

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teori

Untuk mempermudah dalam penelitian dan dalam penyusunan serta penyesuaian antara konsep dilapangan dan teori yang ada dan agar tidak terjadi kesimpang siuran pada saat pembuatan laporan, maka perlu adanya suatu teori (kerangka pikir) sebagai acuan dan pedoman penyusunan tentang kerangka pikir, yang dapat dimuat disini. Dalam hal-hal yang berkaitan dengan persoalan yang akan diteliti, dan penulis mencoba mengungkapkan kerangka teori ini sebagai landasan penelitian, penulis ambil dari beberapa buku *literature* yang ada kaitannya dengan masalah yang sedang penulis teliti.

2.1.1 Pengertian Evaluasi

Kata evaluasi berasal dari bahasa inggris "*Evaluation*" yang berarti penilaian atau penafsiran, mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*Appraisal*), pemberian angka (*Rating*), dan penilaian (*Assesment*), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya.

Menurut Lester dan Stewart (2000:126) yang dikutip agustrisno (2008:185), evaluasi ditunjukan untuk melihat sebagian kegagalan suatu kebijakan dan untuk mengetahui apakah kebijakan yang telah dirumuskan dan dilaksanakan dapat menghasilkan dampak yang diinginkan.

Menurut Abidin (2012:165), pengertian evaluasi secara lengkap mencakup tiga pengertian, yaitu (1) evaluasi awal, yaitu proses perumusan kebijakan sampai saat sebelum diimplementasikan (*Ex-ante evaluation*), (2) evaluasi dalam proses implementasi atau monitoring, (3) evaluasi akhir yang dilakukan setelah selesai proses implementasi kebijakan (*Ex-post evaluation*).

Menurut Stufflebeam (dalam Arikunto, 2004: 1), mengungkapkan bahwa evaluasi merupakan proses penggambaran, pencairan dan pemberian informasi yang bermanfaat bagi pengambil keputusan dalam menentukan alternative keputusan.

Bentuk dan macam evaluasi (Borus: 1972, dalam Fadillah Putera, 2001), antara lain:

2.1.1.1 Evaluasi Politik

Evaluasi politik adalah bagaimana menilai berbagai substansi kebijakan ketika diformulasikan, menilai formulasi kebijakan, apakah terjadi kesalahan prosedur atau penyimpangan-penyimpangan kewenangan dan menilai dimensi proses memformulasikan suatu kebijakan.

2.1.1.2 Evaluasi Proses

Evaluasi proses (*Monitoring*), suatu kegiatan untuk melakukan penilaian terhadap proses pelaksana kebijakan, dengan tujuan menjaga agar kebijakan yang sedang diimplementasikan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam formulasi kebijakan, menemukan kesalahan sedini mungkin sehingga mengurangi resiko yang lebih besar, melakukan tindakan modifikasi terhadap kebijakan apabila hasil monitoring mengharuskan untuk itu.

2.1.2 Pengetian Kinerja

Kinerja adalah sebuah kata dalam bahasa Indonesia dari kata dasar “kerja” yang diterjemahkan dari bahasa asing “prestasi” bisa pula berarti “hasil kerja”. Pengertian kinerja seperti yang terbayang dalam pemikiran kita adalah hasil kerja nyata yang didapat dalam periode tertentu yang dibandingkan dengan target atau rencana kerja yang dibuat sebelumnya.

Menurut Rachmad A. Triono disebutkan bahwa manajemen kinerja adalah penjabaran dari target organisasi yang ditetapkan kedalam target-target individu yang bersifat tindakan praktis, realitis dan dapat diukur serta menantang dengan adanya penjabaran yang jelas dari setiap target yang merupakan bagian dari tugas dan tanggung jawab individu, maka dapat memberikan gambaran yang jelas tentang rencana kerja organisasi dan dapat menciptakan harapan individu yang jelas pula pada dalam organisasi.

Menurut Jhon Whitmore (1997:104) “Kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang, kinerja adalah suatu perubahan, prestasi pameran umum dan keterampilan”.

Gibson, dkk (2003:355) “Kinerja merupakan hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan yang organisasi, efisiensi dan kinerja keaktifan kinerja lainnya”.

Robert Mathis dan Jhon H. Jakson terjemahannya Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira (2001:78), menyatakan bahwa “kinerja merupakan dasar apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan”.

Payaman Simanjuntak (2005:1), Pengertian kinerja lainnya yakni tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu.

