

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja

2.1.1 Defenisi Kinerja

Kinerja pegawai merupakan kesuksesan pekerja ketika melakukan sebuah pekerjaan dalam suatu organisasi. Berikut pula kinerja instansi adalah hasil dari seluruh pencapaian yang didapatkan oleh organisasi tertentu. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi mempunyai terkait untuk pelaksanaan pelayanan publik yang baik.

Pendapat Widodo (Pasolong, 2016:175) menyatakan bahwa kinerja yaitu kegiatan dalam mengerjakan dan menyempurkanan aktivitas sejalan dengan kewajiban dan tanggung jawab. Sedangkan menurut Gibson (Pasolong, 2016:176) menyatakan bahwa kinerja adalah tindakan yang ditentukan dan diatur dalam menyelesaikan pekerjaan. Adapun pendapat yang diungkapkan oleh Sinambela (Pasolong, 2016:176) menyatakan jika kinerja adalah seorang pekerja yang ditetapkan dengan keahlian yang dimiliki masing-masing pekerja sejalan mengikuti kinerja yang ditentukan. Dengan demikian, suatu kinerja bertujuan agar mampu tercapai oleh organisasi serta mampu diketahui suatu keahlian yang kuasai seseorang dalam instansi tersebut.

Menurut Mangkunegara (Pasolong, 2007:67) menyatakan bahwa kinerja merupakan dari hasil yang secara kualitas dan juga kuantitas yang diperoleh dari individu yang yang melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan

fungsi yang diberikan kepadanya. Sementara itu faktor kinerja bisa dilihat dari dua segi antaranya kinerja pegawai dan kinerja organisasi.

Selanjutnya menurut Harbani (Pasolong, 2010:175) kinerja pada dasarnya hasil dari kerja perorangan ataupun individu dalam suatu wadah organisasi untuk mendapatkan hasil yang diinginkan dan juga kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang atas perbuatan yang dilakukannya.

2.1.2 Indikator Kinerja

LAN-RI (Pasolong, 2016:178) menjelaskan bahwa indikator kinerja adalah pengaturan dari kerangka kerja dan penanganan informasi untuk menetapkan keberhasilan dan selanjutnya untuk menetapkan tujuan yang telah dibuat dengan beberapa pertimbangan:

1. Keluaran
2. Hasil
3. Manfaat
4. Pengaruh

Sementara itu, Dwiyanto (Pasolong, 2016:178-180) mengungkapkan sejumlah indikator kinerja, yaitu:

1. Produktivitas

Terdapat efektivitas serta juga efisien yang salah satu hal yang penting dalam proses pelayanan. Dapat pula diartikan produktivitas sebagai alat banding output sera input yang mengutamakan apa yang didapatkan.

2. Kualitas Layanan

Pelayanan yang berkualitas adalah salah satu faktor penentu sudah apa belumnya dengan baik kualitas layanan. Di dalam pelaksanaannya, birokrasi publik belum begitu memuaskan karena masih mendapatkan penilaian tidak cukup memuaskan yang disebabkan dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat atau belum memuaskan serta belum cukupnya penerapan yang baik ketika memberikan pelayanan. Pada kualitas layanan terdiri dari beberapa aspek yaitu *tangible* (tampilan), *reliability* (kehandalan), *emphaty* (empati), *responsivenss* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan). Apabila seluruh unsur diaplikasikan dengan yang seharusnya, kinerja birokrasi publik akan menjadi baik juga.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan instansi yang tepat untuk mengatasi masalah masyarakat, termasuk pelayanan publik yang terus dikembangkan. Responsivitas seharusnya dijalankan sejalan mengikuti pendapat serta kebutuhan publik. Maka dari itu organisasi masyarakat dapat menjalankan visi misi yang ditentukan. Responsivitas menghasilkan pengetahuan tinggi atau rendahnya kesesuaian yakni perbandingan pelayanan publik dengan publik itu sendiri.

4. Responbilitas

Suatu ukuran yang memperlihatkan kesesuaian kegiatan yang berada di lapangan apakah sudah sesuai dan berjalan dengan pedoman dan prinsip-prinsip administrasi dengan kebijakan organisasi tersebut.

5. Akuntabilitas

Pada bagian prinsip akuntabilitas kinerja mampu dicari tau dengan aktivitas yang telah selesai sejalan dengan tata cara dan moralitas yang berlaku di dalam lingkup masyarakat. Seorang petugas pelayanan yang bertugas pada kantor publik wajib fokus pada keinginan dan kebutuhan masyarakat di atas kepentingan pribadi atau individu.

