

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Kinerja Pegawai

2.1.1 Pengertian Kinerja pegawai

Didalam penilaian kinerja baik di organisasi pemerintahan maupun di organisasi yang melayani publik sangat berguna untuk menilai kualitas, kuantitas, efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, memonitor kontraktor, melakukan penyesuaian budget, mendorong pemerintah agar lebih memperbaiki kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntut perbaikan pelayanan publik. Kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2005:9). Kinerja juga dapat dipandang sebagai proses suatu hasil pekerjaan. Sehingga kinerja merupakan suatu proses bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja

Keberhasilan sebuah instansi dapat dikaitkan dengan peningkatan kinerja pegawai yang mengarah pada pencapaian tujuan organisasi. Kinerja mengacu pada hasil kerja individu yang ditentukan oleh perilaku kerja mereka ketika melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pekerjaan(Sutrisno, 2016 : 151). Dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berkaitan dengan pencapaian hasil yang diinginkan oleh pegawai saat memenuhi tanggung jawab yang diberikan. Meningkatkan kinerja pegawai dapat memberikan hasil yang menguntungkan bagi organisasi, karena memungkinkan pegawai untuk mencapai tingkat kinerja yang optimal yang berkontribusi terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

Kinerja mempunyai kaitan erat dengan masalah produktivitas kerja karena merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu

organisasi, hal ini berkaitan dengan usaha untuk mengadakan penilaian kinerja organisasi yang merupakan tolak ukur keberhasilan yang telah dicapai. Keberhasilan seseorang apabila menunjukkan peningkatan maka posisi dipertahankan sedangkan bila mengalami kemunduran maka mencari jalan lain untuk di perbaiki hal-hal yang kurang baik.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil akhir yang didapat oleh seorang pegawai selama melaksanakan tugasnya dalam satu periode. Hasil yang didapatkan itu menjadi acuan dalam melihat seberapa baik kinerja yang dilakukan.

2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Pendidikan formal masih belum memadai untuk mencapai kemampuan yang profesional. Untuk itu kemampuan Pegawai harus diberdayakan melalui pelatihan, pendidikan dan pengembangan. Dengan kemampuan kerja yang memadai diharapkan memberikan implikasi terhadap peningkatan kinerja Pegawai sehingga mendukung pelaksanaan tugas secara efektif, efisien, dan profesional.

Menurut Heidy Amelia dan Kiki Setyawati (2023:113) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja terbagi menjadi tiga yaitu :

- a. Kepuasan pegawai, merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja optimal. Kepuasan pegawai mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja, maka ia akan berupaya semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pekerjaannya. Dengan demikian kinerja dan hasil pegawai akan meningkat secara optimal.
- b. Promosi jabatan, kinerja individual pegawai juga dipengaruhi oleh promosi yang akan diberikan kepada pegawai. Organisasi yang dapat menjamin pemberian promosi yang jelas dapat tepat kepada pegawainya akan memacu seseorang pegawai untuk dapat

meningkatkan kinerjanya agar mendapatkan promosi dari organisasinya.

- c. Kepemimpinan, dalam kehidupan organisasi, pemimpin memegang peranan yang cukup penting dalam usaha guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Baik tidaknya suatu kepemimpinan akan menentukan kinerja pegawai. Kepemimpinan yang menggairahkan pegawai merupakan sumber motivasi, sumber semangat dan sumber disiplin dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawab mereka.

Kinerja dalam suatu organisasi dilakukan oleh segenap sumber daya manusia dalam organisasi, baik unsur pimpinan maupun pekerja, banyak sekali yang mempengaruhi sumber daya manusia dalam menjalankan kinerjanya. Terdapat faktor yang berasal dari dalam diri sumber daya manusia sendiri maupun dari luar dirinya. Kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

- a. Faktor individual yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang dan demografi.
- b. Faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, pembelajaran, dan motivasi.
- c. Faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, dan job design.

2.1.3 Upaya Peningkatan Kinerja pegawai

Meningkatkan kinerja pegawai secara efektif memerlukan upaya yang strategis melalui penciptaan lingkungan kerja yang kondusif. Widodo (2021:88) mengemukakan bahwa terdapat empat pendekatan penting yang dapat dijalankan untuk mencapai tujuan tersebut yaitu:

- a. Membangun hubungan kerja yang harmonis antarpegawai untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta mendukung kolaborasi yang efektif dan berkelanjutan.