Dengan demikian peranan individu dalam organisasi menjadi jelas, sehingga pendistribusian wewenang dan tanggung jawab menjadi lebih merata atau tidak tergantung pada beberapa individu. Agar kinerja suatu organisasi dapat terwujud dengan baik sesuai target-target yang ditetapkan semula, maka manajemen kinerja perlu memperhatikan beberapa aktifitas, yaitu :

- a. Rencana: Apa yang ingin dilaksanakan.
- b. Pengorganisasian: Bagaimana target tersebut akan dicapai.
- c. *Staffing*: Siapa yang akan melaksanakan dan apa yang diperlukan untuk mencapai target.
- d. Pengarahan: Dukungan apa yang diperlukan oleh pelaksana dan bagaimana caranya manajer akan mendukung upaya tersebut.
- e. Pengawasan: Bagaimana mengukur kinerja tersebut dan proses pengawasan dan *monitoring* yang bagaimana yang dapat disepakati manajemen.

2.1.3 Pengertian Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja sering disebut "*performance evaluation* (penilaian kinerja)" atau "*performance Appraisal* (penilaian prestasi)". *Appraisal* berasal dari kata Inggris "*Aperatiare*" yang berarti memberikan nilai atau harga , dengan demikian evaluasi kinerja berarti memberi nilai atas pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang dan untuk itu diberikan imbalan, kompensasi atau penghargaan.

Evaluasi kinerja atau penilaian prestasi karyawan adalah penilaian prestasi kerja yaitu suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang pegawai melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya.

2.1.4 Manajemen Kinerja

Beberapa pandangan para pakar tentang pengertian manajemen kinerja. Bacal memandang manajemen sebagai proses komunikasi yang dilakukan secara terus menerus dalam kemitraan antara karyawan dengan atasan langsungnya. Proses komunikasi ini meliputi kegiatan membangun harapan yang jelas serta pemahaman mengenai pekerjaan yang dilakukan. Proses komunikasi merupakan suatu sistem yang memiliki sejumlah bagian dimana semuanya harus diikuti sertakan, apabila manajemen kinerja ini hendak memberikan nilai tambah bagi organisasi, manajer, dan karyawan.

Amstrong dan Baron mengatakan bahwa manajemen kinerja adalah pendekatan strategis dan terpadu untuk menyampaikan sukses berkelanjutan pada organisasi dengan memperbaiki kinerja karyawan yang bekerja didalamnya dan dengan mengembangkan kapabilitas tim dan kontributor individu.

Fletcher yang menyatakan manajemen kinerja sebagai berkaitan dengan pendekatan menciptakan visi bersama tentang maksud dan tujuan organisasi, membantu karyawan memahami dan mengenal bagiannya dalam memberikan kontribusi, dan dalam melakukannya, mengelola, dan meningkatkan kinerja baik individu maupun organisasi.

Menurut Schwartz memandang kinerja manajemen, Sebagai gaya manajemen yang dasarnya adalah komunikasi terbuka antara manajer dan karyawan yang menyangkut penetapan tujuan, memberikan umpan balik baik dari manajer kepada karyawan maupun sebaliknya dari karyawan kepada manajer, demikian pula penilaian kinerja. Schwartz melihat manajemen kinerjanya sebagai salah satu gaya manajemen,

namun dari sisi substansinya mirip dengan pandangan Bacal sebagai suatu proses komunikasi.

2.1.5 Aparatur

Aparatur adalah alat Negara, Pemerintah adalah sekelompok orang yang secara bersama-sama memikul tanggungjawab terbatas untuk menggunakan kekuasaan terbatas, sedangkan Pemerintahan adalah segala urusan yang dilakukan oleh negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan masyarakat dan kepentingan negara aparatur Pemerintah atau Pegawai Negeri Sipil aparatur negara adalah sumber daya manusia penyelenggara negara. Dari pengertian diatas dapat diuraikan bahwa aparatur kelurahan adalah pegawai kelurahan yang diharapkan dapat dijadikan pedoman dalam menjalani profesi selaku Pelayanan Publik serta sekaligus sebagai ikhtiar menciptakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang tangguh dan berkualitas, dimana pihak kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan dan bertanggungjawab kepada Bupati/Wali Kota melalui Kecamatan.

2.1.6 Kelurahan

Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat dalam wilayah kerja Kecamatan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan, disebutkan bahwa Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah Kecamatan yang dipimpin oleh lurah yang berada dan bertanggungjawab kepada Bupati/Wali Kota melalui Camat.

Dalam buku landasan dan pedoman kerja administrasi Pemerintah Daerah Kota dan Desa, Kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi Pemerintahan terendah langsung dibawah Camat yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri. Kelurahan disini dinamakan wilayah administratif.

Selain melaksanakan tugas pokok tersebut, Lurah juga melaksanakan urusan Pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati/Wali Kota, adapun tugas pokok Lurah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan kegiatan Pemerintah Kelurahan.
- b. Pemberdayaan masyarakat.
- c. Pelayanan masyarakat.
- d. Penyelenggara masyarakat ketentraman dan ketertiban umum.
- e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, dan
- f. Pembinaan lembaga kemasyarakatan kedudukan.

Menurut Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 tentang peraturan pelaksanaan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2006 Pasal 23 ayat (3) tentang pengisian jabatan lurah dan perangkat Kelurahan sebagaimana berasal dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota bersangkutan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk mengharapkan kinerja Pemerintah Kelurahan yang baik, maka sebelumnya diperlukan kinerja aparat Kelurahan yang baik pula. Kinerja aparat akan baik apabila mempunyai kemampuan berupa keahlian dana adanya sarana prasarana yang

menggerakkan. Menurut Mangkunegara, bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*Ability*) dan faktor motivasi (*Motivation*). Kinerja aparatur Pemerintah Kelurahan dalam memberikan pelayanan pada gilirannya akan semakin optimal. Semakin baik kinerja aparatur Pemerintah Daerah semakin baik pula penyelenggaraan Pemerintahan tersebut. Karena itu kinerja aparatur Pemerintah Kelurahan yang mencakup kemampuan dan sarana prasarana merupakan salah satu aspek yang sangat penting untuk di teliti.

Aparat Kelurahan yang mengisi wadah sekaligus melaksanakan rangkaian kegiatan Pemerintah Kelurahan adalah manusia, padahal manusia adalah makhluk hidup yang mempunyai perilaku, maka dengan sendirinya kinerja Pemerintah Kelurahan itu banyak tergantung pada perilaku manusia (aparatur) yang terdapat didalamnya. Dari uraian tersebut diketahui bahwa faktor kemampuan sumber daya manusia (aparatur) yang berpengaruh terhadap kinerja Pemerintah Kelurahan.

Dari kedua faktor tersebut yang menarik perhatian penulis untuk meneliti/mengkaji yaitu faktor manusia (aparatur) karena berkaitan dengan kemampuan dalam menterjemahkan, memanfaatkan, sumber daya dan melaksanakan tugas sesuai dengan kewajiban dan tanggungjawabnya. Faktor ini dipandang sebagai determinan utama dalam keberhasilan kinerja Pemerintah Kelurahan sebab kemampuan sumber daya aparat Kelurahan sebagai pelaksana tugas dan tanggungjawab pemerintah kelurahan menempati posisi strategis (Hanif nurcholis, Zainul ittihad amin 2010 : 5.25).

2.1.7 Kecamatan

Camat diangkat oleh Bupati atau Walikota atas usul Sekretaris Daerah. Camat menerima pelimpahan sebagian kewenangan Pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menanganin urusan Otonomi Daerah.

Camat adalah kepala kecamatan, Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota, status Kecamatan sesuai dengan UU Nomor 22 Tahun 1999 dan UU Nomor 32 Tahun 2004 yang bukan lagi sebagai wilayah administrasi tapi sebagai wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota. Dengan demikian perangkat daerah Kabupaten dan atau Daerah Kota bukan sebagai kepala wilayah disebut camat. Pembentukan Kecamatan ditetapkan dengan peraturan daerah.

Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota dalam Peraturan Perundang-undangan Nomor 19 Tahun 2008. Kedudukan Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang dipimpin oleh camat.

Pembentukan Kecamatan adalah pemberian status pada wilayah tertentu sebagai Kecamatan di Kabupaten/Kota. Penggabungan Kecamatan adalah penyatuan Kecamatan yang dihapus pada Kecamatan yang lain.

2.1.8 Pelayanan Publik

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang tercantum pada

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip Pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, memperdalam kepercayaan kepada Pemerintahan dan administrasi publik.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa Pemerintahan padahal kekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan Publik (*Public Services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan Publik (*Public Services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat atau warga Negara. Pelayanan oleh lembaga-lembaga Pemerintah kepada masyarakat disebut dengan berbagai istilah, seperti pelayanan masyarakat, pelayanan umum, atau pelayanan publik. Ketiga-tiganya memiliki batasan pengertian yang sama, dan penggunaannya dapat saling diperlukan.

Pelayanan publik memiliki ciri-ciri yang sama dengan pelayanan oleh dunia usaha antara lain:

1. Berusaha memenuhi harapan pelanggan, dan merebut kepercayaannya.
2. Kepercayaan pelanggan adalah jaminan atas kelangsungan hidup organisasi.

Selain memiliki kebersamaan, pelayanan publik memiliki ciri-ciri khusus yang membedakannya dari pelayanan swasta, yaitu:

- a. Sebagian besar pelayanan pemerintah berupa jasa.
- b. Selalu terkait dengan pelayanan-pelayanan lain, dan membentuk sebuah sistem pelayanan yang berskala regional, atau bahkan nasional.
- c. Perlengkapan internal cukup menonjol, sebagai akibat dan tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis.
- d. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkatkan seiring dengan peningkatan mutu pelayanan.
- e. Masyarakat secara keseluruhan diperlukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh pada upaya-upaya pengembangan pelayanan.

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (*Personal service*) sampai jasa sebagai produk.

Oleh karena itu, untuk memahami kualitas pelayanan, maka para administrator perlu mendasarkan kinerjanya pada tingkat kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat (*Expected Services*). Apabila kualitas pelayanan yang diterima oleh warga masyarakat, kira-kira sesuai dengan kualitas layanan yang diharapkannya, maka pelayanan tersebut dapat dinyatakan berkualitas (*Quality Service*).

Menurut Sianipar (1998:4), Pelayanan adalah melayani, membantu, menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang.

Menurut Anonim (1993:21), Pelayanan umum adalah segala bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Miftah Thoha (2001:12), Pelayanan masyarakat sering disebut juga pelayanan umum.

Menurut Thomasson dan Ovretveit yang dimaksud dengan pelayanan publik yang prima adalah manakala masyarakat puas, para petugas juga puas, serta pimpinan lembaga merasa puas atas kinerja pelayanan yang diberikannya.

Menurut Edvardsson et al jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan.

Berbagai konsep mengenai Pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Haksever et al menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*Services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Konsep Pelayanan Publik yang dilakukan oleh pemerintah terhadap warga negaranya merupakan amanah konstitusi dimana warga negara tidak hanya ditempatkan sebagai pelanggan (*Customer*), namun lebih ditempatkan sebagai pemilik yang dapat

mempengaruhi arah dan bentuk pelayanan yang akan diselenggarakan (Syakir, SIP : 2014 : 161).

2.1.8.1 Azas-Azas Pelayan Publik Menurut (Ibrahim 2008:20-28)

- a. Hak dan kewajiban baik bagi pemberi dan penerima Pelayan Publik tersebut.
- b. Peraturan setiap pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik harus diupaya agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang ditanggungjawabkan.
- d. Pelayan publik diselenggarakan oleh instansi atau lembaga Pemerintah atau Pemerintahan.

2.1.8.2 Kualitas Pelayan Publik

Secara teoritis tujuan Pelayanan Publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan.

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas.

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional.

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif.

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak.

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban.

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selanjutnya jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang *konvensional* hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

1. Kinerja (*Performance*).
2. Keandalan (*Reliability*).
3. Mudah dalam penggunaan (*Easy Of Use*).
4. Estetika (*Esthetics*), dan sebagainya.

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*Meeting the needs of customers*). Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut Lupiyoadi adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka yang melibatkan 800 pelanggan terhadap enam sektor jasa : reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel, dan disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi *servqual* sebagai berikut:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan universitas yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (*Responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy*).
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Abidin Pelayanan Publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

2.1.9 Ketertiban

Ketertiban asal kata “tertib” yang berarti teratur menurut aturan, rapi. Sedangkan ketertiban yaitu peraturan (masyarakat) atau keadaan serba teratur baik. Ketertiban ada kalanya diartikan sebagai “Ketertiban, Kesejahteraan, dan Keamanan”, atau disamakan dengan Ketertiban Umum, atau sinonim dari istilah “Keadilan”. Ketertiban umum Dalam bukunya “Pengantar Hukum Perdata Internasional Indonesia” Prof. Dr S. Gautama mengibaratkan lembaga ketertiban umum ini sebagai “rem darurat” yang sering kita temukan pada setiap kereta api. Yang pemakainya harus secara hati-hati dan seirit mungkin karena apabila kita terlampaui lekas menarik rem darurat ini, maka “kereta HPI” tidak dapat berjalan dengan baik. Ketertiban adalah suatu keadaan dimana segala kegiatan dapat berfungsi dan berperan sesuai ketentuan yang ada.

Menurut Mochtar Kusumaatmadja “Ketertiban” adalah tujuan pokok dan pertama dari segala hukum, Kebutuhan terhadap ketertiban ini merupakan syarat pokok (*Fundamental*) bagi adanya suatu masyarakat manusia yang teratur, ketertiban sebagai tujuan hukum, merupakan fakta objektif yang berlaku bagi segala masyarakat manusia dalam segala bentuknya untuk mencapai ketertiban ini diperlukan adanya kepastian dalam pergaulan antar manusia dalam masyarakat.

2.1.10 Keamanan

Keamanan yang asal katanya aman adalah suatu kondisi yang bebas dari segala macam bentuk gangguan dan hambatan. Pengertian Keamanan dan Ketertiban Masyarakat menurut Pasal 1 Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 disebutkan bahwa Keamanan dan Ketertiban masyarakat adalah

suatu kondisi dinamis masyarakat sebagai salah satu prasyarat terselenggaranya proses pembangunan nasional dalam rangka tercapainya tujuan nasional yang ditandai oleh terjaminnya keamanan, ketertiban, dan tegaknya hukum, serta terbinanya ketentraman yang mengandung kemampuan membina serta mengembangkan potensi dan kekuatan masyarakat dalam menangkal, mencegah, dan menanggulangi segala bentuk pelanggaran hukum dan bentuk-bentuk gangguan lainnya yang dapat meresahkan masyarakat. Perkataan aman dalam pemahaman tersebut mengandung 4 (empat) pengertian dasar, yaitu:

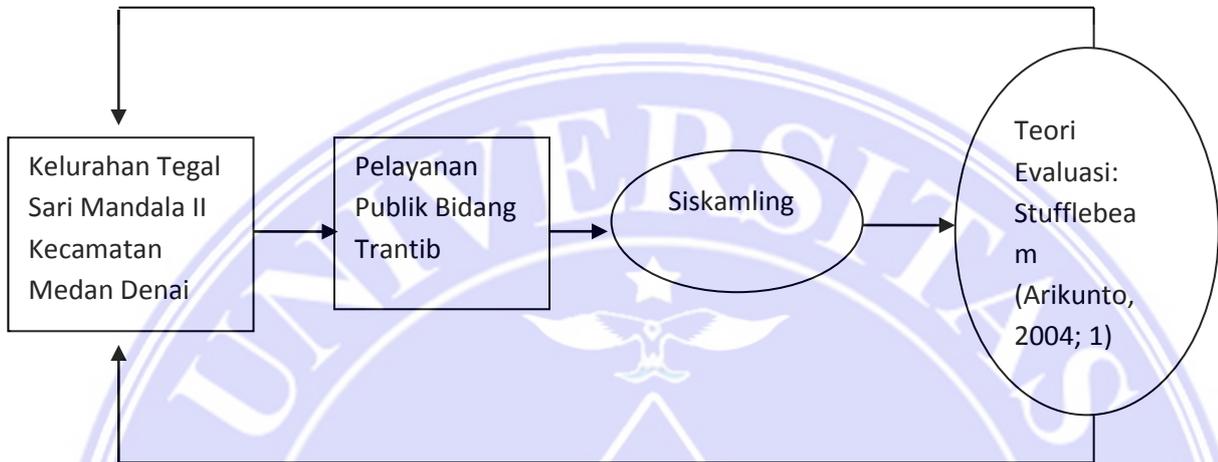
1. *Security* yaitu perasaan bebas dari gangguan fisik dan psikis;
2. *Surety* yaitu perasaan bebas dari kekhawatiran;
3. *Safety* yaitu perasaan terlindung dari segala bahaya; dan
4. *Peace* yaitu perasaan damai lahiriah dan batiniah.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti. Secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independent. Dalam bidang penelitian ini variabel moderator dan *interventing*, maka perlu juga dijelaskan mengapa variabel itu ikut dilibatkan dalam penelitian.

Bagan.1

Evaluasi kinerja



Evaluasi Kinerja