pelayanan kepada masyarakat mengacu pada peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (PERMENPAN) Nomor 14 tahun 2017 seperti gambar diatas. Puskesmas Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan, memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat di wilayah tersebut. Sebagai lembaga pelayanan publik, kinerja pegawai puskesmas menjadi faktor kunci dalam memastikan pelayanan

yang berkualitas dan efisien, dan efektif. Oleh karena itu evaluasi kinerja pegawai dan pelayanan kepada masyarakat perlu dilakukan secara berkala guna menilai sejauh mana puskesmas mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Evaluasi kinerja bertujuan untuk mengukur sejauh mana setiap individu di puskesmas menjalankan tugasnya sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan kunci utama dalam menilai keberhasilan puskesmas dalam menjalankan fungsinya, yang mampu memenuhi pelayanan kebutuhan masyarakat. Melalui karangka berpikir ini bertujuan mengidentifikasi bagaimana evaluasi kinerja pegawai di puskesmas kecamatan susua berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.