

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Definisi Kinerja

Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa kinerja berarti : (1) sesuatu yang dicapai, (2) prestasi yang diperlukan, (3) kemampuan kerja. Abdullah (2016:51) mendefinisikan kinerja adalah cara pekerjaan dilakukan atau hasil akhir dari cara pekerjaan dilakukan. Definisi tersebut sejalan dengan pendapat Hamid (2014:86) yang menjelaskan bahwa kinerja berasal dari kata “*Job Performance* atau *Actual Performance*” yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja seseorang atau kinerja pekerjaan mereka.

Di sisi lain, Pasolong (2019:175) menuturkan Pencapaian kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh organisasi tidak terlepas dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Sedangkan menurut Prawirosentono (Pasolong, 2019:176) kinerja adalah hasil pekerjaan yang diselesaikan oleh organisasi sesuai dengan tugas dan wewenang yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Sarana pencapaian tujuan harus berbentuk organisasi yang dipimpin oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai aktor untuk mewujudkan tujuan lembaga atau organisasi baik itu organisasi publik maupun swasta.

Menurut Sinambela (2016:480) Kinerja adalah pelaksanaan suatu tugas dan penyelesaian pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya guna mencapai hasil yang diinginkan. Lebih ditekankan pada proses, di mana perbaikan dilakukan

selama implementasi untuk mengoptimalkan pencapaian hasil kerja atau kinerja. Selanjutnya Hersey dan Blanchard (Sinambela, 2016:481) motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan berkorelasi dengan kinerja, menurut definisi ini.

Sementara itu, Prawirosentono (Sinambela, 2016:481) berpendapat bahwa seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya, dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara sah, tidak melanggar hukum, dan dengan memperhatikan moral dan etika, menyatakan bahwa kinerja adalah hasil yang dapat dicapai secara legal dan etis.

2.1.1 Indikator Kinerja

Menurut Parasuraman terdapat beberapa indikator kinerja yang dirumuskan sebagai berikut (Zaenal, 2016:56):

1. *Tangibles* atau ketampakan fisik artinya penampilan bangunan, peralatan, karyawan, dan fasilitas lain yang dimiliki oleh penyedia sebagaimana tampak secara kasat mata.
2. *Reliability* atau realibilitas adalah kapasitas untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah keinginan tulus untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta kapasitas mereka untuk menginspirasi kepercayaan pelanggan.

5. *Emphaty* adalah perhatian atau kepedulian khusus pemerintah terhadap masyarakat.

2.1.2 Faktor yang Memengaruhi Kinerja

Menurut Lian (2017:97) faktor yang memengaruhi bahkan menentukan kualitas kinerja pegawai meliputi:

1. Motivasi;
2. Pengetahuan;
3. Keterampilan; dan
4. Sikap pegawai itu sendiri.

Sementara Atmosoeparto (Sembiring, 2012:110) mengklasifikasikan faktor internal dan eksternal dalam kinerja organisasi yang terdiri dari:

1. Faktor Internal
 - a. Tujuan organisasi, yaitu capaian yang diinginkan oleh organisasi
 - b. Struktur organisasi
 - c. Sumber daya manusia, yaitu kualitas dari anggota organisasi
 - d. Budaya organisasi, yaitu identitas organisasi menjadi citra organisasi
2. Faktor Eksternal
 - a. Faktor Politik, yaitu berkaitan dengan kekuasaan negara, yang dapat mempengaruhi ketentraman organisasi dan kemampuan berfungsi secara optimal.
 - b. Faktor Ekonomi, yaitu Perkembangan ekonomi suatu masyarakat berkaitan dengan pendapatan dan daya beli warganya.

- c. Faktor Sosial, yaitu berorientasi pada nilai-nilai sosial sehingga mempengaruhi pandangan etos kerja yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Sinambela (2016:482-483) menguraikan dalam upaya memperoleh kinerja yang baik, harus memerhatikan tiga elemen pokok berikut ini:

1. Deskripsi jabatan, menguraikan tugas dan tanggung jawab suatu jabatan sehingga pejabat di posisi tersebut paham secara pasti apa yang harus dilakukannya.
2. Bidang hasil dengan indikator kinerja harus jelas.
3. Standar kinerja untuk menunjukkan berhasil atau tidaknya tugas yang dilaksanakan oleh pejabat yang mengisi posisi tersebut.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Definisi Kualitas

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti : (1) tingkat baik buruknya sesuatu, (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb.) atau mutu. Sementara Triguno (Nurdin, 2019:16) mengartikan kemampuan individu, kelompok, lembaga atau organisasi untuk memenuhi standar keunggulan kualitas sumber daya manusianya, kualitas metode kerja, proses dan hasil, atau produk berupa barang dan jasa. Kualitas adalah kemampuan untuk memenuhi atau melampaui harapan mereka yang dilayani dengan memuaskan kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

Di sisi lain, Tjiptono (Hardiyansyah, 2018:54) menyatakan bahwa kualitas memiliki definisi sebaga berikut:

1. Kesesuain dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan atau cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar; dan
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Selanjutnya Garvin (Hardiyansyah, 2018:51) mengemukakan lima macam prespektif kualitas yang dapat menjelaskan mengapa kualitas dapat diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan, yaitu meliputi:

1. *Transcendental approach*, kualitas dipandang sebagai keunggulan yang melekat, yang dapat dirasakan dan dioperasionalkan.
2. *Product-based approach*, bahwa atribut atau spesifikasi yang dapat diukur dan dikuantifikasi adalah kualitas. Kualitas suatu produk dapat bervariasi tergantung pada seberapa banyak bahan atau karakteristik tertentu yang dikandungnya..
3. *User-based approach*, bahwa persepsi seseorang tentang kualitas mempengaruhi bagaimana hal itu dirasakan, membuat layanan dengan kualitas tertinggi menjadi layanan yang paling sesuai dengan preferensi mereka. Menurut sudut pandang subjektif dan didorong oleh permintaan ini,

setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan yang unik, sehingga kualitas bagi seorang individu setara dengan kepuasan yang dialaminya.

4. *Manufacturing based approach*, adalah berdasarkan pasokan terutama berkaitan dengan teknik dan praktik manufaktur dan mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan spesifikasi. Strategi ini menekankan penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal yang sering dimotivasi oleh keinginan untuk meningkatkan produktivitas dan mengurangi biaya. Standar perusahaan, bukan standar konsumen, yang menentukan kualitas produk.
5. *Value-based approach*, yaitu mempertimbangkan nilai dan biaya ketika mengevaluasi kualitas. Kualitas disebut sebagai keunggulan yang terjangkau dengan mempertimbangkan trade-off antara kinerja dan biaya. Dalam pandangan ini kualitas itu relatif jadi produk yang paling berharga belum tentu yang paling berkualitas namun, barang dan jasa yang dibeli konsumen yang memiliki makna pribadi terbesar bagi pelanggan adalah yang paling berharga.

2.2.2 Definisi Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Menurut Ratminto (Mulyawan, 2016:47) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai hasil interaksi antara pelanggan dan karyawan atau layanan lain yang disediakan oleh penyedia layanan

untuk memecahkan masalah pelanggan. Suatu pelayanan akan terlaksana dengan baik dan memuaskan jika terdapat faktor-faktor berikut ini:

1. Pengetahuan pembuat keputusan, pemimpin, dan pelaksana.
2. Ada aturan yang cukup.
3. Organisasi yang memiliki sistem yang fleksibel.
4. Pendapatan karyawan harus mampu memenuhi kebutuhan dasar hidup.
5. Kesiapan untuk melakukan pekerjaan dan seperangkat keterampilan yang sesuai dengan pekerjaan yang ada.
6. Tersedianya fasilitas dan pelayanan berdasarkan sifat dan bentuk tugas atau pekerjaan pelayanan.

Selanjutnya Moenir (Mursyidah & Ilmi Usrotin, 2020:14) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok atas dasar tertentu, dimana tingkat kepuasan hanya dapat dirasakan oleh orang yang dilayani tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Sedangkan Warella (Mulyawan, 2016:42) menjelaskan bahwa layanan adalah tindakan, kinerja, atau bisnis sehingga menunjukkan pentingnya partisipasi aktif penerima layanan dalam produksi atau pengiriman layanan itu sendiri.

Sementara menurut Mursyidah & Ilmi Usrotin (2020:15) pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memastikan bahwa proses pelayanan terjadi secara teratur dan terus menerus sepanjang keberadaan organisasi di masyarakat. Mengenai pemenuhan kebutuhan penerima dan penyedia layanan, prosedur tanya jawab diterapkan.

Mulyawan (2016:41) menjelaskan pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, segala bentuk pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sedangkan menurut Taufiqurokhman & Satispi (2018:95) pelayanan publik adalah rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik melaksanakan segala kegiatan pelayanan akibatnya, jasa dan kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan karena dibutuhkan dalam setiap aspek kehidupan.

2.2.3 Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Crosby, Lethimen dan Wyckoff (Taufiqurokhman & Satispi, 2018:126) kualitas pelayanan sebagai perubahan pada hal-hal khusus di mana kualitas ini dianggap sebagai tingkat keunggulan yang diinginkan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen jasa, pengendalian terus-menerus dilakukan dalam mencapai manfaat tersebut. Sedangkan menurut Supranto (Hardiyansyah, 2018:48) bagi penyedia layanan, kualitas layanan merupakan hal yang harus dijalankan secara efektif.

Selanjutnya Taufiqurokhman & Satispi (2018:127) menyimpulkan bahwa kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai jarak antara harapan pelanggan dan tingkat layanan yang sebenarnya diberikan. Kualitas layanan adalah totalitas karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang terlihat dan tidak terlihat.

Bagi perusahaan di industri jasa untuk mencapai kesuksesan, sangat penting bahwa mereka menyediakan pelanggan mereka dengan layanan berkualitas tinggi.

Norman mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memami terlebih dahulu karesteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

1. Tersedianya fasilitas dan pelayanan berdasarkan sifat dan bentuk tugas atau pekerjaan pelayanan.
2. Pelayanan terdiri dari tindakan nyata yang berdampak positif bagi masyarakat.
3. Karena sebagian besar peristiwa terjadi pada waktu dan lokasi yang sama, produksi dan konsumsi jasa tidak dapat dipisahkan secara signifikan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa:

1. Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya alam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.
3. Bahwa sebagai upaya untuk memepertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi alam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas

4. Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Menurut Mursyidah & Ilmi Usrotin (2020:34) kualitas pelayanan publik adalah totalitas kapasitas penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan klien dan memberikan kepuasan berdasarkan pemenuhan harapan mereka dan kenyataan yang mereka alami sebagai klien atau masyarakat, termasuk layanan administrasi dan layanan barang atau jasa.

2.3 Transportasi Umum

Transportasi adalah suatu cara untuk memindahkan barang dan orang dari satu lokasi ke lokasi lain. Tujuan dari transportasi adalah untuk memudahkan individu atau kelompok untuk mencapai tujuan yang diinginkan, atau untuk mengangkut barang dari satu lokasi ke lokasi lain. Transportasi dapat dilakukan dengan menggunakan sarana transportasi berupa kendaraan atau tanpa menggunakan kendaraan.

Di dalam Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 47 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan memiliki berbagai jenis angkutan, yaitu:

1. Kendaraan terdiri atas:
 - a. Kendaraan Bermotor
 - b. Kendaraan Tidak Bermotor.

2. Kendaraan Bermotor dikelompokkan berdasarkan jenis:
 - a. Sepeda motor
 - b. Mobil
 - c. Mobil bus
 - d. Mobil barang
 - e. Kendaraan khusus.
3. Kendaraan Tidak Bermotor dikelompokkan dalam:
 - a. Kendaraan yang digerakkan oleh tenaga orang
 - b. Kendaraan yang digerakkan oleh tenaga hewan.

2.4 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Yustinus, 2021) Jurnal Trias Politika, Volume 5, No 2, Oktober 2021, ISSN 2597-7423. Penelitian yang berjudul “Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Batam Koridor Sekupang Jodoh Tahun 2019” menjelaskan bahwa Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan, penelitian menggunakan teori Parasuraman dapat dinilai atau diukur dengan beberapa indikator yaitu *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* bahwa hasil penelitian Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari kondisi fasilitas yang kurang mendukung kenyamanan, keselamatan, dan keamanan pengguna jasa. Peminat transportasi merasa tidak puas dengan

layanan Bus Trans Batam karena buruknya kualitas layanan yang diberikan. Pengembangan transportasi dan peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci penyelesaian permasalahan transportasi Kota Batam.

2. Penelitian yang dilakukan oleh (Joko Susanto dan Zepa Anggraini, 2019) *Public Administration Journal of Research*, Volume 1, No 4, November 2019, ISSN 2685-9866. Penelitian yang berjudul “Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bungo dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Melalui Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor” menjelaskan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bungo Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah melalui Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor secara keseluruhannya belum cukup memuaskan, karena ada beberapa indikator yang belum sesuai dengan tolok ukur kinerja. Tolok ukurnya adalah dapat dilihat dari indikator kinerja, yaitu : kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Ada beberapa indikator kinerja yang belum cukup baik yaitu diantaranya adalah indikator efektivitas dan indikator kemandirian.
3. Penelitian yang dilakukan oleh (Matheus, 2022) *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 17, No 2, April 2022, ISSN 1412-825X. Penelitian yang berjudul “Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Timor Tengah Selatan dalam Pemungutan Retribusi Parkir Kendaraan Roda Dua dan Roda Empat (Studi Kasus Pasar Inpres Soe)” menjelaskan bahwa adanya faktor-faktor penghambat dan pendukung yaitu: Pertama, kekurangan personel menjadi faktor penghambat, sedangkan kebutuhan penambahan personel menjadi

faktor pendukung. Kedua, kurangnya sarana dan prasarana menjadi faktor penghambat, sedangkan faktor pendukung terkait sarana dan prasarana harus ditambah. Ketiga, tidak adanya pelatihan dan pembinaan bagi petugas, serta kurangnya faktor pengawasan dan pendukung menjadi kendala; petugas harus menjalani sosialisasi dan pelatihan, dan harus ada peningkatan pengawasan terhadap mereka yang memungut biaya parkir.

4. Penelitian yang dilakukan oleh (Jenny Valeria Kainde, Herman Nayoan, Welly Waworundeng, 2021) *Jurnal Governance*, Volume 1, No 2, 2021, ISSN 2088-2815. Penelitian yang berjudul “Kinerja Dinas Perhubungan dalam Menata Perparkiran Kendaraan Bermotor di Kabupaten Mimika” menjelaskan bahwa Kinerja Dinas Perhubungan dalam mengelola parkir kendaraan bermotor belum optimal karena dukungan organisasi berupa rambu larangan parkir di beberapa lokasi masih kurang, kemampuan dan efektifitas penanggulangan parkir liar difokuskan pada penguncian dan denda, yang hanya memberikan efek jera sementara bagi masyarakat yang melanggar aturan parkir, dan kinerja setiap orang dalam organisasi perlu ditingkatkan lagi, baik dari segi kemampuan dan efektifitas dalam menanggulangi parkir liar maupun kemampuan dan efektifitas dalam menanggulangi parkir liar.
5. Penelitian yang dilakukan oleh (Hery Setiawan, Tjahya Supriatna, dan Sampara Lukman, 2019) *Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Volume 11, No 4, Oktober 2020, ISSN 2807-1247. Penelitian yang berjudul “Kinerja Dinas Lingkungan Hidup dalam Penanganan Sampah di Kabupaten

Bengkalis Provinsi Riau” menjelaskan bahwa kinerja Dinas Lingkungan Hidup dalam penanganan sampah di Kabupaten Bengkalis belum optimal, hal ini dapat dilihat dari keterbatasan lahan TPA yang menyebabkan ketidaksesuaian dengan jumlah timbunan sampah, dan belum menggunakan teknologi yang ramah lingkungan di TPA (tempat pemrosesan akhir), sosialisasi dalam pengelolaan belum dilakukan secara keseluruhan hanya sebatas kalangan aparatur saja, koordinasi tugas dengan UPT (unit pelaksana teknis) kebersihan Kecamatan juga belum maksimal, kompetensi pegawai masih rendah kualitasnya, dan masih ada kekurangan. pengelolaan sampah serta keterbatasan sarana dan prasarana, sehingga pengelolaan sampah belum dilakukan secara optimal. Kurangnya partisipasi masyarakat dalam pengurangan sampah, pemilahan sampah, dan pemanfaatan sampah.

6. Penelitian yang dilakukan oleh (Zheren Anggita Sumakul, Ermaya Suradinata, dan Bambang Supriyadi, 2020) Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia, Volume 12, No 4, Desember 2020, ISSN 0853-7984. Penelitian yang berjudul “Kinerja Dinas Pariwisata dalam Pengembangan Pariwisata di Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara” menjelaskan bahwa hasil penelitian dan pengolahan data diperoleh 1) Produktivitas (input dan output), Kualitas layanan (pemberian informasi dan kualitas Sumber Daya Manusia), Responsivitas (daya tangkap dan keinginan masyarakat), Responsibilitas (tanggung jawab dan kerja sama), Akuntabilitas (tingkat kesesuaian dan tindakan) sudah berjalan dengan baik akan tetapi belum maksimal 2) Faktor penghambat Kinerja Dinas Pariwisata Kabupaten Minahasa Utara, yaitu

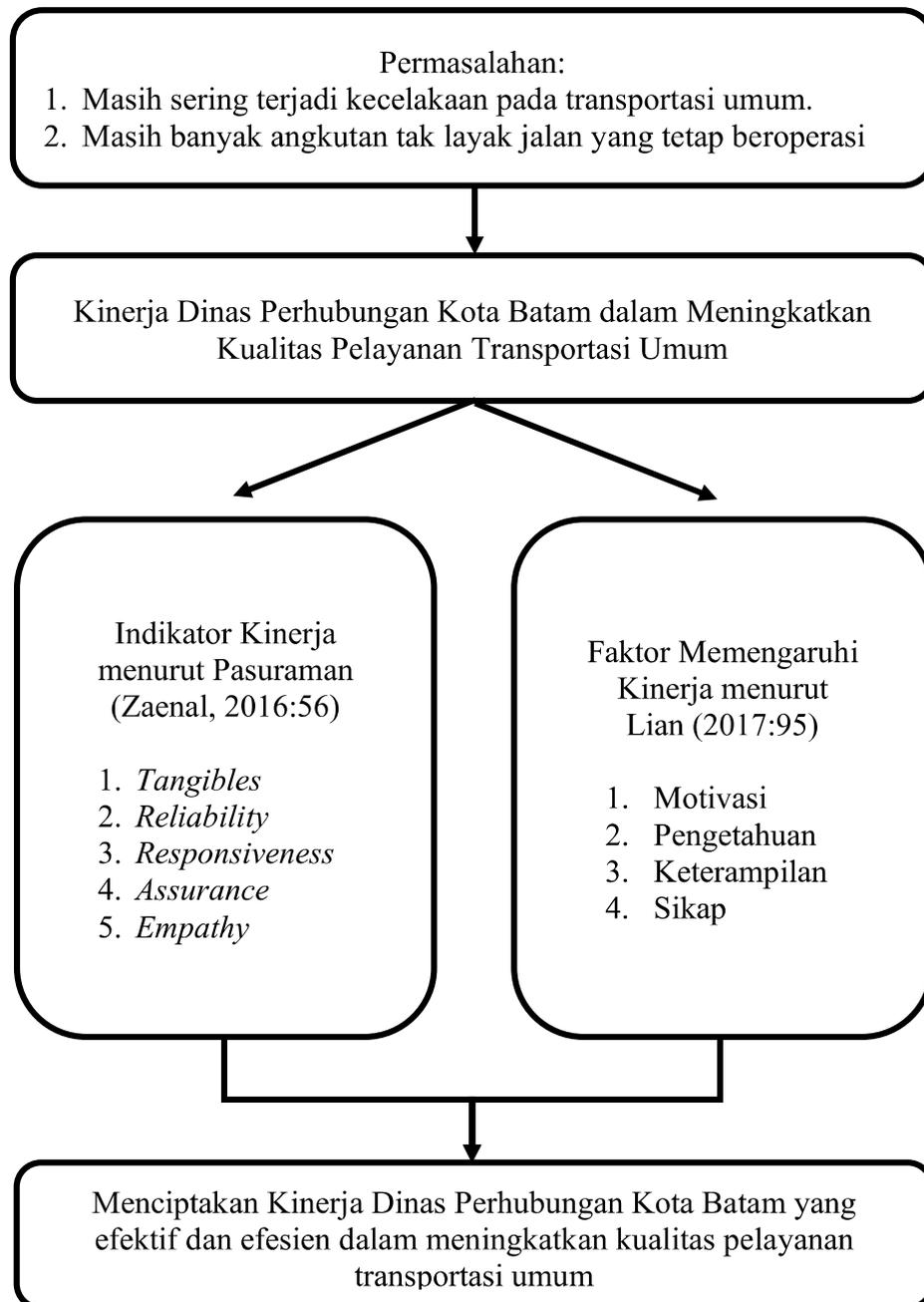
kurangnya Sumber Daya Manusia dengan latar belakang pendidikan pariwisata, kurangnya dana, kerjasama dengan pihak lain, infrastruktur, dan promosi objek wisata 3) Dalam jangka pendek dilakukan upaya untuk bekerja sama dengan kelompok lain, menyusun anggaran yang baik, mencari orang yang berlatar belakang pariwisata, dan menambah sarana dan prasarana wisata. Bahan evaluasi untuk RIPPDA berikutnya akan didasarkan pada upaya jangka panjang.