- b. Menyediakan fasilitas kerja yang memadai sebagai penunjang optimalisasi pelaksanaan tugas serta aktivitas operasional sehari-hari secara efisien.
- c. Menerapkan gaya kepemimpinan yang suportif agar pegawai memperoleh dukungan yang memadai dalam menyelesaikan tanggung jawab pekerjaan secara efektif dan efisien.
- d. Memelihara keamanan dan kenyamanan ruang kerja yang berpengaruh penting dalam meningkatkan konsentrasi serta produktivitas kerja.

2.1.4 Pengertian Strategi Kinerja Pegawai

Strategi merupakan alat penting yang terus berkembang seiring waktu untuk mencapai tujuan tertentu, dengan berbagai pendapat dan definisi yang beragam. Dalam konteks pemerintahan, strategi memainkan peran penting untuk mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Menurut David (2013:183), strategi melibatkan upaya untuk mencapai tujuan jangka panjang melalui berbagai langkah, seperti ekspansi geografis, diversifikasi akuisisi, pengembangan produk, penetrasi pasar, efisiensi, divestasi, likuidasi, hingga kemitraan atau joint venture. Strategi membutuhkan keputusan besar dari manajemen puncak serta alokasi sumber daya yang signifikan. Singkatnya, strategi mencakup tindakan dan upaya yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk mencapai target yang telah ditentukan.

Sementara itu, Rangkuti (2013:183) menjelaskan bahwa strategi adalah perencanaan utama yang komprehensif dan mendetail, yang menunjukkan bagaimana sebuah perusahaan dapat mencapai seluruh tujuan berdasarkan misi yang telah dirumuskan sebelumnya.

Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan rencana utama yang bersifat komprehensif dan terstruktur, yang bertujuan untuk mencapai tujuan jangka panjang organisasi. Strategi melibatkan serangkaian tindakan dan langkah taktis yang dirancang secara menyeluruh, meliputi berbagai aspek seperti

ekspansi, diversifikasi, pengembangan produk, penetrasi pasar, efisiensi operasional, hingga kemitraan strategis. Pelaksanaan strategi memerlukan pengambilan keputusan yang signifikan oleh *manager* serta alokasi sumber daya yang optimal. Dengan demikian, strategi berperan sebagai kerangka kerja yang sistematis bagi organisasi dalam mewujudkan visi dan misinya secara efektif serta efisien.

2.1.5 Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai

Dalam meningkatkan kinerja SDM manajemen harus selalu mencari, mengembangkan dan mempertahankan SDM yang sesuai dengan kebutuhan.

Menurut Badriyah (2015:69) strategi sumber daya manusia adalah alat yang digunakan untuk membantu perusahaan untuk mengantisipasi dan mengatur penawaran dan permintaan sumber daya manusia. Strategi sumber daya manusia ini memberikan arah secara keseluruhan mengenai pengembangan dan pengelolaan kegiatan sumber daya manusia. Menurut Widodo (2021:23), strategi peningkatan kinerja pegawai dapat dilakukan melalui beberapa poin praktis berikut ini:

1. Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pelatihan berkelanjutan yang disesuaikan dengan kebutuhan jabatan meningkatkan kompetensi teknis dan manajerial karyawan, sehingga kesiapan menghadapi tantangan kerja dan produktivitas meningkat.

2. Penetapan Tujuan yang Jelas dan Terukur (*Smart Goals*)

Tujuan yang spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berbatas waktu mempermudah penentuan prioritas serta pengarahan usaha pegawai menuju hasil optimal.

3. Insentif Berbasis Kinerja

Pemberian insentif berdasarkan pencapaian kinerja memotivasi pegawai, meningkatkan loyalitas, serta mendorong peningkatan prestasi kerja.

4. Evaluasi Kinerja yang Objektif dan Konsisten

Penilaian kinerja secara rutin dan objektif menyediakan umpan balik konstruktif serta dasar untuk tindakan perbaikan atau penghargaan yang tepat.

5. Lingkungan Kerja Kondusif

Lingkungan fisik dan sosial yang aman, bersih, dan mendukung meningkatkan kenyamanan serta fokus kerja pegawai.

6. Kepemimpinan Inspiratif dan Partisipatif

Pemimpin yang memberikan arahan, dukungan, dan melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan meningkatkan rasa memiliki dan motivasi kerja.