Selanjutnya, Zaid Zaenal (Pasolong, 2016:181) mengungkapkan pendapatnya bahwa:

1. Fasilitas publik disetiap wilayah;
2. Mempunyai pelayanan prima;
3. Mengutamakan unit yang memiliki keterikatan;
4. Adanya wilayah yang mendukung; dan
5. Memiliki birokrasi yang baik.

Berdasarkan beberapa poin tersebut, peneliti menggunakan penilaian menurut Dwiyanto (Pasolong, 2016:181-186), yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responbilitas dan akuntabilitas.

2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Pasolong (2016:186-189) mneyatakan bahwa terdapat sejumlah faktor yang memberikan pengaruh pada kinerja meliputi:

1. Kemampuan

Robbins (Pasolong, 2016:186) menyatakan bahwa kemampuan yaitu individu ketika menerapkan tanggung jawabnya. Kemampuan memiliki dua aspek, yaitu aspek kecerdasan yang dimiliki dari pengetahuan yang terkandung dalam individu

dan intelektualitas yang mampu *diupgrade* dengan cara pelatihan serta wawasan kerja.

2. Kemauan

Inspirasi atau usaha individu dalam memenuhi sasaran instansi. Yang memengaruhi kemampuan umumnya yaitu faktor lingkungan fisik serta faktor sosial.

3. Energi

Energi yang dimaksud adalah semangat yang terdapat pada jiwa seseorang. Kinerja yang dilakukan bisa terhambat jika energi fisik dan energi psikis buruk. Energi yang mengalir dalam jiwa seseorang akan mempengaruhi kepada kinerjanya.

4. Teknologi

Teknologi adalah suatu kegiatan yang melibatkan fisik maupun mental dalam mengubah esensi sebuah objek tertentu dengan ataupun tanpa bantuan mekanis. Dengan teknologi pekerja akan lebih kreatif dan memiliki banyak teknik untuk menanggapi setiap pekerjaan yang diberikan.

5. Kompensasi

Kompensasi merupakan balasan yang akan didapatkan atas kinerja dan jasa yang diterimanya. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja seorang pekerja dalam melakukan tugas yang diberikan.

6. Kejelasan Tujuan

Kejelasan tujuan merupakan keberhasilan kinerja yang bisa dilihat dari tujuan birokrasi publik mengenai hal ini seorang pemimpin harus memiliki tujuan yang jelas dan dapat menetapkan standar kinerja birokrasi.

7. Keamanan

Keamanan dapat diartikan sebagai kepentingan manusia yang dimana seseorang akan mementingkan keamanan dibandingkan hal-hal yang lain. Ketika seseorang telah merasa aman maka kinerja yang diberikan akan menjadi lebih baik.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai sebuah tindakan yang dikerjakan oleh individu, perkumpulan atau instansi yang dilaksanakan tidak langsung maupun langsung. Agung Kurniawan (Pasolong, 2016:128) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu tindakan yang menawarkan jenis bantuan kepada seseorang atau masyarakat yang memiliki kepentingan individu atau organisasi berdasarkan pedoman yang ditetapkan. Sementara itu, menurut Sinambela (Pasolong, 2016:128) pelayanan publik adalah pelaksanaan kegiatan dari birokrasi untuk masyarakat yang memberikan keuntungan pada sebuah perkumpulan dan selanjutnya memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak memuaskan.

Gronroos (Mukarom, 2015:80) mengungkapkan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang sifatnya tidak terdeteksi, yang terjadi karena adanya kerjasama antara satu sama lain mengatasi masalah dari pelanggan. Sementara itu, menurut

Moenir (Mukarom, 2015:25) pelayanan adalah tahapan dalam memberikan pemenuhan pada kegiatan-kegiatan manusia baik langsung atau tidak langsung. Dengan cara ini, pelayanan publik menjadi citra baik untuk publik dalam memberikan penilaian terhadap pemberian kinerja yakni kualitas pelayanan wajib terus berjalan dengan baik serta benar.

Menurut Moenir (Mukarom, 2015:27) pelayanan adalah hakikat dan serangkaian sebuah kegiatan karna ini merupakan salah satu proses. Sebagai proses pelayanan dilakukan secara rutin, teratur dan saling berhubungan, meliputi seluruh rangkaian organisasi dalam masyarakat.

Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan ataupun rangkaian dalam aktivitas pemenuhan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk berhak mendapatkan pelayanan secara maksimal.

