

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

A. Kinerja Pegawai

Harbani Pasolong (2010:175), kinerja dapat dipahami dari dua perspektif, yaitu kinerja individu (pegawai) dan kinerja organisasi. Kinerja individu mengacu pada hasil kerja yang diperoleh oleh masing-masing pegawai dalam sebuah organisasi, sedangkan kinerja organisasi mencerminkan keseluruhan hasil atau output yang dihasilkan oleh organisasi secara keseluruhan.

Sarripudin dan Handayani (2017:419) mengungkapkan kinerja pegawai merupakan serangkaian aktivitas atau proses kerja yang dilakukan selaras terhadap kemampuan individu dalam mencapai tujuan tertentu.

Menurut Sedarmayanti (2007:310), kinerja ialah hasil dari pelaksanaan tugas yang dikerjakan oleh seseorang maupun kelompok dalam suatu organisasi, yang dijalankan berdasarkan tanggung jawab dan kewenangan guna mencapai target organisasi.

Wibowo (2010:81) menegaskan bahwa kinerja dapat dipahami baik sebagai proses maupun sebagai hasil akhir dari pekerjaan, di mana proses pelaksanaan kerja itu sendiri mencerminkan kualitas kinerja.

Sementara itu, Dwiyanto (2006) memandang kinerja sebagai cerminan dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya secara efisien dan efektif, berdasarkan standar dan sasaran. organisasi.

Dari berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah hasil aktivitas kerja yang dilakukan individu atau kelompok sesuai tanggung jawab dan wewenangnya dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi.

1.Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Keith Davis (dalam Anwar, 2001:67-68), terdapat beberapa aspek yang memengaruhi kinerja seseorang, yaitu:

- a. Kemampuan (Ability): Kemampuan pegawai mencakup potensi intelektual (IQ) dan keterampilan nyata (pengetahuan dan keahlian). Individu dengan IQ tinggi, pendidikan yang relevan, serta keterampilan yang sesuai akan lebih mudah mencapai hasil kerja optimal. Oleh sebab itu, penting bagi organisasi untuk menempatkan pegawai selaras terhadap bidang keahliannya.
- b. Motivasi (Motivation): Motivasi lahir dari sikap pegawai dalam merespons kondisi pekerjaan. Ini adalah dorongan internal yang mengarahkan tindakan pegawai untuk mencapai tujuan organisasi.

2. Indikator Pengukuran Kinerja

Menurut Dwiyanto dalam Pasalong (2006:50-51), mengungkapkan ada beberapa indikator pengukuran kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

1. Produktivitas kerja mencerminkan tingkat pencapaian hasil kerja yang diperoleh pegawai dalam menjalankan tugas melalui sikap pegawai, kemampuan kerja pegawai dan tanggungjawab.
2. Kualitas layanan diukur melalui kepuasan pengguna layanan, ketepatan pelayanan dan kejelasan informasi.

3. Kapasitas aparat untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menetapkan prioritas layanan, dan menyusun program layanan yang memenuhi kebutuhan tersebut—seperti waktu respons yang cepat, ketersediaan informasi, dan kualitas layanan—adalah yang dimaksud dengan daya tanggap.
4. Bertanggung jawab berarti melakukan segala sesuatu dengan cara yang benar, sesuai dengan aturan organisasi yang telah ditetapkan yang mengutamakan pelayanan masyarakat, pendidikan bagi warga, dan administrasi yang baik.
5. Akuntabilitas Menunjukkan sejauh mana kebijakan dan aktivitas organisasi selaras dengan keinginan masyarakat luas yang meliputi tanggungjawab hasil, pengawasan internal dan keterlibatan publik.

3. Penilaian Kinerja

Menurut Sipil & Barito (2023), penilaian kinerja berarti instrumen penting untuk mengukur prestasi kerja pegawai secara berkala. Evaluasi ini sangat krusial bagi pengembangan organisasi secara keseluruhan karena berkaitan dengan efektivitas kebijakan pengelolaan SDM. Dalam konteks pelayanan jasa, indikator penilaian kinerja antara lain:

- a. Lingkungan kerja yang mendukung
- b. Tingkat disiplin
- c. Tanggung jawab terhadap tugas
- d. Ketepatan dan kecepatan pelayanan
- e. Sikap ramah dan sopan

- f. Interaksi yang baik dengan masyarakat

B. Pelayanan Publik dalam Pemerintahan Desa

Menurut UU No 6 Tahun 2014 dan Nomor 23 Tahun 2014, desa adalah entitas masyarakat hukum yang punya batas teritorial dan wewenang untuk menata serta mengurus urusan pemerintahan berdasarkan hak asal-usul yang diakui negara. Pemerintah desa dipimpin oleh kepala desa sebagai perpanjangan tangan negara di tingkat lokal. Dwipayana (2013:15) menekankan bahwa pemerintahan desa memegang peranan strategis dalam menciptakan tata kelola yang demokratis, memberdayakan masyarakat, dan menyediakan layanan publik yang optimal.

UU No. 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan untuk terpenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Roth (1926:1) mengungkapkan pelayanan publik adalah semua bentuk layanan yang disediakan untuk umum. Dengan demikian, pelayanan publik di desa mencakup penyediaan layanan dasar yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan yang transparan, efektif, dan efisien.

Jenis-jenis Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa:

- a. Administrasi Kependudukan dan Administratif: Meliputi pengurusan dokumen seperti surat keterangan, akta kelahiran, surat keterangan tanah, dan lainnya.

- b. Infrastruktur dan Barang Publik: Mencakup pembangunan fasilitas umum seperti jalan desa, jembatan, pos keamanan, dan sebagainya.
- c. Pelayanan Kesehatan: Seperti posyandu, layanan imunisasi, dan pemeriksaan kesehatan.
- d. Pelayanan Pendidikan: Pembangunan sekolah, pendidikan non-formal, dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas SDM desa.
- e. Pelayanan Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat: Meliputi bantuan sosial, pemberdayaan ekonomi, dan program pengentasan kemiskinan.
- f. Pelayanan Lingkungan: Kegiatan seperti pengelolaan sampah dan penghijauan untuk menjaga keberlanjutan lingkungan desa.

C. Proses Administrasi Pembuatan Akta Kelahiran

Menurut Nurcholis, (2011) administrasi desa ialah proses pencatatan data dan informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa yang berfungsi sebagai alat untuk melayani dan membantu masyarakat serta mendukung tertib administrasi dalam pemerintahan desa. Administrasi yang baik akan membantu tercapainya tujuan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat desa. Pelayanan Administrasi desa mencakup layanan seperti pengurusan administrasi kependudukan, pembuatan dan perubahan surat keterangan, akta kelahiran dan berbagai keperluan administrasi lainnya. Proses pelayanan birokrasi desa atau administrasi salah satunya ialah pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Akta kelahiran merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh negara melalui instansi yang berwenang, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang mencatat peristiwa kelahiran seseorang. Dokumen ini berfungsi sebagai bukti hukum awal yang menunjukkan keberadaan seseorang sebagai

subjek hukum. Selaras terhadap UU No 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan atas UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, akta kelahiran adalah bukti autentik yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang memuat informasi terkait kelahiran seorang individu. Berikut ini adalah proses administrasi pembuatan akta kelahiran menurut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar (Rabu, 23 April 2025):

1. Persyaratan Umum dengan menyiapkan berkas-berkas

Pemohon perlu menyiapkan dokumen-dokumen berikut:

- a. Mengisi formulir F-2.01.
- b. Menyertakan surat keterangan kelahiran yang dikeluarkan oleh bidan, rumah sakit, tenaga medis, atau menggunakan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) atas kebenaran data kelahiran apabila dokumen tersebut tidak tersedia.
- c. Fotokopi buku nikah atau kutipan akta perkawinan, atau melampirkan SPTJM yang menyatakan kebenaran status sebagai pasangan suami istri bila tidak memiliki dokumen resmi tersebut.
- d. Fotokopi Kartu Keluarga (KK).
- e. Fotokopi KTP Elektronik pelapor, apabila pelapor bukan merupakan orang tua dari bayi.
- f. Fotokopi KTP Elektronik kedua orang tua bayi.
- g. Fotokopi KTP Elektronik dari dua orang saksi yang berdomisili di wilayah Kabupaten Blitar.

Catatan:

- SPTJM Kebenaran Kelahiran digunakan ketika surat keterangan kelahiran dari tenaga medis tidak dapat disertakan.
- SPTJM Kebenaran Pasangan Suami Istri dibutuhkan apabila tidak terdapat dokumen resmi seperti buku nikah atau akta perkawinan.

2. Pengajuan Permohonan:

Permohonan pembuatan akta kelahiran diajukan terlebih dahulu ke kantor desa setempat.

3. Verifikasi Berkas:

Petugas akan melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dan keabsahan berkas-berkas yang diajukan oleh pemohon.

4. Proses dan Penerbitan:

Apabila seluruh persyaratan dinyatakan lengkap dan benar, permohonan akan diteruskan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk diproses lebih lanjut dan diterbitkan akta lahirannya.

5. Penyerahan Dokumen:

Akta kelahiran akan diserahkan kepada pemohon melalui petugas registrasi desa atau kelurahan. Proses penyelesaian umumnya memakan waktu 1 hingga 2 hari kerja setelah berkas diterima secara lengkap oleh Disdukcapil. Namun, dalam kondisi tertentu selaras terhadap Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2017 terkait Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, kutipan akta kelahiran dapat diterbitkan paling lambat dalam waktu 7 hari kerja.

D. Teori Kinerja dalam Perspektif Organisasi Publik

Teori kinerja dalam organisasi sektor publik membahas bagaimana cara organisasi publik mengevaluasi pencapaian tujuan serta efektivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Armstrong dan Baron menjelaskan bahwa kinerja ialah hasil dari pekerjaan yang berkaitan erat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan, dan kontribusi terhadap aspek ekonomi. Mahsun (2006) mendefinisikan kinerja sebagai gambaran sejauh mana pelaksanaan suatu kegiatan atau program berhasil mewujudkan tujuan, misi, dan visi organisasi.

Manajemen kinerja dalam organisasi publik, menurut Armstrong dan Baron (1998), adalah proses yang mencakup perencanaan, pengukuran, evaluasi, dan pengembangan kinerja individu maupun organisasi secara berkelanjutan. Manajemen kinerja yang efektif memungkinkan organisasi meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas sehingga pelayanan publik menjadi lebih berkualitas. Teni Listiani (2011) menambahkan bahwa manajemen kinerja merupakan strategi perbaikan berkelanjutan yang mengintegrasikan sasaran individu dan organisasi untuk mencapai hasil yang diharapkan.

Dwiyanto (2006) mengungkapkan terdapat lima indikator utama untuk menilai kinerja organisasi publik, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab (responsibilitas), dan akuntabilitas. Produktivitas diartikan sebagai perbandingan antara sumber daya yang digunakan dengan hasil yang dicapai serta efektivitas pelayanan. Kualitas layanan diukur berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Responsivitas mengacu pada kesesuaian program dengan kebutuhan masyarakat, sementara tanggung jawab (responsibilitas) mengacu pada kepatuhan organisasi terhadap

prinsip-prinsip administrasi dan kebijakan yang diberlakukan. Akuntabilitas mengukur sejauh mana organisasi dapat mempertanggungjawabkan kegiatannya kepada publik dan pejabat politik.

Berdasarkan pendapat para ahli tentang teori kinerja dalam organisasi publik diatas, menekankan pentingnya pencapaian tujuan yang selaras terhadap kebutuhan masyarakat melalui pengukuran dan manajemen kinerja yang sistematis. Konsep responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas menjadi tolok ukur utama keberhasilan organisasi publik.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian sebelumnya menjadi dasar acuan penting dalam memperkaya teori dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil-hasil dari kajian terdahulu dapat dijadikan pembanding atau pijakan awal untuk memperdalam analisis dalam riset yang sedang dilakukan, serta sebagai referensi metodologi dan kerangka berpikir dalam menyusun strategi penelitian yang relevan

No.	Nama Penelitian/ Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1.	Mia Robiatu J. , Sylva Sagita (2024)	Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat pada Bidang Pembuatan Akta Kelahiran di Desa	Kualitatif deskriptif	1).Aspek prestasi dalam kinerja karyawan masih rendah 2).Aspek kepercayaan diri dalam penyampaian informasi dengan jelas dan lugas sudah baik. 3). Aspek pengendalian

		Cijambu Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat		petugas sudah cukup baik dalam mengendalikan emosi dan menjaga kesopanan pada masyarakat. 4). Aspek kompetensi pegawai sudah cukup dalam hal pengetahuan dan pemahaman terhadap pembuatan akta.
2.	Johanis Adrian, Elfi Mingkid, Antonius Purwanto (2022)	Kualitas Pelayann Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado	Deskriptif Kualitatif	1). Fasilitas kerja dan fasilitas pelayanan kurang memadai 2). Kemampuan pegawai dalam pembuatan akta kelahiran masih rendah 3). Daya tanggap pegawai sipil dinilai lamban dan kurang tanggap 4). Jaminan pegawia dalam pembauatan akat kelahiran masih rendah dan kurang mendukung 5). Pegawia kurang bersikap empati dan bersosialisasi kepada masyarakat.
3.	Yusuf Hariyoko,	Pelayanan Publik Dalam	Kualitatif	1). Keterbatasan nomor antrian dalam

	Laras Hendra, Adi Soesiantoro (2022)	Pembuatan Akta Kelahiran (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo)		pembauatn akta kelahiran 2). Permasalahan waktu yang tidak sesuai SOP 3). Permasalahan penyediaan formulir belum terselesaikan 4). Permasalahan akses.
4.	Musabry, Burhanudin, Haerana (2021)	Inovasi Pelayanan Pada Pembuatan Akte Kelahiran Dan Akte Kematian DI Dinas Kependudukn Dan Catatan Sipil Kota Makassar.	Deskriptif Kualitatif	Inovasi KUCATAKI pelayanan akte kelahiran di Dukcapil Kota Makassar sudah berkualitas dengan melihat indikator keuntungan relatif, kesesuaian, kerimitan dan kemungkinan dicoba.
5.	Theresa Shinta, Adjie Neneng Wati (2024)	Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kasus Desa Bayongbong Kabupaten Garut).	Deskriptif Kualitatif	Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Desa Bayong bong Kab. Garut yaitu isu terkait kompetensi individu pegawai yang belum terpenuhi standar pelayanan sesuai UU No.25 Tahun 2009 selain itu kinerja pegawai Kantor Desa Bayongbong sangat

				tergantung dengan kemampuan manajerial kepala desa sebagai pemimpin.
--	--	--	--	--

2.3 Kerangka Pemikiran

Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Bidang Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Desa Sanankulon Kecamatan Sanankulon Kabupaten Blitar

Rumusan Masalah :

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada masyarakat di Kantor Desa Sanankulon Kecamatan Sanankulon Kabupaten Blitar?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan pembuatan akta kelahiran di Kantor Desa Sanankulon Kecamatan Sanankulon Kabupaten

Fokus Penelitian :

1. Kinerja Pegawai (kinerja sekretaris desa, pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran).
2. Faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Pembuatan Akta

Indikator Kinerja Pegawai Menurut Dwiyanto,(2006) meliputi :

1. Produktivitas kerja, 2. Kualitas layanan, 3. Responsivitas, 4. Responsibilitas dan 5. Akuntabilitas.