7. Pemberdayaan Pegawai

Pemberian kewenangan kepada pegawai dalam menjalankan tanggung jawab memperkuat kepercayaan diri, kemandirian, serta mendorong inovasi dan inisiatif

2.1.6 Indikator Kinerja

Indikator kinerja (performance indicator) sering disamakan dengan ukuran kinerja (performance measure). Namun sebenarnya, meskipun keduanya merupakan kriteria pengukuran kinerja, terdapat perbedaan makna. Indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung yaitu hal-hal yang sifatnya hanya merupakan indikasi-indikasi kinerja, sehingga bentuknya cenderung kualitatif. Sedangkan ukuran kinerja adalah kriteria kinerja yang mengacu pada penilaian kinerja secara langsung, sehingga bentuknya bersifat kuantitatif. Indikator kinerja dan ukuran kinerja ini sangat dibutuhkan untuk menilai tingkat ketercapaian tujuan, sasaran, dan strategi

Menurut Sutrisno (2016:104) Indikator kinerja dapat diukur berdasarkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Kualitas, kualitas kerja diukur dari persepsi pimpinan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.

- b. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan, biasanya dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan dalam waktu tertentu yang sudah ditetapkan sebagai standar pencapaian waktu penyelesaian pekerjaan.
- d. Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dan setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e. Kemandirian, merupakan tingkat seorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya, komitmen kerja. Hal tersebut merupakan suatu tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap organisasi.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Defenisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, atau layanan administratif. Aktivitas ini harus dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan ditujukan bagi setiap warga negara maupun penduduk. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh institusi-institusi seperti lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk melalui undang-undang, maupun badan hukum lainnya yang dirancang khusus untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik. Pelaksanaan layanan ini dilakukan oleh pejabat, pegawai, atau petugas yang bekerja di organisasi penyelenggara dengan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, atau layanan administratif yang diberikan sesuai

dengan standar dan peraturan yang berlaku. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, efisien, cepat, mudah, terjangkau, dan dapat terukur, sehingga menjadi pedoman penyelenggara pelayanan untuk memenuhi janji mereka kepada masyarakat.

Pengaturan dalam undang-undang tersebut bertujuan menciptakan sistem pelayanan publik yang memadai sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan dan tata kelola perusahaan yang baik. Selain itu, peraturan ini juga berfungsi untuk memberikan kepastian hukum bagi masyarakat terkait hak, kewajiban, tanggung jawab, serta wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif sebagaimana diatur dalam peraturan perundangan. Agar kegiatan ini berlangsung lancar, diperlukan pembinaan dan pengawasan. Pembina pelayanan publik mencakup pimpinan lembaga negara, kementerian, gubernur, bupati, atau wali kota. Mereka memiliki tanggung jawab untuk membimbing, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik. Sementara itu, penanggung jawab pelayanan, seperti pimpinan sekretariat lembaga atau pejabat tertentu, bertugas mengoordinasikan dan memastikan kelancaran pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Mereka juga wajib melakukan evaluasi serta melaporkan hasil pelaksanaan kepada pembina.

Pelaksanaan pelayanan publik meliputi berbagai aspek, seperti pengelolaan aduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan konsultasi layanan. Dalam situasi di mana terdapat kegagalan, pelanggaran, atau ketidakmampuan penyelenggaraan pelayanan, tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyelenggara serta seluruh komponen organisasi terkait. Untuk meningkatkan efisiensi, pelayanan publik dapat diintegrasikan melalui sistem pelayanan terpadu yang

mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan yang mereka butuhkan.

2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Adapun beberapa prinsip pelayanan publik berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, sebagai dasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

1. Keadilan (Fairness) merupakan kondisi dimana kebijakan dan pemberian layanan publik memberikan kesamaan hak dan persamaan perlakuan bagi semua orang (tanpa diskriminatif) terhadap status, ras, agama maupun jenis kelamin, namun memberikan perlakuan khusus bagi kelompok masyarakat rentan, mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang, serta memberikan kepastian hukum
2. Partisipasi (participation) adalah tingkat keterlibatan (peran serta) masyarakat dalam pembuatan kebijakan, perencanaan, implementasi serta monitoring (pengawasan) dan evaluasi pelayanan publik. Termasuk peran serta penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan
3. Akuntabilitas (accountability) adalah kondisi dimana pejabat, lembaga dan organisasi pelayanan publik bertanggungjawab atas tindakan tindakannya serta responsif terhadap publik
4. Transparansi (transparency) adalah kondisi dimana keputusan yang diambil oleh pejabat pelayanan publik serta proses pelayanan terbuka kepada publik untuk memberi masukan, memonitor dan mengevaluasi serta kondisi dimana informasi publik tersebut tersedia maupun dapat diakses oleh publik. Dengan demikian publik sebagai pemanfaat layanan, lebih memahami hak dan tanggungjawabnya
5. Berdayaguna (useful) adalah kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik telah mengutamakan kepentingan umum, telah menggunakan sumber daya manusia, keuangan dan

waktu secara optimal dan ekonomis (efficiency), serta telah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan (effectiveness)

6. Aksesibilitas (accessibility) merupakan kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik mudah, sederhana (tidak birokratis dan berbelit), murah, dan terjangkau, oleh semua lapisan masyarakat baik dari sisi strata sosial ekonomi maupun kewilayahan

Kemudian berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 menyampaikan bahwa setidaknya ada Prinsip dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat antara lain:

1. Transparan Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat
2. Partisipatif Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya
3. Akuntabel Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku
4. Berkesinambungan Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan
5. Keadilan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental
6. Netralitas Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak

2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam kehidupan bermasyarakat yang berfungsi memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan pemerintah. Menurut Moenir (2017:88) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan

2. Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan

3. Faktor Organisasi

Organisasi yang dimaksud tidak semata – mata dalam perwujudan dan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai

4. Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu

5. Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia

6. Faktor Sarana Pelayanan

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan

2.2.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Peraturan Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
3. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran

2.2.5 Indikator Pelayanan Publik

Untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) telah menerbitkan Peraturan Menteri PAN-RB No.

17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Ada enam indikator dalam penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik sesuai Permen No. 17/2017 yakni:

1. Kebijakan Pelayanan Fokus pada ketersediaan standar pelayanan sebagai pedoman dan acuan kualitas. Standar ini mencakup pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, serta melibatkan survei kepuasan masyarakat sebagai umpan balik.
2. Profesionalisme SDM Mengutamakan kesesuaian kompetensi pelaksana layanan dengan jenis pelayanan yang diberikan, sehingga responsif dan sigap terhadap kebutuhan masyarakat.
3. Sarana Prasarana Pelayanan Publik Meliputi fasilitas fisik seperti parkir (dengan petugas, CCTV, dll.), front office, ruang tunggu nyaman, toilet yang memadai, fasilitas untuk difabel (ramp, kursi roda, toilet khusus), serta ruang laktasi, kantin, dan lainnya.
4. Sistem Informasi Pelayanan Publik Mencakup informasi berbasis elektronik dan non-elektronik, yang memberikan akses informasi mengenai standar pelayanan, profil penyelenggara, serta pengelolaan pengaduan.
5. Konsultasi dan Pengaduan Sarana pengaduan masyarakat dapat berupa media sosial, surat, atau pertemuan tatap muka, dengan hasil dokumentasi yang mudah diakses publik.
6. Inovasi Pelayanan Fokus pada kreativitas dalam pelayanan yang berkelanjutan, bermanfaat bagi masyarakat, dapat direplikasi, dan telah diimplementasikan minimal setahun.

2.3 Penelitian Terdahulu

Berikut adalah rangkuman 5 (lima) hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang berjudul "Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai dalam Mendukung Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli", yang disajikan melalui tabel berikut ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Kesenjangan
1.	Sri Indah Gandini & Agustuti Handayani (2024)	Analisis Kinerja Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Sekretariat DPRD Provinsi Lampung	Metode pengumpulan data dengan cara penelitian kepustakaan, observasi, wawancara dan dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja yang dilakukan oleh Humas dalam meningkatkan pelayanan informasi publik sudah cukup baik tetapi belum mencapai optimal karena masih ada beberapa kendala seperti keterbatasan akses masyarakat daerah terpencil, kurangnya transparansi, kurangnya keterampilan masyarakat.	fenomena masalah yang menjadi hambatan humas dalam melaksanakan pelayanan informasi publik di Sekretariat DPRD Provinsi Lampung seperti beberapa informasi yang diperlukan oleh masyarakat mungkin kompleks atau sulit dipahami, sehingga memerlukan upaya tambahan dalam menjelaskannya secara efektif. Pembahasan informasi yang sulit dipahami oleh masyarakat bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kompleksitasnya materi yang dibahas, penggunaan bahasa yang terlalu teknis atau khusus, kurangnya konteks atau penjelasan yang memadai, serta minimnya kemampuan literasi atau pemahaman tentang topik tersebut di kalangan masyarakat umum.
2.	Sagita, M. Y. C. (2023)	Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Dprd Kota Bekasi	Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dan dengan metode deskriptif, Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dari aspek efektivitas dan efisiensi, otoritas dan tanggung jawab, disiplin, dan inisiatif belum optimal.	Faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah kurangnya kompetensi, kurangnya pemahaman akan SOP, pendelegasian pekerjaan yang belum merata, kurangnya kedisiplinan dan inisiatif pegawai

			Analisis kinerja pegawai dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Selanjutnya, analisis SWOT digunakan untuk menentukan strategi yang dapat digunakan dalam upaya peningkatan kinerja pegawai pada Sekretariat DPRD Kota Bekasi.		
3.	Malohing, M.C., Milwan, M., & Wibowo, S. (2022).	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Kantor Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau	Teknik pengumpulan data dengan metode wawancara, observasi, serta mempelajari data berupa laporan dan dokumen yang berkaitan.	Hasil analisis penelitian menunjukkan kualitas pegawai ditinjau dari dimensi tangible secara keseluruhan belum menunjukkan hasil yang positif karena beberapa indikator menunjukkan hasil negatif, sedangkan ditinjau dari dimensi reliability, responsiveness dan assurance menunjukkan hasil yang positif, namun ditinjau dari dimensi emphaty belum menunjukkan hasil positif, karena terdapat aspek yang harus dilakukan perbaikan, yaitu keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Malinau Barat Berdasarkan Dimensi Tangible (Berwujud) Sarana dan prasarana Modern sebagai penunjang pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malinau Barat belum memadai. Upaya untuk menunjang pelayanan publik yang berkualitas haruslah ditunjang oleh fasilitas modern yang memadai dari aspek kualitas maupun kuantitas .

4.	Furqoni, M. (2014).	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo	Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penulisan skripsi ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif..	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo sudah berjalan lancar.	Saran yang dapat diambil dari penulis adalah dengan cara memberikan informasi secara lengkap mengenai prosedur yang mudah, cepat, transparan, efisien, seharusnya pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil mengembangkan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kebutuhan dan pelaksanaan kerja sehari-hari agar dapat berjalan secara efektif, efisien, dan berkesinambungan serta pengguna layanan lebih ditingkatkan lagi bersosialisasi kepada masyarakat dalam pentingnya menggunakan layanan program e-KTP untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
5.	Simarmata, N. Y., & Sutrisno, E. (2022).	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Teknik pengumpulan data dengan telaah dokumen, dan wawancara terhadap 5 orang informan berdasarkan bidang yang diteliti yaitu pimpinan Kecamatan Rawalumbu, Kepala Bidang Pemerintahan,	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi dalam aspek akuntabilitas sudah cukup baik.	masih diperlukan peningkatan terhadap regulasi dalam pemberdayaan dan pengawasan terhadap kinerja pegawai, dan peningkatan terhadap penyediaan sarana dan prasarana layanan. Sedangkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi dalam aspek efektivitas dan efisiensi juga sudah cukup baik.

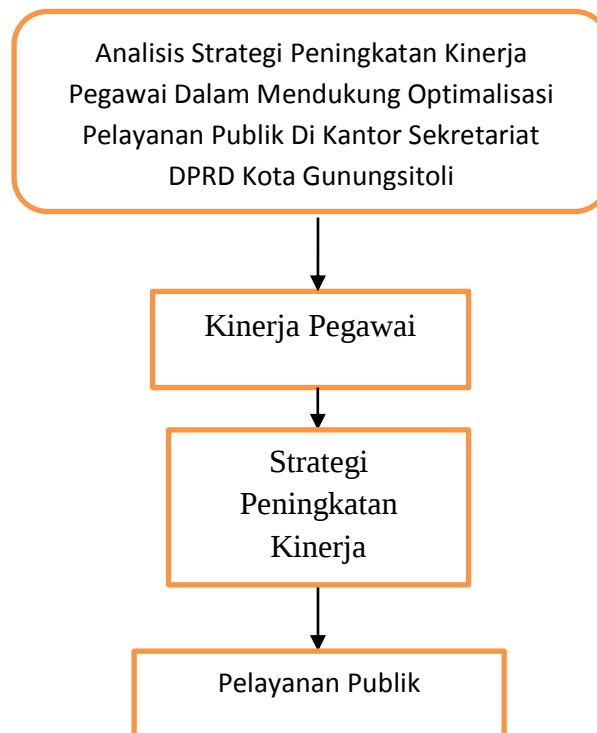
			petugas pelayanan dan PAMOR.		
--	--	--	------------------------------	--	--

Sumber: Olahan Peneliti (2025).

2.4 Kerangka Berpikir

Fungsi kerangka berpikir dalam penelitian adalah menyediakan dasar yang sistematis untuk mengembangkan dan menganalisis masalah penelitian. Kerangka ini membantu menjelaskan hubungan antar variabel, menerapkan teori yang relevan, merumuskan hipotesis, dan menentukan langkah analisis yang tepat, sehingga memudahkan pemahaman dan penyelesaian masalah secara logis. Untuk lebih jelas alur dari penelitian ini dapat terlihat melalui kerangka berpikir penelitian di bawah ini

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber: Olahan Peneliti (2025)