7. Penelitian yang dilakukan oleh (Lumettu Jegiftha, Ronny Gosal, dan Sarah Sambiran, 2018) Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Volume 1, No 1, 2018, ISSN 2337-5736. Penelitian yang berjudul “Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang dalam Pembangunan Infrastruktur di Kabupaten Kepulauan Talaud” menjelaskan bahwa dari target pembangunan jalan pada tahun 2017 yang ditetapkan sepanjang 25.014 km, ternyata yang dapat direalisasikan hanya sepanjang 17,533 km atau bila dipersentasikan sebesar +70 %, hal ini terjadi akibat adanya defisit anggaran yang dilakukan oleh pemerintah, sementara untuk pembangunan jembatan dari target sepanjang 34,7 km realisainya sepanjang 34,7 atau 100% tercapai, Karena itu, disarankan agar Dinas PUTR berbicara kepada masyarakat tentang pemotongan anggaran yang menyulitkan pencapaian tujuan pembangunan jalan. Untuk menghilangkan reputasi buruk bahwa jalan yang dibangun berkualitas buruk, disarankan agar dinas PUTR membangun jalan dan jembatan di desa-desa yang jauh dari ibukota kabupaten, seperti desa di pulau Kabaruan, dan

meningkatkan kinerja. Staf layanan PUTR harus memastikan bahwa setiap orang tahu apa pekerjaan dan peran utama mereka dalam organisasi.

8. Penelitian yang dilakukan oleh (Timbul Dompok, 2020) *Jurnal Dialektika Publik*, Volume 5, No 1, Agustus 2020, ISSN 2621-2218. Penelitian yang berjudul “Aspek Pemberdayaan Kelurahan dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Masyarakat” 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. Penelitian yang dilakukan oleh (Isabella M. Nolte, Alexis M. Bushnell, dan Marius Mews, 2019) *International Journal of Public Administration*, Vol. 43 No. 16, 2019, Hal. 1345-1356, ISSN 1532-4256. Penelitian yang berjudul “*Public Administration Entering Turbulent Times: A Study of Service Quality during the Refugee Crisis*”. menjelaskan bahwa struktur birokrasi dapat menghambat arus informasi yang cepat dan menyebabkan respon yang lambat. Pemangku kepentingan eksternal, sementara memahami durasi proses administrasi yang lebih lama, akhirnya tidak puas karena kurangnya informasi yang diberikan. Wawasan ini mempertanyakan keberhasilan reformasi Manajemen dan Tata Kelola Publik Baru yang diterapkan selama tiga dekade terakhir dalam hal lingkungan yang dinamis.

2.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran