

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja

2.1.1 Definisi Kinerja

Kinerja pegawai adalah keberhasilan seorang dalam kinerjanya pada suatu instansi. Sedangkan kinerja organisasi merupakan keseluruhan dari hasil kinerja yang telah dicapai oleh suatu instansi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi tentu memiliki keterkaitan satu sama lain dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Adapun menurut Widodo (pasolong, 2016:175) menjelaskan kinerja adalah aktivitas yang sedang dikerjakan serta menyempurnakan kegiatan yang sesuai dengan pertanggungjawaban dari hasil yang diinginkan, sedangkan menurut Gibson (pasolong, 2016:176) mengatakan bahwa kinerja merupakan suatu kegiatan yang ditentukan dari keinginan dan keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal serupa juga dikemukakan oleh Sinambela (Pasolong, 2016:176) yang mengatakan bahwa kinerja merupakan kinerja suatu pegawai ditentukan oleh pengetahuan yang dimiliki sehingga sesuai dengan kinerja yang akan diberikan. Maka tercapainya tujuan dari suatu organisasi dapat dilihat dari kemampuan seseorang dan performa yang dimiliki oleh suatu organisasi itu sendiri.

2.1.2 Indikator Kinerja

Indikator kinerja menurut LAN-RI dalam Pasolong (2016:178) adalah penetapan antara sistem dan pengolahan data informasi untuk menetapkan keberhasilan dalam mendapatkan tujuan yang telah dibuat dengan berbagai pertimbangan:

1. Keluaran (Output)
2. Hasil (Outcomes)
3. Manfaat (Benefits)
4. Dampak (Impacts)

Sedangkan menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2016:178-180), menjelaskan beberapa indikator kinerja antara lain:

1. Produktivitas

Dalam produktivitas, efisiensi dan efektivitas menjadi hal penting dalam pelayanan. Produktivitas diartikan sebagai perbandingan antara *input* dan *output* yang berfokus pada hasil. Menurut Dewan Produktivitas Nasional produktivitas diartikan sebagai suatu gambaran yang akan terjadi dimasa mendatang akan lebih baik lagi.

2. Kualitas Layanan

Kepuasan masyarakat menjadi faktor yang menentukan kualitas sudah berjalan sesuai dengan diinginkan atau tidak. Dalam pelaksanaannya di lapangan, birokrasi publik masih mendapat penilaian yang kurang baik yang disebabkan oleh pelayanan publik yang diterima masyarakat kurang memuaskan dan masih kurang tanggapnya dalam menerapkan pelayanan. Maka, akan menjadi pekerjaan rumah bagi setiap organisasi dan badan birokrasi untuk menunjukkan kualitas pelayanannya yang baik agar dapat membangun citra yang baik di hadapan masyarakat. Kualitas layanan yang baik di nilai berdasarkan aspek *tangible* (tampilan), *reliability* (kehandalan), *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan). Jika semua aspek berjalan dengan baik, maka

citra masyarakat terhadap kinerja birokrasi publik mengalami perubahan yang lebih baik.

3. Responsivitas

Dalam hal responsivitas, keahlian suatu instansi dituntut untuk bisa memenuhi keperluan masyarakatnya termasuk dalam hal pengembangan pelayanan publik. Responsivitas harus berjalan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan ini, organisasi publik bisa mengimplementasikan visi dan misinya. Hasil dari kinerja responsivitas ini dapat diketahui dengan mengetahui tingkat tinggi rendahnya tingkat kesesuaian antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Jika rendah, maka birokrasi tersebut gagal dalam menjalankan responsivitasnya untuk masyarakat, akan tetapi sebaliknya jika tingkat pelayanannya tinggi tentu birokrasi berhasil menjalankan tugasnya

4. Responsibilitas

Memperlihatkan keserasian antara kegiatan organisasi publik yang sudah berjalan dengan berpedoman pada prinsip administrasi dengan kebijakan organisasi tersebut atau belum.

5. Akuntabilitas

Dalam aspek akuntabilitas, kinerja dapat diukur apabila kegiatan sudah berjalan sesuai dengan kaidah serta norma-norma dalam masyarakat. Pejabat publik yang menjalankan tugasnya di birokrasi publik harus dapat mengutamakan kepentingan publik dan tidak adanya sistem diskriminasi. Faktor internal yang meliputi pencapaian target dan faktor eksternal dalam hal norma yang berlaku di masyarakat merupakan faktor-faktor dalam hal akuntabilitas agar kinerja birokrasi

dapat berjalan dengan benar sesuai dengan prosedur.

Sedangkan menurut Zeithami Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (pasolong, 2016:180) kinerja pelayanan publik dilihat dari wujud atau fisik seperti terdapat fasilitas gedung yang memadai, sarana dan prasarana dengan teknologi canggih yang dapat memudahkan akses bagi masyarakatnya.

Menurut Abidin, Zaid Zaenal dalam Pasolong (Pasolong, 2016:181) indikator kinerja birokrasi publik meliputi:

1. Terdapat fasilitas publik di tiap-tiap daerah
2. Memiliki pelayanan prima
3. Mementingkan unit yang saling berkaitan
4. Terdapat lingkungan yang lestari
5. Hingga mempunyai birokrasi yang lestari

Dari dua indikator yang dijelaskan, maka peneliti lebih memilih pendapat menurut Dwiyanto dan Pasolong (Pasolong, 2016:186-180) yaitu indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, *responsibility* dan akuntabilitas yang lebih sesuai dengan judul penelitian.

2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut (Pasolong, 2016:186-189) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

1. Kemampuan

Robbins mengungkapkan kemampuan dalam (Pasolong, 2016:186) adalah kapabilitas seseorang dalam mengimplementasikan setiap tanggungjawabnya. Kapabilitas ini memiliki dua aspek yaitu kecerdasan terdapat pada diri

seseorang dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual dapat terus ditingkatkan melalui pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja.

2. Kemauan

Merupakan suatu upaya yang penting untuk mencapai tujuan organisasi. Kemauan bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti pengaruh lingkungan fisik dan pengaruh lingkungan sosial.

3. Energi

Energi yang dimaksud berupa semangat yang berkobar dalam jiwa. Kinerja yang terampil dapat terhambat jika energi psikis dan fisik sedang tidak baik. Energi yang terus mengalir dalam jiwa manusia akan berdampak pada daya tanggap terhadap tugasnya, mudah merespon dan dapat menanggapi dengan cepat tanpa berpikir panjang.

4. Teknologi

Yaitu kegiatan berupa fisik dan mental untuk merubah isi dari suatu objek tertentu dengan maupun tanpa bantuan alat mekanikal. Dengan teknologi, pegawai akan lebih kreatif dan memiliki banyak strategi untuk menanggapi setiap tugasnya.

5. Kompensasi

Merupakan balasan yang diterima atas kinerja dan jasa yang diterimanya. Hal ini mempengaruhi kinerja setiap pegawai dalam menjalankan setiap aktivitasnya.

6. Kejelasan Tujuan

Keberhasilan kinerja bisa dilihat dari kejelasan tujuan birokrasi publik.

Dalam hal ini pemimpin birokrasi harus memiliki tujuan yang jelas serta dapat menentukan standar kinerja birokrasi.

7. Keamanan

Diartikan sebagai kepentingan dasar manusia yang fundamental dalam arti seseorang akan lebih mementingkan keamanan dibandingkan kenaikan pangkat. Seseorang yang merasa aman dilingkungan kerja akan memberikan kinerjanya yang baik.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya merupakan suatu aktivitas yang dilakukan seseorang, kelompok dan organisasi yang dilakukan secara langsung ataupun tidak. Dalam (Pasolong, 2016:128) Agung Kurniawan mengungkapkan pelayanan publik adalah kegiatan memberi pelayanan kepada seseorang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pribadi atau organisasi dengan berlandaskan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Sinambela (Pasolong, 2016:128) pelayanan publik merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi kepada manusia yang memiliki keuntungan dalam suatu kumpulan serta memberikan kepuasan walaupun hasilnya tidak bergantung pada suatu produk secara fisik.

Gronroos dalam (Zaenal Mukarom, 2015:80) menjelaskan pelayanan merupakan aktivitas yang memiliki sifatnya tidak terlihat wujudnya yang terjadi karena adanya suatu interaksi antara pemberi dan penerima layanan yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah dari pelanggan. Sedangkan menurut Monir

pelayanan merupakan proses yang dilakukan untuk memenuhi keperluan melalui berbagai aktivitas orang lain secara langsung. Maka pelayanan publik menjadi suatu gambaran bagi masyarakat dalam menilai kinerja yang diberikan serta Kualitas pelayanan yang harus selalu berjalan secara efektif dan efisien.

2.2.2 Kelompok Pelayanan Publik

Menurut buku yang dibuat oleh Zaenal mukarom (2015:129) pelayanan publik di kelompokkan menjadi tiga bentuk pelayanan yaitu:

1. Pelayanan administratif yaitu pelayanan memiliki bentuk dokumen yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat resmi misalnya sertifikat kompetensi, tanda bukti kewarganegaraan dan penguasaan suatu barang. Contoh jenis pelayanan sertifikat SIM, KTP, Passpor, akte kelahiran dan kematian serta BPKB.
2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang dapat mewujudkan suatu jenis barang yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas diantaranya aliran tenaga listrik, persediaan air bersih, jaringan telpon serta banyak lagi jenis pelayanan barang.
3. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang disampaikan kepada masyarakat dalam bentuk suatu kegiatan atau jasa yang diperlukan oleh publik, diantaranya pelayanan dalam segi Pendidikan, Kesehatan, Transportasi dan lainnya.

2.2.3 Asas Pelayanan Publik

1. Transparan

Pelayanan yang memiliki sifat terbuka serta mudah dalam mengakses suatu informasi sehingga dapat digunakan saat diperlukan oleh publik.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang diberikan yang dipertanggungjawabkan saat dipublikasikan kepada publik, sebagaimana telah dibuat dalam peraturan perundang-undangan oleh pemerintahan Indonesia.

3. Kondisional

Pelayanan yang bisa menyesuaikan dengan keadaan dan keahlian dalam memberi serta menerima pelayanan sehingga memiliki prinsip efektif dan efisien

4. Partisipatif

Ikut serta dalam masyarakat melaksanakan pelayanan publik dan tetap mengamati keluhan, aspirasi, keperluan dan keinginan publik.

5. Persamaan Hak

Persamaan hak yaitu tidak membedakan agama, ras, suku, golongan, budaya, gender serta status sosial dalam melakukan pelayanan, tanpa adanya diskriminatif.

6. Kesetaraan kewajiban dan Hak

Penyediaan dan pengguna pelayanan publik harus tetap memenuhi hak dan kewajiban dalam menggunakan pelayanan publik

2.2.4 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik yaitu penilaian saat melakukan pelayanan publik yang harus diikuti oleh petugas selaku pemberi pelayanan.

1. Prosedur pelayanan yaitu pelaksanaan ditujukan pada pengguna jasa dalam penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian yaitu dilaksanakannya mulai dari pengajuan permohonan yang dibuat hingga selesai pelayanan.
3. Tarif pelayanan yaitu perhitungan jumlah yang harus dibayar saat melakukan proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan yaitu berupa barang atau jasa yang telah diterima dari proses awal pelayanan hingga selesai pelayanan dengan ketentuan yang ditetapkan.
5. Fasilitas pelayanan yaitu, penyediaan sarana dan prasarana yang mencukupi dalam melaksanakan pelayanan publik.
6. Keahlian petugas dalam pelayanan yaitu pelayanan harus ditetapkan sesuai dengan kemampuan, pengetahuan, sikap serta keahlian yang dimiliki.

2.3 Angkutan Umum

Angkutan merupakan alat yang digunakan untuk memindahkan berbagai jenis barang maupun orang dari satu tempat ke tempat lainnya. Tujuan dari angkutan tersebut yaitu untuk mempermudah orang atau kelompok orang untuk sampai ke berbagai tempat yang akan mereka tuju, atau juga mengirim barang dari tempat awal ke tempat yang lainnya. Dalam melakukan pengangkutan tersebut dapat dilakukan menggunakan sarana angkutan bisa berupa kendaraan, dan tanpa kendaraan. Didalam Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan memiliki berbagai jenis angkutan umum, yaitu:

1. Kendaraan bermotor yaitu kendaraan yang digunakan sebagai alat bantu mempermudah kegiatan seseorang dengan menggunakan tenaga mesin.
2. Kendaraan tidak bermotor yaitu kendaraan yang digunakan untuk menunjang

aktivitas atau kegiatan akan tetapi menggunakan tenaga manusia.

3. Kendaraan umum yaitu kendaraan yang digunakan sebagai penunjang aktivitas manusia dengan dipungut biaya.
4. Perusahaan angkutan umum yaitu kendaraan yang digunakan untuk kegiatan manusia yang dijalankan oleh badan hukum. Dalam pelaksanaannya harus tetap mementingkan standar keamanan, keselamatan, kesetaraan dan keteraturan. (Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN), n.d.)

Pelayanan angkutan yang diberikan kepada masyarakat atau orang terdiri atas:

1. Angkutan orang dalam trayek
 - a. Trayek utama
 - b. Trayek cabang
 - c. Trayek ranting
2. Angkutan orang tidak dalam trayek
 - a. Taksi
 - b. Angkutan sekolah
 - c. Angkutan karyawan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Batam tentang lalu lintas angkutan jalan dan jaringan transportasi jalan yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan sebagai berikut:

1. Lalu Lintas merupakan gerak kendaraan dan orang di ruang lintas jalan.
2. Angkutan merupakan perpindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

Berdasarkan penjelasan tentang angkutan umum maka perlunya selalu dilakukan pengujian kendaraan angkutan umum. Sehingga dalam pelaksanaan pengujian memiliki tujuan dan fungsi dalam pengujian berkala kendaraan bermotor sebagai berikut:

1. Tujuan

Dalam pelaksanaan pengujian berkala kendaraan bermotor mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan kendaraan bermotor di jalan;
- b. Melestarikan lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan bermotor di jalan;
- c. Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

2. Fungsi

Adapun fungsi dari pengujian berkala kendaraan bermotor adalah:

- a. Mencegah atau mengurangi kemungkinan terjadinya
- b. Kecelakaan lalu lintas akibat kekurangan teknis;

- c. Gangguan terhadap lingkungan;
- d. Kerusakan yang dapat mengganggu kelancaran operasi kendaraan.

2.4 Penelitian Terdahulu

1. Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh Sofi Wahyu Ningrum dengan judul, “Evaluasi Kinerja Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Bidang Transportasi Umum Perkotaan”. Jurnal Respon Publik ISSN 2302-8432 Volume 13, No2, tahun 2019, metode yang digunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja dari Dinas Perhubungan Kota Malang dalam bidang transportasi umum perkotaan sudah berjalan cukup baik, akan tetapi masih terdapat beberapa kekurangan yang harus diperbaiki diantaranya kemampuan aparatur dalam pelaksanaan tugasnya dan pengawasan terhadap transportasi umum perkotaan. Maka perlunya meningkatkan sumber daya aparatur serta pengawasan dalam bidang transportasi sehingga Dinas Perhubungan Kota Malang dapat berjalan secara maksimal (Ningrum et al., 2019)
2. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nurghidayah, Mappamiring, Burhanudin dengan judul “Kinerja Birokrasi Pemerintahan Daerah studi kasus: Masalah pengetahuan dan keterampilan aparatur di sekretariat Daerah Banteang dalam otoritas” Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 3 Nomor 12, 2013, ISSN 2502-9320. Metode yang digunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa rendahnya tingkat pendidikan menjadi penyebab rendahnya kinerja yang diberikan oleh Sekretariat Kabupaten bantaeng sehingga perlunya diberikan inovasi serta gebrakan pembaruan

adaministrasi secara keseluruhan guna untuk memperbaiki serta meningkatkan kinerja kedepannya (Nurhidayah et al., 2013)

3. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dadang Supriyanto, Dengan judul penelitian "Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Di Kabupaten Sidoarjo" dimuat dalam Teknik Sipil Jurnal Transportasi Vol. 15 No. 1 dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian dijelaskan bahwa pelaksanaan kinerja dalam pengawasan layanan angkutan umum di kabupaten Sidoarjo belum terlaksana secara optimal. Dapat dilihat pada frekuensi rata-rata yang diberikan kurang dari 6 kendaraan/jam, serta dihitung dari waktu rata-rata diberikan lebih besar dari 10 menit, dan faktor muatan kurang dari 70%, untuk kecepatan rata rata kurang dari 30 km/jam dan waktu yang di tempuh selama perjalanan rata-ratanya kurang dari 60 menit. Sehingga untuk faktor muatan yang kurang akan bermasalah pada kurangnya dan menurunnya hasil yang didapatkan oleh operator yang terlibat, apa lagi pada trayek yang sepi penumpang (Supriyatno, Dadang, 2015)
4. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ria Ariany, Roni Ekha Putera dengan judul "Analisis Kinerja Organisasi Pemerintahan Dalam Memberikan Pelayanan Publik DiKota Pariaman". Jurnal Sosial dan Pembangunan, volume 29, nomor 1, tahun 2013, ISSN: 0215-8175 dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kurang maksimalnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh dua SKPD Pemerintahan Kota Pariaman dalam memberikan Pelayanan Perizinan Perpadu dan Penanaman modal (KP2TPM). Walaupun pelayan yang diberikan sudah cukup

maksimal akan tetapi masih memiliki kelemahan berkaitan dengan koordinasi SKPD berkaitan dengan perizinan dilembaga tersebut. Sementara itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga sudah memberikan pelayanan yang maksimal akan tetapi dalam pelaksanaan standar operasional prosedur belum diterapkan dengan baik. Maka dari itu perlunya memperhatikan sumber daya aparatur pemerintah terutama kualitas pegawai sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik (Ariany & Putera, 2013).

5. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Raja Juarisman, Harapan Tua, R.F.S, Ali Yusri dengan judul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik”. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Volume 16, Nomor 1, Tahun 2020, ISSN 1411-948X, menggunakan metode kualitatif deskriptif. Berdasarkan penelitian dilakukan dapat dikatakan evaluasi kinerja pelayanan publik unit pelaksanaan teknis daerah system penyediaan air minum (UPTB SPAM) di daerah Kabupaten Siak belum berjalan dengan baik. Permasalahan yang dihadapi yaitu masyarakat kurang mendapatkan akses air minum. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan penyebab kurang maksimalnya pelayanan dikarenakan kendala dari sumber daya manusia, faktor biaya, faktor fasilitas dan faktor kurangnya motivasi kinerja yang diberikan. sehingga menyebabkan akses yang didapatkan oleh masyarakat terhambat dan pelayanan kinerja tidak berjalan secara optimal (Juarisman et al., 2020).
6. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Uen Haeruman dengan judul “Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Dinas Perhubungan Tasikmalaya”. Jurnal kajian ekonomi dan kebijakan publik, Volume 6, Nomor 1, Januari tahun

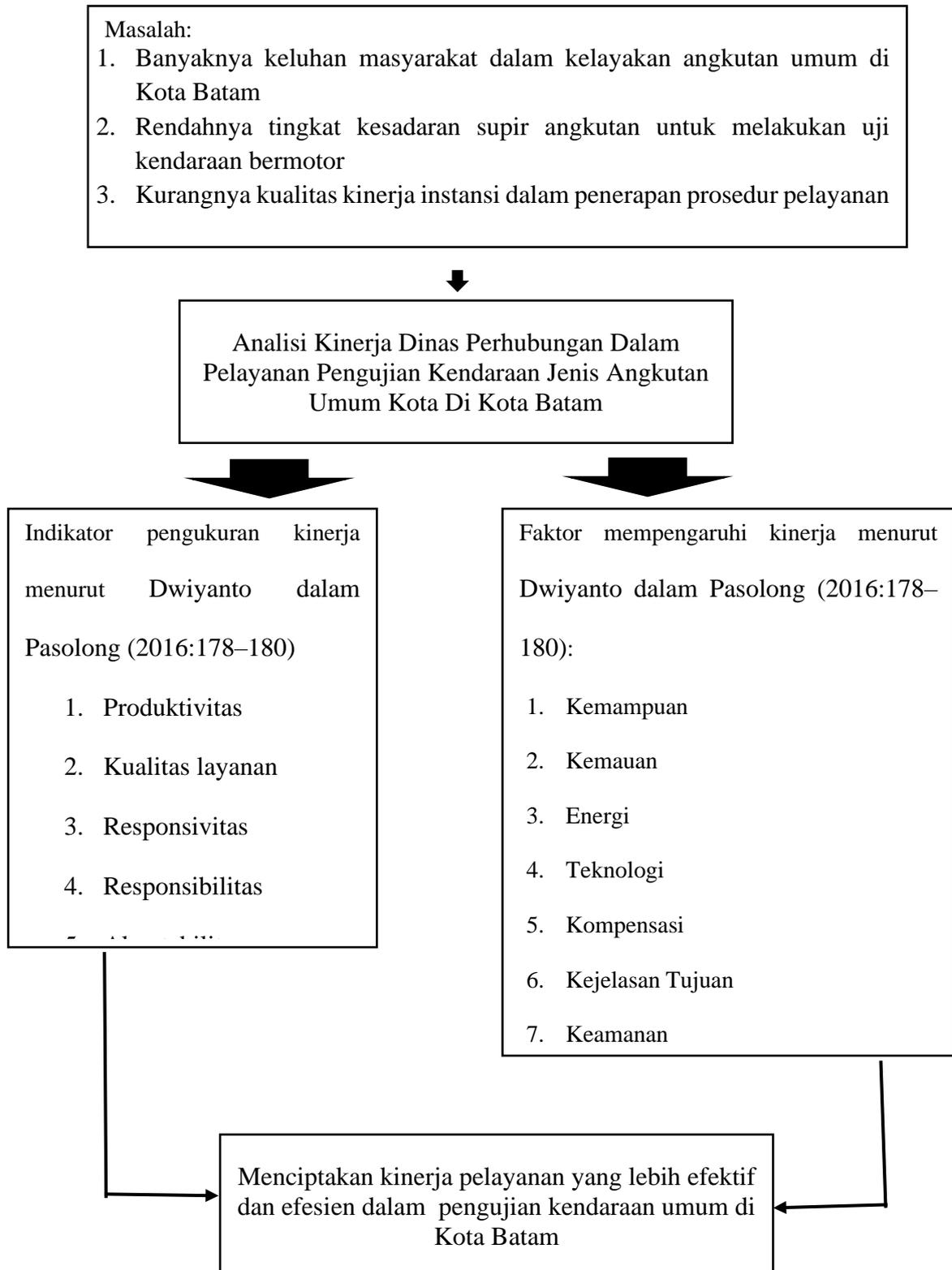
2021, ISSN 2527-2772, Metode yang digunakan metode kualitatif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Tasikmalay cukup optimal. Akan tetapi perlunya dalam memperbaiki pelaksanaan tugas dari kinerja agar dapat terimplementasikan dengan baik sehingga kualitas pekerjaan semakin meningkat, Akan tetapi dalam hal kinerja pegawai sudah cukup bertanggungjawab dalam penyelesaian pekerjaan (Haeruaman, 2021).

7. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Azhar Abbas, dengan judul penelitian Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Aparatur di Kantor Camat Keritang di Kabupaten Indragiri. Jurnal Administrasi Negara Volume 3, No 2, Tahun 2019, ISSN 2528-3332 dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan menggunakan variable motivasi sangat berpengaruh besar terhadap kinerja aparatur di kecamatan keritang di kabupaten Indragiri. Ketika variable motivasi ditingkatkan menghasilkan kinerja yang lebih baik akan tetap sebaliknya Ketika variable motivasi menurun maka tingkat kinerja juga ikut menurun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi yang diberikan dalam kinerja instansi tersebut sudah cukup baik (Abbas et al., 2019).
8. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sefti Sari Ime, Welson Yapi Rompas, Joyce Jecinta Rares yang berjudul “kinerja pemerintah kecamatan dalam pelayanan kartu tanda penduduk (e-KTP). (suatu studi di kantor kecamatan passi barat kab. bolang mongodow)”. Jurnal Administrasi Publik serta metode yang digunakan metode kualitatif, Volume 2, Nomor 3, Tahun

2014. Dari hasil penelitian mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan di Kecamatan Passi Kab.Bolong Mongodow sudah baik. Didukung dari indikator transparansi, kualitas pelayanan, responsivitas, tanggung jawab serta akuntabilitas sudah diterapkan dengan baik saat melakukan kegiatan yang berhubungan dengan kinerja pelayanan pembuatan e-KTP dikecamatan tersebut. Akan tetap perlunya meningkatkan kualitas pelayanan dimana masih perlunya diperhatikan dalam menyediakan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan perekaman e-KTP, sehingga dapat berjalan secara efektif (Ime et al., 2014).

9. Berdasarkan penelitian yang dibuat oleh Muslimin yang berjudul “*The Performance Off The Regional People’s Representative Council In Implementing The Legislative And Budgeting Functions In Bone Regency*” atau diartikan “Kinerja Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam Melaksanakan Fungsi Legislative Dan Penganggaran Di Kabupaten Bone”. Merupakan *internasional journal of multicultural and multireligious understanding* (IJMMU), Volume 7, Nomor 9, Tahun 2020, ISSN 2364-5369 dan metode yang digunakan metode kualitatif. Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa kinerja yang diberikan oleh anggota DPRD yang berada di Bone dari tahun 2014-2019 khususnya dalam pelaksanaan pengawasan sudah baik. Adapun hal yang menjadi penunjang terlaksana dengan baik yaitu kunjungan kerja yang dilakukan saat jam istirahat serta hasil rekapan laporan pertanggungjawaban bupati setiap tahunnya dengan beberapa saran serta evaluasi yang dilakukan menjadi nilai lebih dalam penilaian kinerja (Musliamin et al., 2020)

2.5 Kerangka Berpikir





Universitas Putera Batam