2.2.2 Kelompok Pelayanan Publik

Mukarom (2015:129) pelayanan publik dibagi ke dalam 3 jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang mempunyai jenis arsip yang disediakan petugas untuk masyarakat, seperti surat resmi Kewarganegaraan, hak milik barang dan sertifikat kompetisi. Contohnya BPKB, pelayanan sertifikat SIM, akta kelahiran dan akta kematian.
2. Pelayanan barang adalah pelayanan yang mampu membuat sebuah tipe barang dan bisa digunakan publik, antara lain penyediaan air bersih, aliran listrik, jaringan telepon dan berbagai macam layanan yang berjenis barang.

3. Pelayanan jasa merupakan pemberian pelayanan kepada publik pada umumnya sebagai bantuan atau gerakan yang diharapkan oleh masyarakat luas, diantaranya pelayanan dalam hal kesejahteraan, sekolah, transportasi dan lain-lain.

2.2.3 Asas Pelayanan Publik

1. **Transparan**

Pelayanan yang terbuka dan mudah untuk diakses suatu informasi yang diinginkan sehingga bisa dipakai untuk keperluan masyarakat.

2. **Akuntabilitas**

Pelayanan yang disampaikan dengan penuh tanggung jawab ketika ditawarkan ke masyarakat umum, yang juga sudah tertuang pada peraturan perundang-undangan oleh pemerintah Indonesia.

3. **Kondisional**

Pelayanan yang menyesuaikan mengikuti kondisi serta kemampuan ketika menyediakan dan mendapatkan pelayanan yang kemudian mempunyai sifat yang efisien serta efektif.

4. **Partisipatif**

Ikut serta dengan kegiatan publik setempat melakukan pelayanan publik serta terus memperhatikan kebutuhan, keluhan, dan kemauan masyarakat.

5. **Persamaan Hak**

Persamaan adalah suatu tindakan yang tidak mengenal budaya, ras, identitas, agama, orientasi, dan posisi masyarakat dalam memberikan pelayanan yang sama rata.

6. Kesetaraan Kewajiban dan Hak

Penyediaan serta penggunaan pelayanan publik mesti selalu meliputi kebebasan serta komitmen ketika mendapatkan pelayanan publik.

2.2.4 Standar Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik adalah ketika melaksanakan administrasi publik yang wajib ditaati petugas yang menawarkan jenis bantuan.

1. Prosedur pelayanan merupakan pelaksanaan yang diberikan untuk mendukung pengguna jasa dalam menerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu pelayanan adalah waktu pelaksanaan mulai dari pengajuan hingga pelayanan selesai.
3. Tarif pelayanan, merupakan perkiraan nominal yang mesti dilunasi seseorang saat melaksanakan tahapan yang terkait dengan memberikan pelayanan.
4. Produk pelayanan, mengenai barang dan jasa yang diperoleh dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan dengan syarat-syarat yang ditentukan sebelumnya.
5. Fasilitas pelayanan adalah penyediaan sarana dan prasarana yang cukup dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
6. Keahlian petugas dalam pelayanan adalah pelayanan yang belum sepenuhnya ditetapkan sesuai dengan kapasitas, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki.

2.2.5 Akta Kematian

Akta kematian adalah akta yang dibuat dan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk menunjukkan secara pasti tentang

meninggalnya seseorang. akta kematian juga merupakan salah satu peristiwa penting yang dialami oleh seseorang, yang harus dicatat dan dikukuhkan oleh negara sebagai pernyataan kematian.

Pendaftaran surat keterangan meninggal memberikan kepastian yang sah atas meninggalnya seseorang dalam silsilah atau hubungan darah yang dibuktikan dengan akta kematian. Akta kematian adalah bukti pengakuan negara atas kematian seseorang dengan berbagai implikasi keperdataan yang harus diselesaikan.

Tentang Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 472.12/270/dukcapil, pencatatan peristiwa adalah sebagai berikut:

1. Setiap yang meninggal harus dilaporkan ke Ketua Rukun Tetangga atau satu nama lagi di tempat tinggal penghuni kepada pejabat pelaksana selambat-lambatnya 30 hari sejak tanggal kematian.
2. Pejabat pencatatan sipil mendata register akta kematian dan menerbitkan kutipan akta kematian.
3. berdasarkan pketerangan berdasarkan pihak yang berwenang.
4. Jika terjadi ketidakjelasan keberadaan seseorang karena hilang atau meninggal namun tidak ada jenazah yang ditemukan, pencatatan oleh petugas pencatatan sipil akan dilakukan setelah penetapan keadilan.

Persyaratan untuk memperoleh akta kematian bagi penduduk Indonesia meliputi:

1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)/kadaluarsa.
2. Fotokopi KTP pemohon.
3. Fotokopi KTP saksi.

4. Fotokopi Akta Kelahiran atau Surat Nikah/SBKRI (Surat bukti Kewarganegaraan Republik Indonesia).
5. Surat dari klinik atau rumah sakit.
6. Surat Pengantar ini diperoleh setelah adanya surat pernyataan dari RT/RW RT/RW RT setempat.
7. Surat Kematian dari kelurahan.

Di samping itu, terdapat beberapa manfaat dari akta kematian bagi penduduk meliputi:

1. Jaminan status janda atau lajang (khususnya pegawai negeri) diharapkan sebagai syarat untuk menikah kembali.
2. Untuk keperluan penanganan pelepasan warisan (perpindahan hak atas tanah) bagi pasangan atau suami atau istri dan anak-anak.
3. Dipergunakan untuk mengurus pensiun bagi ahli warisnya.
4. Keperluan untuk mengurus uang duka, tunjangan kecelakaan, taspen, asuransi, perbankan, pensiun.

2.2.6 Akta Kelahiran

Akta kelahiran adalah dokumen identitas yang harus dimiliki oleh penduduk Indonesia. Dokumen ini sebagai bukti yang sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang ke dunia dan termasuk hak bagi setiap anak Indonesia. Akta kelahiran diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sebelumnya, penyelenggaraan atau pembuatan akta kelahiran dilakukan dikelurahan, namun saat ini penyelenggaraan akta kelahiran dilakukan secara langsung di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Pembuatan akta kelahiran

biasanya tidak dibuat berdasarkan peristiwa tetapi diganti berdasarkan domisili (sesuai KTP).

Hal ini mengacu pada revisi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pencatatan Kelahiran Nomor 24 Tahun 2013, akta kelahiran dibagi menjadi beberapa jenis sebagai berikut:

1. Akta Kelahiran Umum

Akta kelahiran umum dibuat dengan memperhatikan laporan kelahiran dari penduduk ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Sebagaimana ditunjukkan oleh UU 24/2013 tentang perubahan sebagai UU 23/2006 tentang Administrasi, hal itu dilakukan untuk batas waktu 60 hari setelah tanggal lahir.

2. Akta kelahiran dispensasi

Akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran. Hanya saja, waktu pengungkapan telah melampaui batas waktu atau telah menghabiskan 60 hari sejak anak dikandung.

3. Akta Kelahiran Pengadilan

Akta Kelahiran Pengadilan dibuat berdasarkan laporan kelahiran, yang diperhitungkan setelah 1 tahun sejak tanggal lahir. Pengurusan akta ini lebih berbelit-belit dan memakan waktu lebih lama daripada akta kelahiran lainnya.

Adapun persyaratan secara keseluruhan untuk membuat akta kelahiran meliputi:

1. Mengisi formulir yang disediakan oleh penduduk dan catatan sipil yang bermaterai Rp6.000.

2. Surat keterangan kelahiran dari klinik, rumah bersalin, pusat kesehatan, spesialis, spesialis bersalin, dukun bersalin.
3. Surat kelahiran dari desa atau kelurahan.
4. Fotokopi KTP dan Kartu Keluarga.
5. Fotokopi surat nikah atau surat nikah wali.
6. fotokopi KTP 2 saksi Kelahiran.

Untuk hal-hal tertentu ada keadaan luar biasa yang harus siap meskipun prasyarat keseluruhan di atas. Untuk penanganan akta kelahiran peraturan atau pengadilan karena alasan tertentu, calon harus menyiapkan kebutuhan luar biasa ini:

1. Surat keterangan atau berita acara penilaian dari polisi untuk anak-anak yang awal mulanya tidak jelas.
2. Bukti klinis untuk anak-anak yang awal mulanya sebagai orang tua tidak jelas.
3. Kutipan akta kelahiran ibu bagi anak yang lahir diluar perkawinan.
4. Hasil penetapan pengadilan negeri dan kota ataupun kabupaten setempat.

Jika syarat pembuatan akta kelahiran sudah lengkap dan sudah diajukan ke dinas, masyarakat harus menunggu selama 2-5 hari atau paling lambat 30 hari kerja untuk mendapatkan akta kelahiran yang ideal.

2.3 Penelitian Terdahulu

- 1) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rezkia Reisa Dora (2018) dengan judul “Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Kepulauan Meranti dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan”.
Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik, Volume 2, Nomor 2, Tahun 2018, ISSN 2597-7938. Metode yang digunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa masih banyak kendala yang mempengaruhi kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti.

- 2) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tri Gustiawan (2018) dengan judul “Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Medan”. Jurnal Publik Reform, Volume 4, Nomor 4, Tahun 2018, ISSN 2807-3452. Metode yang digunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja Dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Medan dalam pelayanan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk sudah cukup baik, dimana dari lima indikator yang digunakan untuk menganalisis kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Medan menunjukkan hasil yang cukup baik.
- 3) Berdasarkan penelitian yang dilakukan Nuranisa Nuranisa, Nurul Umi Ati, dan Hirshi Anadza (2021) dengan judul “Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bima Mengenai Pelaksanaan Administrasi Kependudukan”. Jurnal Respon Publik, Volume 15, Nomor 9, Tahun 2021, ISSN 2302-8432. Metode yang digunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan hasil yang cukup baik. Kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai

Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat di Kota Bima secara keseluruhan masih dapat diatasi dengan berbagai cara, kecuali kendala eksternal yang berupa letak geografis dan kondisi lingkungan Kota Bima.

- 4) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hafiz Sutrisno (2019) dengan judul “Analisis Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dalam Menertibkan Parkir Liar Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 12 Tahun 2006 di Kota Bangkinang”. Jurnal Pahlawan, Volume 2 Nomor 2, Tahun 2019, ISSN 2615-5583. Metode yang digunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:
 1. Parkir liar di Kota Bangkinang terjadi karena tidak seimbang rasio antara lahan parkir yang tersedia dengan banyaknya kendaraan.
 2. Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar kurang maksimal dikarenakan kurangnya Sumber Daya Manusia yang mengakibatkan tidak terhandlenya seluruh wilayah yang terindikasi adanya parkir liar.
- 5) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Diomedes Yason dan Dody Setyawan (2017) dengan judul “Analisis Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kota Malang dalam Meningkatkan Pelayanan Prima”. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Volume 6, Nomor 2, Tahun 2017, ISSN 2442-6962. Metode yang digunakan metode penelitian kualitatif.
- 6) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Anastasia Rizki Nilakandi Bachri, Marsuq, dan Frenly Albertus (2021) dengan judul “Analisis Kinerja Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Bidang Bina

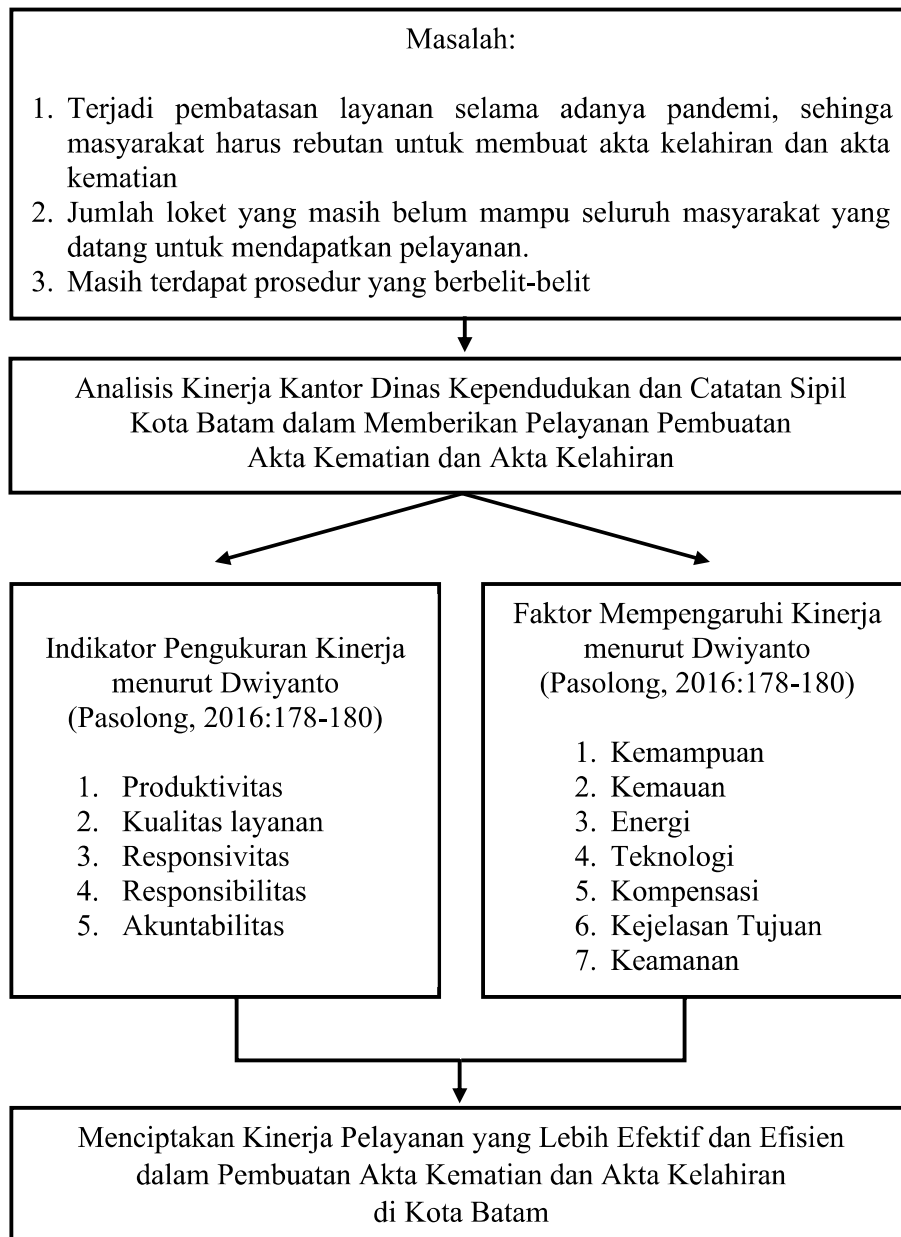
Marga dalam Pembangunan Jalan di Provinsi Kalimantan Timur”. *Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial*, Volume 1, Nomor 1, Tahun 2021. Metode yang digunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: 1) Kualitas Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Bidang Bina Marga dinilai sudah cukup baik dikarenakan setiap pelaksanaan pekerjaan pembangunan jalan yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Bidang Bina Marga telah dilakukan secara sistematis, dan penyelesaiannya pun telah selesai dengan tepat waktu, namun memang tidak semua pekerjaan selesai dengan maksimal, karna dapat dilihat pekerjaan pembangunan jalan yang maksimal baru 61% maka jalan yang masih dalam kondisi rusak masih banyak ditemui di provinsi Kalimantan timur, kurangnya Sumber Daya Manusia menjadi salah satu faktor kurang maksimalnya pembangunan jalan di provinsi Kalimantan timur.

- 7) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Anggi Samuel dan Dewi Rostyaningsih (2019) dengan judul “Analisis Kinerja Organisasi Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dalam Pengembangan dan Pengelolaan Pariwisata Kabupaten Semarang”. *Journal Of Public Policy and Management Review*, Volume 8, Nomor 4, Tahun 2019. Metode yang digunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi yang dilaksanakan Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dinilai masih kurang baik dilihat dari beberapa aspek produktivitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas.
- 8) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Timbul Dompok (2020) dengan judul “Aspek Pemberdayaan Kelurahan dalam Rangka Meningkatkan

Pelayanan Masyarakat”. Jurnal Dialektika Publik, Volume 5, No 1, Agustus 2020, ISSN 2621-2218. Metode yang digunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini menjelaskan bahwa untuk meningkatkan pelayanan di kelurahan, beberapa aspek penting pemberdayaan harus dilakukan secara maksimal. Ini termasuk kebebasan bergerak, kemampuan untuk membeli barang-barang kecil dan besar, partisipasi dalam membuat keputusan rumah tangga, kebebasan relatif dari dominasi keluarga, pengetahuan hukum dan politik, partisipasi dalam kampanye dan protes, keamanan ekonomi, dan memberikan kontribusi kepada keluarga.

- 9) *Research conducted by Femi Asteriniah with the research title “Public Service Quality in Administration in Kalidoni Kelurahan Office, Palembang City” published in the Journal of Public Administration Studies, Vol. 6 No. 2, 2021, p. 24-27, ISSN 2541-6979. The purpose of this research is to examine the service quality of Kalidoni urban village Office, Palembang City, the supporting and inhibiting factors of service at Kalidoni village office, Palembang City. This research used qualitative methods. The results showed that based on the dimension of reliability, service procedures are a little indifferent due to improper turnaround time. Based on the dimension of Responsiveness, officers do not give a positive response to community complaints, and there is no follow-up to the criticisms and suggestions submitted.*

2.4 Kerangka Berpikir



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir