

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah memiliki salah satu fungsi berupa mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang diwujudkan dalam kegiatan pembangunan dan pelayanan. Hal lainnya adalah bentuk dari tugas umum pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan, berkeadilan, efektif dan efisien, serta akuntabel. Oleh karena itu, organisasi birokrasi memiliki kewajiban melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik yang diwujudkan dalam pelayanan yang profesional, aspiratif, dan memiliki daya tanggap yang tinggi. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang merupakan pengguna jasa.

Tujuan organisasi dapat terwujud dengan didukung oleh pegawai yang bekerja di dalamnya. Sehingga kinerja pegawai yang mampu melakukan tugas sesuai tanggung jawabnya dengan baik mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi. Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran tujuan, misi dan visi organisasi, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia dalam Pasolong (2010).

Kinerja dapat diartikan sebagai gambaran sejauh mana pelaksanaan kegiatan mencapai tujuannya. Kinerja menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kemajuan organisasi. Tujuan organisasi akan lebih mudah dicapai

apabila kinerja pegawai semakin baik, hal ini berlaku juga untuk sebaliknya apabila kinerja pegawai rendah maka organisasi akan sulit mencapai tujuan dan kegiatan yang terencana tidak akan berjalan dengan baik.

Salah satu unsur aparatur secara kelembagaan diisi oleh pegawai. Pegawai menjadi sumber daya yang sangat penting yang merupakan bagian dari penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi di dalam manajemen pemerintah untuk menjalankan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.

Pengelolaan sumber daya manusia dengan baik, terutama dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pegawai menjadi ujung tombak keberhasilan organisasi dalam memperoleh dan mempertahankan kesuksesannya. Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang di dalamnya berisi aturan agar organisasi dapat mengarahkan dan mengembangkan potensi dan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai sehingga pegawai mampu bekerja secara optimal.

Izin usaha merupakan instrumen yang sangat penting bagi pelaku usaha yang mendirikan badan usaha. Izin usaha dimaksudkan untuk melindungi kepemilikan kegiatan usaha yang dilakukan oleh pelaku usaha secara legal di atas hukum yang sah. Perizinan merupakan usaha yang dilakukan pemerintah untuk mengendalikan kegiatan-kegiatan masyarakat sebagai perwujudan dari fungsi pengaturan (Sutedi, 2017). Untuk mendapatkan izin usaha, bagi pelaku usaha harus mendaftarkan badan usahanya dengan mengajukan dan melengkapi syarat-syarat yang dibutuhkan. Sebelum menjalankan usaha profesional, sesuai dengan

regulasi badan usaha dalam bentuk apapun harus lebih dahulu memperoleh izin usaha.

Pemerintah mengeluarkan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 505/125/PUOD tentang Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjadi tanda dimulainya reformasi pelayanan publik di bidang perizinan pada tanggal 16 Januari 1997. Pada tahun 2006 pemerintah kembali mengeluarkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Investasi. Menindaklanjuti dan mengimplementasikan Inpres ini kemudian disusul dengan terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Permendagri ini mereformasi seluruh proses pelayanan perizinan ke dalam satu sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu atau disebut dengan *one stop service*. Langkah ini menjadi salah satu kebijakan pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan perbaikan iklim investasi di daerah terutama dalam pelayanan perizinan.

Perizinan hingga saat ini masih menjadi salah satu bidang pelayanan yang masih perlu dibenahi dalam tata laksananya. Data substansi laporan masyarakat dari Ombudsman RI pada tahun 2019 menunjukkan bahwa laporan pengaduan masyarakat pada Perizinan (PTSP) mempunyai persentase 2,56%. Jumlah ini naik secara signifikan pada tahun 2020 menjadi 7,23% dan kembali turun pada tahun 2021 menjadi 21,17%. Sepanjang tahun 2019 hingga tahun 2021 bentuk dugaan maladministrasi yang ditangani oleh Ombudsman RI terbanyak adalah penundaan

berlarut, tidak memberikan pelayanan, dan penyimpangan prosedur. (Ombudsman RI, 2021)

Indonesia menganut asas desentralisasi yang berupa pemberian keleluasaan bagi daerah agar dapat mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Undang-Undang ini mengakomodir Pemerintah Daerah untuk menjalankan fungsi pokok Pemerintah Daerah yaitu melaksanakan fungsi pelayanan kepada masyarakat, pembangunan, dan perlindungan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu Pemerintah Daerah juga wajib membentuk unit pelayanan terpadu satu pintu sebagai perwujudan pengesahan dan pelayanan perizinan.

Asas otonomi daerah memungkinkan pelayanan perizinan didesentralisasikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, maka pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk melaksanakannya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masing-masing daerah. Pemerintah Kabupaten Klaten yang mendapatkan wewenang untuk melaksanakan pelayanan perizinan berusaha pada Kabupaten Klaten tertuang dalam Peraturan Bupati Klaten No 69 Tahun 2020 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten. Maka dari itu Pemerintah Daerah Kabupaten Klaten menjadi target tujuan penulis untuk mempelajari dan melakukan penelitian.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten memiliki motto, “Selalu Prima Dalam Pelayanan” dalam melaksanakan pelayanan. Selain itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten menetapkan visi sebagai berikut, “Terwujudnya Pelayanan Prima Dalam Bidang Perizinan dan Menumbuhkan Investasi Daerah Dalam Rangka Menunjang Pembangunan Daerah Yang Mandiri Demokratis Adil dan Makmur dan Bermanfaat”.

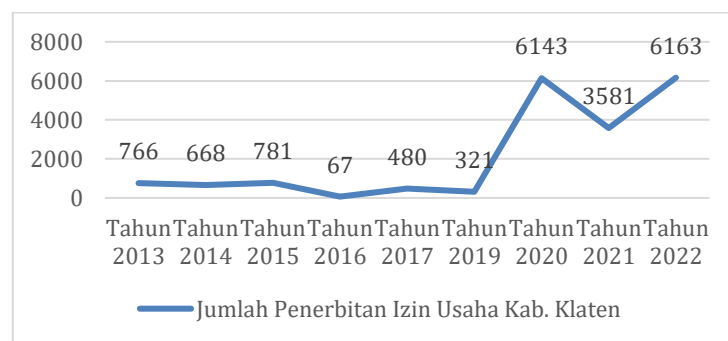
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki misi ialah sebagai berikut: 1) Mewujudkan pelayanan perizinan secara mudah, cepat, tepat dan transparan 2) Meningkatkan kepuasan masyarakat dalam perizinan 3) Meningkatkan profesionalisme yang berkompeten 4) Meningkatkan sarana dan prasarana kerja dan media informasi perizinan 5) Mengkoordinir pengembangan potensi sumber daya daerah untuk meningkatkan peluang investasi.

DPMPTSP Kabupaten Klaten melaksanakan inovasi pelayanan izin secara *online* melalui *Online Single Submission* (OSS) sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Pelayanan izin usaha melalui OSS ini merupakan evolusi yang evolusioner dan mengikuti perkembangan arus global dengan mengintegrasikan pelayanan izin usaha menjadi satu wadah berwujud *Online Single Submission* (OSS) yang terintegrasi oleh pusat. Selain inovasi pelayanan perizinan secara *online* menggunakan OSS, DPMPTSP Kabupaten Klaten juga melayani perizinan *online* melalui SiCantik.

Sistem OSS ini melayani perizinan meliputi sektor lingkungan hidup dan kehutanan, energi dan sumber daya mineral, perindustrian, perdagangan, pekerjaan umum dan perumahan rakyat, kesehatan, obat, dan makanan, pariwisata, dll. Perizinan berusaha melalui OSS dilakukan berdasarkan penetapan tingkat risiko dan peringkat skala kegiatan usaha meliputi UMKM dan/atau usaha besar yang didasarkan pada hasil analisis risiko. Sedangkan pelayanan perizinan lain di luar OSS dilakukan melalui SiCantik, seperti penerbitan Surat Izin Praktik Kesehatan, Surat Izin Kerja Tenaga Kesehatan, Surat Izin Reklame dan Surat Izin PKKPR.

Inovasi-inovasi sistem perizinan secara *online* tersebut ditujukan untuk membenahi sistem pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang dulu memakan banyak waktu menjadi pelayanan penerbitan izin usaha dalam waktu yang relatif cepat dan singkat. Jumlah penerbitan perizinan SIUP sebelum diberlakukannya sistem *online* pada tahun 2013-2017 dan Jumlah penerbitan IUMK setelah diberlakukannya sistem online pada tahun 2019-2021 di Kabupaten Klaten antara lain sebagai berikut:

Gambar 1 Jumlah Penerbitan SIUP Kabupaten Klaten Tahun 2013-2017 dan Penerbitan IUMK Kabupaten Klaten Tahun 2019-2021



(Sumber: BPS Kab. Klaten, 2022)

Jumlah penerbitan SIUP setiap tahunnya oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten. Pada tahun 2013 DPMPTSP Kabupaten Klaten menerbitkan sebanyak 766 surat izin usaha dan mengalami penurunan pada tahun 2014 menjadi sebanyak 668 surat izin usaha. Kemudian mengalami kenaikan pada tahun 2015 dan menjadi jumlah terbanyak sepanjang tahun 2013-2017 yaitu sebanyak 781 surat izin usaha. Namun mengalami penurunan kembali pada tahun 2016 menjadi 67 surat izin usaha dan mengalami kenaikan yang signifikan pada tahun 2017 sebanyak 480 surat izin usaha.

Sejak dilaksanakan inovasi penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) secara *online* di Kabupaten Klaten, tercatat selama tahun 2019 DPMPTSP Kabupaten Klaten menerbitkan sebanyak 321 IUMK. Penerbitan IUMK mengalami kenaikan pada tahun 2020, tercatat 6.143 penerbitan IUMK. Terjadi penurunan tahun 2021 yang disebabkan pandemi COVID-19, Kabupaten Klaten tercatat menerbitkan sebanyak 3.581 IUMK. Jumlah penerbitan IUMK kembali naik pada tahun 2022, tercatat sebanyak 6.163 penerbitan IUMK. (Lihat Gambar Nomor 1)

Pelaksanaan perizinan secara *online* pada DPMPTSP Kabupaten Klaten memiliki peran yang penting dalam penerbitan izin usaha. Dilansir dari klatenkab.go.id hingga tahun 2020 tercatat Kabupaten Klaten memiliki jumlah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) mencapai 54.956 pelaku usaha (klatenkab.go.id, 2020). Sejak adanya inovasi penerbitan izin usaha secara online pada tahun 2018 hingga akhir 2022, DPMPTSP hanya menerbitkan sejumlah

16.208 IUMK (Laporan Kinerja DPMPTSP Kabupaten Klaten). Jika dibandingkan dengan jumlah UMKM yang tercatat di Kabupaten Klaten, jumlah IUMK yang terbit baru mencapai 30%.

IUMK merupakan tanggung jawab pemilik usaha dan kesadarannya masing-masing untuk melindungi usahanya di bawah hukum yang legal secara gratis dan sangat mudah. Adanya IUMK memberikan nilai tambah bagi usaha mikro kecil dalam penjaminan status di hadapan hukum dan mempermudah pengembangan usaha. Namun dengan banyaknya UMKM yang berkembang di Kabupaten Klaten ini jika diberdayakan dengan baik dapat mendorong perekonomian Klaten. Oleh karena itu DPMPTSP Kabupaten Klaten gencar melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan penerbitan izin usaha secara online melalui *Online Single Submission* (OSS) dengan menggandeng berbagai pihak strategis. Upaya peningkatan jumlah penerbitan izin usaha yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Klaten didukung oleh PP No. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, program yang disusun antara lain sebagai berikut:

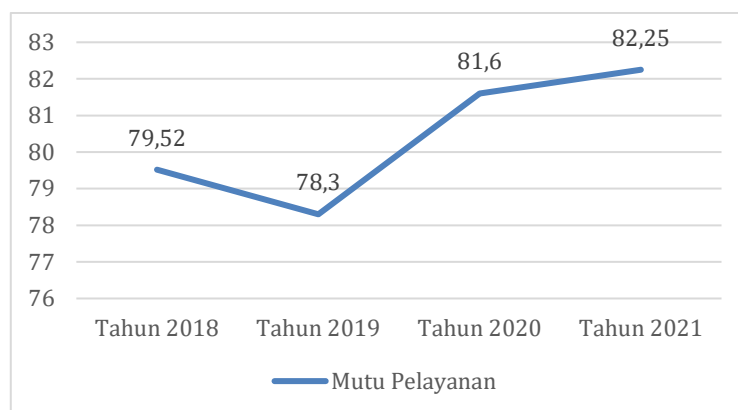
- 1) Sosialisasi dan Fasilitasi OSS. Dalam kegiatan sosialisasi dan diskusi OSS ini menggandeng Dharma Wanita Persatuan (DWP) dan Tim Penggerak Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (TP PKK) dari tingkat kabupaten hingga tingkat kecamatan. Hal ini disebabkan karena banyaknya usaha mikro kecil yang dilakukan oleh perempuan maupun ibu rumah tangga, sehingga pelaksanaan sosialisasi terkait Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) dapat lebih efektif dilaksanakan dengan bantuan

kader-kader tersebut. Selain itu kegiatan sosialisasi dilakukan dengan mengundang pihak-pihak UMKM di Kabupaten Klaten.

- 2) Inovasi Jempol Manis (Jemput Bola Pelayanan Izin Online Aman dan Gratis). Dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, DPMPTSP Kabupaten Klaten berinovasi melakukan program Jempol Manis, atau Jemput Bola Pelayanan Izin *Online* Aman dan Gratis yang dilakukan dengan kunjungan petugas DPMPTSP Kabupaten Klaten ke kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten Klaten dan menyisir masyarakat yang memerlukan izin usaha.
- 3) Inovasi pelayanan posko siaga (Pendampingan OSS dan konsultasi izin usaha gratis). Meskipun DPMPTSP Kabupaten Klaten telah melakukan inovasi pelayanan perizinan secara *online*, tetapi jika masyarakat tidak bisa melakukannya secara mandiri maka pelaku usaha dipersilakan untuk datang ke DPMPTSP Kabupaten Klaten. Di DPMPTSP Kabupaten Klaten pelaku usaha akan dibimbing langsung oleh para petugas. Namun dalam pelaksanaannya pendampingan yang dilaksanakan ini masih terbatas dengan jumlah 10 orang setiap harinya, karena terbatasnya anggaran.

Inovasi dan upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Klaten dalam penerbitan izinn usaha memberikan pengaruh positif kepada Indeks Survey Kepuasan Masyarakat.

Gambar 2 Indeks Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Kabupaten Klaten



(Sumber: DPMPTSP, 2023)

Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata mengalami kenaikan setiap tahunnya. Pada tahun 2018 mutu pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Klaten mendapatkan nilai 79,52 dengan predikat baik, kemudian pada tahun 2019 mencapai nilai 78,3 dengan predikat baik, naik secara signifikan pada tahun 2020 menjadi 81,6 dengan predikat sangat baik dan kembali naik mencapai nilai 82,25 dengan predikat sangat baik pada tahun 2021. Hasil ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten selalu berada pada hasil Baik dan Sangat Baik. (Lihat gambar nomor 2)

Suntoro (Tika, 2006) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka tercapainya tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Menurut Simamora (2004) kinerja mengacu kepada kadar pencapaian tugas tugas yang membentuk sebuah pekerjaan pegawai. Tika (2006) mendefinisikan kinerja sebagai hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu

organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Irvan Junianto dkk (Arif, 2007) dalam organisasi publik suatu organisasi dapat dikatakan memiliki kinerja yang optimal apabila tingkat pencapaian tujuan organisasi semakin tinggi, dalam konteks organisasi publik titik pengukuran kinerja berada pada tingkat kepuasan pelanggan dan hasil kerja yang dicapai oleh organisasi yang bersangkutan.

Menurut Peraturan Bupati Klaten Nomor 60 Tahun 2021 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Di akhir tahun 2022 ini, Pemerintah Kabupaten Klaten bersinergi dengan Pemerintah Pusat mengadakan pelayanan publik terpadu melalui Mal Pelayanan Publik (MPP). Mal ini menyediakan layanan perizinan, maupun non-perizinan. Setiap warga yang memiliki keperluan untuk mengurus perizinan dapat mengunjungi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten yang terletak di Gedung Mal Pelayanan Publik (MPP) Jl. Mayor Kusmanto No. 35 Klaten.

Berdasarkan visi dan misi DPMPTSP Kabupaten Klaten yang telah dipaparkan sebelumnya, Subkoordinator Pelayanan Perizinan mempunyai tugas:

- a. menyusun rencana subkegiatan pelayanan perizinan;

- b. menyiapkan bahan penyusunan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis di bidang pelayanan terpadu satu pintu;
- c. melaksanakan penyediaan pelayanan terpadu perizinan dan non perizinan berbasis sistem pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik;
- d. melaksanakan pemantauan pemenuhan komitmen perizinan dan non perizinan penanaman modal;
- e. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Pimpinan.

Izin usaha bagi pelaku usaha yang masih menjalankan usahanya wajib didaftarkan ulang setiap 5 (lima) tahun sekali. Melihat visi, misi, tugas, serta inovasi pelayanan perizinan usaha yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Klaten yang telah dilaksanakan dari tahun 2017. Terhitung 5 (lima) tahun sejak inovasi penerbitan izin usaha di Kabupaten Klaten dilakukan, tetapi dibandingkan dengan UMKM yang ada izin usaha yang terdaftar baru mencapai 30%. Angka tertinggi penerbitan izin usaha di Kabupaten Klaten mencapai 6.163 izin usaha terjadi pada tahun 2022. (opendata.klaten.go.id)

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, pertanyaan penelitian ini mengapa kinerja pegawai DPMPTSP Kabupaten Klaten dalam penerbitan izin usaha belum optimal?.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu,

1. Bagaimana kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten dalam penerbitan izin usaha?
2. Apa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten dalam penerbitan izin usaha?

1.3 Tujuan

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah,

1. Menganalisis kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten dalam penerbitan izin usaha.
2. Menganalisis faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten dalam penerbitan izin usaha.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Kajian ini dimaksudkan untuk meninjau kinerja DPMPTSP Kabupaten Klaten dalam penerbitan izin usaha dilihat dari teori penilaian kinerja berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil, dan faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai DPMTSP Kabupaten Klaten dalam penerbitan izin usaha dilihat dari keterampilan, kepemimpinan, dan budaya organisasi.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi dan masukan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten dalam meningkatkan efektivitas kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten dalam meningkatkan penerbitan izin usaha.

b) Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sedikit pengetahuan dan wawasan tambahan untuk pelajar atau masyarakat umum serta pelaku usaha dan juga dapat dijadikan bantuan referensi sebagai bahan peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan efektivitas kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten dalam meningkatkan penerbitan izin usaha yang ada.

c) Bagi Peneliti

Sebagai pengalaman dalam mengidentifikasi dan media penerapan dari ilmu yang telah diterima selama ini dan mengembangkan ilmu tersebut terutama di bidang pelayanan perizinan IUMK melalui sistem *online* kepada masyarakat dan/atau pelaku usaha.

1.5 Kerangka Penelitian Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Dalam rangka memberikan kemudahan pelayanan publik dan peningkatan jumlah penerbitan izin usaha, dapat dilakukan dengan adanya kinerja yang baik.

Kinerja yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu khususnya terkait pelayanan perizinan diharapkan dapat meningkatkan kemudahan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya yang memerlukan administrasi dan perizinan maupun legalitas dari pemerintah, selain itu juga memenuhi tupoksi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten. Peneliti menggunakan tinjauan pustaka untuk memberikan gambaran dari beberapa penelitian terdahulu yang dianggap memiliki kesamaan konsep dan pembahasan mengenai penelitian yang dilakukan.

Apriadi et al., (2020) melakukan penelitian mengenai kinerja pegawai pada kantor Kesbangpol Kabupaten Kaur. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kinerja pegawai di kantor Kesbangpol Kabupaten Kaur yang merupakan salah satu kantor pemerintah yang berkedudukan sebagai unsur pelaksana tugas di bidang Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat di Pemerintah Daerah Kabupaten Kaur. Dalam menjalankan aktivitasnya lebih berhubungan langsung dengan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan kinerja pegawai pada Kesbangpol Kabupaten Kaur dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti faktor motivasi, faktor kepemimpinan, dan lingkungan kerja yang aman dan nyaman.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya, Mannayong & Raimurti, (2018) melakukan penelitian mengenai efektivitas kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Takalar. Penelitian ini ditujukan untuk Mengetahui efektivitas kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Oemuda dan Olahraga Kabupaten Takalar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas

kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Takalar dilihat dari indikator kualitas kerja, ketepatan waktu, prakarsa, kemampuan kerja dan kemampuan membina komunikasi dengan pihak lain telah dapat dinyatakan efektif. Faktor penghambat antara lain kurangnya kemampuan pegawai dalam penguasaan bahasa asing, dan pemberian tugas yang tidak sesuai dengan kemampuan.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya, Yani et al (2020) melakukan penelitian mengenai analisa kinerja pegawai pada kantor wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM). Penelitian ditujukan untuk mengetahui kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) di Bengkulu. Hasil penelitian menunjukkan faktor kepemimpinan dapat meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Bengkulu, karena pimpinan selalu menjaga hubungan baik dengan para bawahannya dan selalu bekerjasama. Faktor motivasi yang dapat dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Bengkulu dengan cara memberikan supervise kepada para pegawainya dan juga memberikan jaminan kerja dengan cara promosi jabatan.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya Aini, (2019) melakukan penelitian tentang evaluasi kinerja pegawai untuk mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif *good governance*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi kinerja pegawai untuk mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif *Good Governance*. Hasil penelitian menunjukkan Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang mengadopsi sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam melayani

segala urusan administrasi masyarakat. Adapun faktor pendukungnya berupa adanya regulasi/peraturan sebagai acuan dalam pengevaluasian, sarana pasarannya yang nyaman, absen sidik jari. Faktor penghambat nya ialah rasa sungkan (ketidakeyakinan) dalam pemberian penilaian kepada setiap pegawai dikarenakan suasana yang dibangun merupakan suasana kekeluargaan.

Samsudin, M. (2021) juga melakukan penelitian mengenai kinerja pelayanan publik tentang sumber daya manusia dan responsivitas pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis kinerja pelayanan publik yang difokuskan pada analisa lebih mendalam terhadap kegiatan pelayanan publik di Kelurahan Kecandran dan menelaah bentuk responsivitas yang dilakukan pegawai serta pihak terkait dalam pelayanan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya penunjang pengelolaan dan pelayanan kepada masyarakat yang seharusnya mampu untuk mengatasi kendala teknis dan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, nyatanya kurang mampu memberikan pelayanan prima. Penggunaan sensor wajah masih kurang optimal untuk meningkatkan disiplin pengelola dan pelayanan, serta masih adanya kurang disiplin kerja dalam menjalankan tugas karena pegawai sering meninggalkan ruangan waktu jam kerja.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, Ilyas & Bahagia, (2021) melakukan penelitian mengenai pengaruh digitalisasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada masa pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh proses digitalisasi dan input digitalisasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai di

masa pandemi. Hasil penelitian menunjukkan proses digitalisasi dengan teknologi masa kini dan input yang kompeten berpengaruh 98% terhadap kinerja pegawai maupun kinerja organisasi. Selain itu yang perlu ditingkatkan dalam menciptakan transformasi pelayanan publik digital komponen yang harus diperhatikan adalah apresiasi pimpinan, anggaran, jumlah dan kapasitas sumber daya manusia.

Isaac, et al, (2017) melakukan penelitian mengenai Penggunaan internet, kepuasan pengguna, kecocokan tugas-teknologi, dan dampak kinerja di kalangan pegawai sektor publik di Yaman. Tujuan penelitian ini untuk mengintegrasikan model sukses DeLone dan McLean IS dengan *task-technology fit* (TTF) untuk menjelaskan dampak kinerja pegawai Pemerintah Yaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pertama, penggunaan aktual memiliki dampak positif yang kuat terhadap kepuasan pengguna, TTF, dan dampak kinerja. Kedua, kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang besar terhadap dampak kinerja. Ketiga, TTF memiliki dampak positif yang kuat terhadap kepuasan pengguna dan dampak kinerja. Keempat, kepuasan pengguna dan TTF memediasi hubungan antara penggunaan aktual dan dampak kinerja.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, Awan, et, al (2020) melakukan penelitian tentang evaluasi sistem manajemen kinerja terhadap karyawan melalui keterlibatan. Tujuan penelitian ini untuk mengeksplorasi efektivitas sistem manajemen kinerja yang komprehensif dalam hal kinerja karyawan, serta efek mediasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari PMSE dan work engagement terhadap tugas dan kinerja kontekstual karyawan. Selain itu, mediasi pelengkap keterlibatan kerja karyawan dalam hubungan antara

PMSE dan kinerja karyawan (dalam hal kinerja tugas dan kontekstual) juga didukung.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, Ohemeng et al., (2018) melakukan penelitian mengenai dampak persepsi karyawan terhadap kesuksesan kelembagaan dan pelaksanaan manajemen kinerja di negara berkembang: perspektif dari layanan publik Ghana. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi karyawan terhadap kelembagaan dan penerapan manajemen kinerja di negara berkembang, dengan referensi khusus ke Ghana. Penelitian ini didasarkan pada gagasan bahwa persepsi karyawan sangat penting untuk kelembagaan dan pelaksanaan manajemen kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi karyawan penting dan mempengaruhi pelaksanaan setiap inisiatif reformasi sektor publik, karyawan merupakan SDM kunci dalam menjalankan aktivitas organisasi.

Donkor & Zhou, (2020) melakukan penelitian mengenai pengaruh komitmen organisasi terhadap hubungan antara gaya kepemimpinan transaksional dan laissez-faire dan kinerja karyawan di lingkungan publik Ghana. Hasil menunjukkan bahwa kepemimpinan sektor publik harus mengadopsi strategi untuk menanamkan komitmen berkelanjutan dalam kegiatan organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Kelanjutan komitmen dan lintas gaya kepemimpinan merupakan sumber daya yang kuat untuk mengembangkan kinerja pegawai dalam sektor layanan publik.

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1.	Apriadi et al., (2020)	Menganalisis kinerja pegawai di kantor Kesbangpol Kabupaten Kaur.	Deskriptif Kualitatif	Peningkatan kinerja pegawai pada Kesbangpol Kabupaten Kaur dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti faktor motivasi, faktor kepemimpinan, dan lingkungan kerja yang aman dan nyaman.
2.	Samsudin, (2021)	Menganalisis kegiatan pelayanan publik di Kelurahan Kecandran dan menelaah bentuk responsivitas yang dilakukan pegawai serta pihak terkait dalam pelayanan tersebut.	Kualitatif Deskriptif	Sumber daya penunjang pengelolaan dan pelayanan kepada masyarakat yang seharusnya mampu untuk mengatasi kendala teknis dan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, nyatanya kurang mampu memberikan pelayanan prima. Belum maksimalnya penggunaan teknologi terhadap kedisiplinan pegawai.
3.	Ilyas & Bahagia, (2021)	Mengetahui seberapa besar pengaruh proses digitalisasi dan input digitalisasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai di masa pandemi.	<i>Mix Methode</i>	Proses digitalisasi dengan teknologi masa kini dan input yang kompeten berpengaruh 98% terhadap kinerja pegawai maupun kinerja organisasi. Selain itu yang perlu ditingkatkan dalam menciptakan transformasi pelayanan publik digital komponen yang harus diperhatikan adalah apresiasi pimpinan, anggaran, jumlah dan kapasitas sumber daya manusia.

No.	Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
4.	Ohemeng et al., (2018)	Menganalisis pengaruh persepsi karyawan terhadap pelembagaan dan penerapan manajemen kinerja di negara berkembang, dengan referensi khusus ke Ghana.	Kuantitatif Deskriptif	Persepsi karyawan penting dan mempengaruhi pelaksanaan setiap inisiatif reformasi sektor publik, karyawan merupakan SDM kunci dalam menjalankan aktivitas organisasi.
5.	Donkor & Zhou, (2020)	Menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap hubungan antara gaya kepemimpinan transaksional dan laissez-faire dan kinerja karyawan di lingkungan publik Ghana.	Kuantitatif Deskriptif	Kepemimpinan sektor publik harus mengadopsi strategi untuk menanamkan komitmen berkelanjutan dalam kegiatan organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Kelanjutan komitmen dan lintas gaya kepemimpinan merupakan sumber daya yang kuat untuk mengembangkan kinerja pegawai dalam sektor layanan publik.
6.	Mannayong & Raimurti, (2018)	Mengetahui efektivitas kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Takalar	Kualitatif Deskriptif	Efektivitas kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Takalar dilihat dari indikator kualitas kerja, ketepatan waktu, prakarsa, kemampuan kerja dan kemampuan membina komunikasi dengan pihak lain telah dapat dinyatakan efektif. Faktor penghambat antara lain kurangnya kemampuan pegawai dalam penguasaan bahasa asing, dan pemberian tugas yang tidak sesuai dengan kemampuan.

No.	Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
7.	Aini, (2019)	Mengetahui evaluasi kinerja pegawai untuk mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif <i>Good Governance</i> .	Kualitatif Deskriptif	Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang mengadopsi sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam melayani segala urusan administrasi masyarakat. Adapun faktor pendukungnya berupa adanya regulasi/peraturan sebagai acuan dalam pengevaluasian, sarana pasarannya yang nyaman, absen sidik jari. Faktor penghambat nya ialah rasa sungkan (ketidak enakan) dalam pemberian penilaian kepada setiap pegawai dikarenakan suasana yang dibangun merupakan suasana kekeluargaan.
8.	Yani, et al, (2020)	Mengetahui kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) di Bengkulu	Kualitatif Deskriptif	Faktor kepemimpinan dapat meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Bengkulu, karena pimpinan selalu menjaga hubungan baik dengan para bawahannya dan selalu bekerjasama. Faktor motivasi yang dapat dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Bengkulu dengan cara memberikan supervise kepada para pegawainya dan juga memberikan jaminan kerja dengan cara promosi jabatan.

No.	Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
9.	Isaac, et al, (2017)	Mengintegrasikan model sukses DeLone dan McLean IS dengan <i>task-technology fit</i> (TTF) untuk menjelaskan dampak kinerja pegawai Pemerintah Yaman.	Kuantitatif Deskriptif	Pertama, penggunaan aktual memiliki dampak positif yang kuat terhadap kepuasan pengguna, TTF, dan dampak kinerja. Kedua, kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang besar terhadap dampak kinerja. Ketiga, TTF memiliki dampak positif yang kuat terhadap kepuasan pengguna dan dampak kinerja. Keempat, kepuasan pengguna dan TTF memediasi hubungan antara penggunaan aktual dan dampak kinerja.
10.	Awan, et al, (2020)	Mengeksplorasi efektivitas sistem manajemen kinerja yang komprehensif dalam hal kinerja karyawan, serta efek mediasi.	Kuantitatif Deskriptif	Adanya pengaruh yang signifikan dari PMSE dan work engagement terhadap tugas dan kinerja kontekstual karyawan. Selain itu, mediasi pelengkap keterlibatan kerja karyawan dalam hubungan antara PMSE dan kinerja karyawan (dalam hal kinerja tugas dan kontekstual) juga didukung.

(Sumber : diolah peneliti dari berbagai sumber, 2022)

Kajian penelitian terdahulu menganalisis kinerja pegawai dilihat dari dimensi organisasi, program, individu. Sedangkan faktor yang mempengaruhi dilihat dari teknologi, tingkat pendidikan, manajemen kinerja, serta komitmen pimpinan terhadap pegawai. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah, penelitian ini menganalisis kinerja pegawai dari perspektif penerapan inovasi dalam bentuk aplikasi penerbitan izin usaha melalui OSS.

Faktor dominan dalam pencapaian suatu tujuan organisasi adalah sumber daya manusia. Berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai atau mewujudkan tujuannya dapat dilihat dari perilaku individu dan team kerja yang terlibat di dalamnya, serta faktor situasional. Piercer and Gardner, (2002) menyatakan fungsi persamaan $Behavior = f [(Person) (Situation)]$. Dari persamaan tersebut, perilaku (*behavior*) mewakili tingkat kinerja, serta keterlibatan dalam organisasi. Sedangkan orang (*person*) merupakan sikap, sifat, pengetahuan dan nilai yang dimiliki. Sementara itu situasi (*situation*) diantaranya adalah keterbatasan waktu, peralatan kerja, dan tekanan sosial.

1.5.2 Administrasi Publik

Chandler dan Plano mendefinisikan administrasi publik sebagai proses sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik (Keban, 2004).

Nicholas Henry merumuskan enam paradigma berdasarkan pada fokus kepentingannya dan locus dimana secara institusional administrasi dipraktekkan, yaitu : (1) Dikotomi Politik-Administrasi, (2) Prinsip-Prinsip Administrasi, (3) Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik, (4) Administrasi Publik Sebagai Ilmu Administrasi Publik, (5) Administrasi Publik Sebagai Administrasi Publik, dan (6) Governance.

Berdasarkan pergeseran paradigma tersebut, penelitian ini difokuskan ke dalam paradigma administrasi publik sebagai administrasi publik. Paradigma ini membagi administrasi publik menjadi kebijakan publik dan manajemen publik.

Pengukuran kinerja merupakan bagian dari fungsi pengendalian manajemen karena pengukuran kinerja dapat digunakan untuk melakukan pengendalian aktivitas. Manajerialisme bukan hanya menekankan pada pengorganisasian dan sistem kepegawaian, namun juga pengendalian kinerja, baik kinerja organisasi maupun kinerja individual. Manajemen sektor publik didasarkan pada tuntutan masyarakat yang sifatnya kolektif.

1.5.3 Manajemen Publik

Manajemen publik menurut Overman (dalam Keban, 2004; Safroni, 2012), adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, yaitu *planning*, *organizing*, dan *controlling* dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik.

Menurut Nor Ghofur (2014) Mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Perjalanan penyelenggaraan peran manajemen publik telah mengalami berbagai macam perkembangan mulai dari masa sebelum lahirnya konsep Negara Bangsa, hingga lahirnya Ilmu modern dari administrasi publik yang sampai saat ini telah mengalami beberapa kali pergeseran paradigma, mulai dari model klasik atau di sebut Administrasi Negara Lama atau *Old Public Administration*, *New Public Manajemen* (NPM), *New Public Service* (NPS) hingga sampai pada *New Governance* yang berkembang sejak pertengahan 1990-an hingga sekarang.

Tabel 2 Pergeseran Paradigma Manajemen Publik

Aspek	Dasar teoritis	Konsep kepentingan publik	Tanggung jawab	Peran pemerintah	Akuntabilitas
Old Public Administration	Teori publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	<i>Clients</i> dan pemilih	<i>Rowing</i>	Menurut hierarkis administratif
New Publik Management	Teori ekonomi	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Pelanggan	<i>Steering</i>	Kehendak pasar yaitu hasil dari keinginan pelanggan
New Publik Service	Teori demokrasi	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai	Warga-negara	Negosiasi dan mengolaborasi berbagai kepentingan diantara warga negara dan kelompok	Akuntabel pada buku, nilai, norma dan kepentingan warganegara
Governance	Teori institutional dan jaringan kerja	Kepentingan publik diakomodir oleh negara	Masyarakat	Melayani	Menyadari untuk memperbaiki sesuatu tidak perlu bergantung kepada kekuasaan pemerintah melalui perintah dan kewenangannya

(Sumber : diolah peneliti dari berbagai sumber, 2023)

Berdasarkan reformasi administrasi publik, kinerja pegawai dalam upaya meningkatkan jumlah penerbitan izin usaha merupakan bagian di dalam konsep *New Public Management*. Administrasi publik yang berkembang di dalam *New Public Management* yaitu management yang berorientasi kepada kinerja, menciptakan pemerintah yang *good governance*, serta menciptakan pemerintah yang *good better*. Dalam konsep NPM, setiap unit kerja diharapkan dapat mengembangkan indikator kinerja sebagai alat untuk mengukur kemajuan dalam pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

NPM dalam tata kelola pelayanan publik menghadirkan perubahan ada administrasi tradisional menjadi peningkatan kualitas pelayanan publik menuju kesejahteraan bersama. Salah satu komponen NPM yang harus dimiliki organisasi bahwa NPM mensyaratkan adanya standar kinerja dan ukuran kinerja (Hood dalam Haryani, et, al., 2023). NPM merupakan teori manajemen publik yang beranggapan bahwa praktik manajemen sektor swasta lebih baik dibandingkan dengan praktik manajemen sektor publik. Perbaikan kinerja sektor publik perlu diadopsi dari beberapa praktik dan teknik manajemen yang diterapkan di sektor swasta ke dalam organisasi sektor publik.

1.5.4 Kinerja

NPM menciptakan modernisasi pemerintahan dengan tujuan mewujudkan manajemen di sektor publik yang efektif dan efisien. Hal ini juga untuk meningkatkan kualitas penganggaran publik yang berbasis kinerja. NPM memiliki 7 (tujuh) karakteristik, salah satunya pengembangan indikator kinerja individu dan organisasi.

Menurut Edison (2016) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Sutrisno (2016), kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

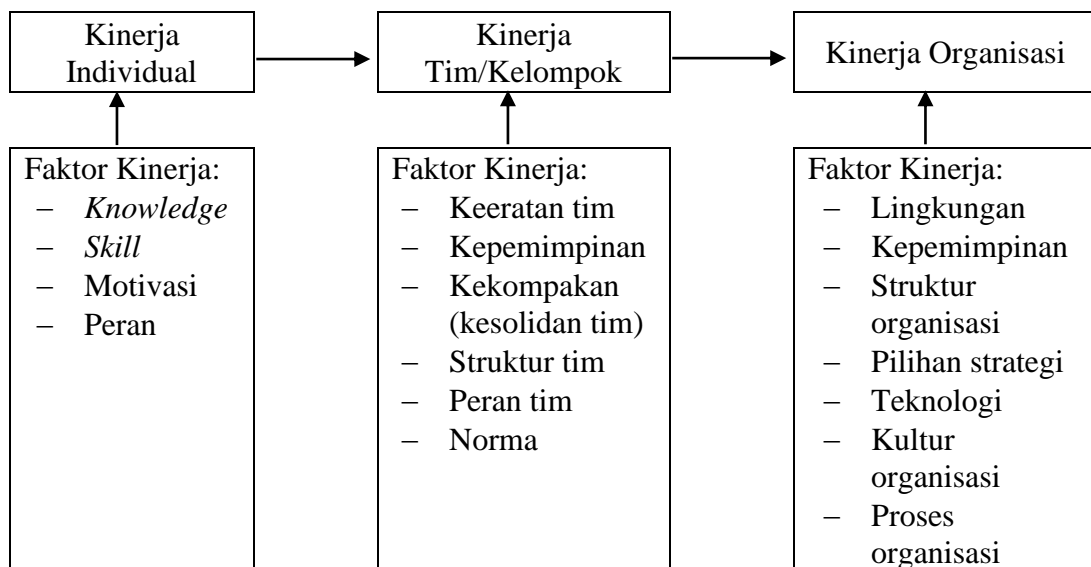
Mangkunegara (2005) tentang kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Setyowati dan Haryani (2016) juga mengemukakan bahwa istilah kinerja dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. Kinerja pegawai menurut Aguinis (2009) yaitu tentang perilaku karyawan yang dimana hal itu bukan tentang apa yang mereka produksi atau apa yang mereka hasilkan dari pekerjaan mereka.

Karyawan yang bekerja dengan orang lain di dalam dan di luar unit untuk meningkatkan efektivitas kerja, berbagi informasi dan sumber daya, mengembangkan hubungan kerja yang efektif, membangun konsensus, dan

mengelola konflik secara konstruktif. Keberhasilan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan sangat ditentukan oleh kinerja.

Pengukuran kinerja pegawai digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan/program/kebijakan sesuai dengan visi dan misi organisasi. Kinerja organisasi pada dasarnya merupakan tanggung jawab setiap individu yang bekerja dalam organisasi. Pada umumnya, pegawai atau karyawan berkerja dalam kelompok atau tim. Mahmudi (2019) menggambarkan pengaruh kinerja individu dan kinerja tim terhadap kinerja organisasi pada bukunya berlangsung seperti :

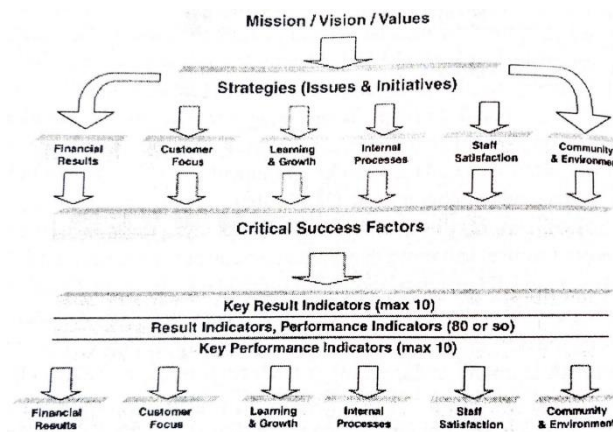
Gambar 3 Pengaruh Kinerja Individu dan Kelompok Terhadap Kinerja Organisasi



(Sumber: Mahmudi, 2019)

Hubungan visi dan misi pada ukuran kinerja ini digambarkan oleh Parmenter (2010) dengan gambar sebagai berikut:

Gambar 4 Hubungan Visi Misi pada Ukuran Kinerja



(Sumber: Mahmudi, 2019)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil, Sasaran Kerja Pegawai yang selanjutnya disingkat dengan SKP adalah rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang PNS, penyusunan SKP diwajibkan bagi seluruh PNS/ASN yang mana dibuat setiap awal tahun anggaran yang didalamnya memuat kegiatan tugas jabatan dan target yang harus dicapai dalam kurun waktu yang bersifat nyata dan dapat di ukur. SKP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) memuat kinerja utama yang harus dicapai seorang PNS setiap tahun. Di dalam kinerja utama dan kinerja tambahan ini sedikitnya memuat indikator kinerja individu dan target kinerja.

Penilaian target kinerja sebagaimana yang dimaksud pada pasal 10 ayat (1) meliputi aspek :

- a. Kuantitas, jumlah atau banyaknya hasil kerja yang dicapai
- b. Kualitas, tingkat sejauh mana proses atau pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.

- c. Waktu, lamanya ukuran setiap proses kerja yang dicapai.
- d. Biaya, besaran jumlah anggaran yang digunakan setiap hasil kerja.

Bernadin (dalam Crimson Sitanggang, 2005) kinerja karyawan dapat dilihat dari

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketepatan waktu
4. Efektifitas. Tingkat penggunaan SDM, organisasi yang dimaksimalkan.
5. Kemandirian. Tingkat dimana seorang karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan bimbingan.

Sedarmayanti (2007) mengungkapkan indikator dari kinerja karyawan antara lain:

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Jangka waktu
4. Sikap kooperatif, sejauhmana karyawan memelihara harga diri
5. Kepercayaan
6. Tanggung jawab

Mitchel dalam buku Sedarmayanti (2001) yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, mengemukakan indikator-indikator kinerja pegawai yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja (*Quality of work*)
2. Ketetapan Waktu (*Pomptnees*)

3. Inisiatif (*Initiative*)
4. Kemampuan (*Capability*)
5. Komunikasi (*Communication*)

Menurut Afandi (2018) indikator-indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas hasil kerja
2. Kualitas hasil kerja
3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas
4. Disiplin kerja
5. Inisiatif
6. Ketelitian
7. Kepemimpinan
8. Kejujuran
9. Kreativitas

Selain pendapat-pendapat tersebut, Paul Hersey, Kenneth H. Blanchard dan Dewey E. Johnson menyebutkan terdapat tujuh indikator kinerja. Dua diantaranya memiliki peran yang sangat penting, yaitu tujuan dan motif. Namun, kinerja memerlukan adanya dukungan sarana, kompetensi, peluang, standar, dan umpan balik.

Tabel 2 Teori Indikator Kinerja

PP RI No 30 Tahun 2019	Bernadin (dalam Crimson Sitanggang, 2005)	Sedarmayanti (2017)	Afandi (2018)
1. Kuantitas	1. Kuantitas	1. Kuantitas	1. Kuantitas hasil kerja

PP RI No 30 Tahun 2019	Bernadin (dalam Crimson Sitanggang, 2005)	Sedarmayanti (2017)	Afandi (2018)
2. Kualitas 3. Waktu 4. Biaya	2. Kualitas 3. Waktu 4. Ketepatan Efektifitas 5. Kemadirian	2. Kualitas 3. Jangka waktu 4. Sikap koperatif 5. Kepercayaan 6. Tanggung jawab	2. Kualitas hasil kerja 3. Efesiensi dalam melaksanakan tugas 4. Disiplin kerja 5. Inisiatif 6. Ketelitian 7. Kepemimpinan 8. Kejujuran 9. Kreativitas

(Sumber: diolah peneliti dari berbagai sumber, 2023)

Penelitian ini difokuskan menggunakan teori pengukuran kinerja pegawai berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil. Indikator pengukuran kinerja pegawai tersebut sejalan dengan pendapat Mahmudi (2019), dan beberapa aspek indikator kinerja pegawai oleh Bernadin (dalam Crimson Sitanggang, 2005), Sedarmayanti (2007), dan Afandi (2018). Dari 4 (empat) aspek indikator pengukuran kinerja yang terdapat pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil, peneliti menggunakan 3 (tiga) indikator di antaranya untuk melakukan penelitian antara lain kuantitas, kualitas, dan waktu penyelesaian pekerjaan.

1.5.5 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Mahmudi (2019) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah: faktor personal/individu, kepemimpinan, tim, sistem dan kontekstual (situasional). Faktor personal/ individu meliputi pengetahuan,

ketrampilan (skill), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.

Kinerja pegawai merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor. Menurut Wirawan (2009) ada 2 (dua) faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu internal pegawai dan lingkungan eksternal pegawai. Faktor internal pegawai merupakan faktor bawaan dari lahir antara lain:

- a. Bakat
- b. Sifat pribadi
- c. Kreativitas
- d. Keadaan fisik dan kejiwaan

Sementara itu, faktor eksternal merupakan faktor-faktor yang diperoleh antara lain:

- a. Kompetensi
- b. Etos/disiplin kerja
- c. Pengalaman kerja
- d. Motivasi kerja
- e. Kepemimpinan
- f. Kepuasan kerja
- g. Kelayakan

Menurut Sudarmanto (2014) faktor-faktor yang dapat menentukan kinerja individu dalam berbagai literatur diantaranya:

- a. Kompetensi
- b. Budaya organisasi

c. Sistem penghargaan

Amstron dan Baron (dalam Wibowo, 2010) mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu :

- a. *Personal factor*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.
- b. *Leadership factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan dan dorongan yang dilakukan manager dan team leader.
- c. *Team factor*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan rekan sekerja.
- d. *Sistem factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem dan fasilitas yang diberikan organisasi.
- e. *Contextual/situasional factor*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal eksternal.

Pada sistem penilaian kinerja tradisional, kinerja hanya dikaitkan dengan faktor personal, namun dalam kenyataannya, kinerja sering diakibatkan oleh faktor-faktor lain di luar faktor personal, seperti sistem, situasi, kepemimpinan, atau tim. Proses penilaian kinerja individual tersebut harus diperluas dengan penilaian kinerja tim dan efektivitas manajernya.

Tabel 3 Teori Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Mahmudi, 2019	Amstron dan Baron (dalam Wibowo, 2010)	Sudarmanto (2014)
1. Keterampilan 2. Pengetahuan 3. Motivasi 4. Peran	1. Faktor Individu 2. Kepemimpinan 3. Faktor Tim 4. Faktor Sistem 5. Faktor Situasional	1. Kompetensi 2. Budaya Organisasi 3. Sistem Penghargaan

(Sumber : diolah peneliti dari berbagai sumber, 2023)

Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yang digunakan dalam penelitian ini antara lain keterampilan, kepemimpinan dan budaya organisasi.

1. Keterampilan, kemampuan pegawai untuk melakukan suatu aktivitas atau pekerjaan dan tanggungjawab dalam suatu organisasi agar melakukan tugas dengan maksimal.
2. Kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan kerja pemimpin dalam menjalankan jabatannya.
3. Budaya organisasi, persepsi bersama yang dianut pegawai yang memberikan *core organizational values* bagi perusahaan.

1.6 Definisi Konsep

Adapun definisi konsep dalam penelitian ini adalah :

1. Kuantitas hasil kerja, jumlah atau banyaknya hasil kerja yang dicapai.
2. Kualitas hasil kerja, tingkat sejauh mana proses atau pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
3. Waktu penyelesaian pekerjaan, lamanya ukuran setiap proses kerja yang dicapai
4. Keterampilan, kemampuan pegawai untuk melakukan suatu aktivitas atau pekerjaan dan tanggungjawab dalam suatu organisasi agar melakukan tugas dengan maksimal.
5. Kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan kerja pemimpin dalam menjalankan jabatannya.
6. Budaya organisasi, persepsi bersama yang dianut pegawai yang memberikan *core organizational values* bagi perusahaan.

1.7 Definisi Operasional

Variabel penelitian pada penulisan ini merujuk kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten dalam upaya meningkatkan jumlah penerbitan izin usaha adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Konsep operasionalnya dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

1. Kuantitas hasil kerja, diukur dari kegiatan yang terselesaikan dan target yang tercapai.
2. Kualitas hasil kerja, diukur dari kesesuaian, kerapian dan kelengkapan.
3. Waktu pelaksanaan kegiatan, diukur dari rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan, kecepatan penyelesaian pekerjaan, dan ketepatan.
4. Keterampilan, diukur dari kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan, pengembangan teknik dalam pekerjaan, melaksanakan tanggung jawab kolektif, kemampuan menyelesaikan permasalahan.
5. Kepemimpinan, diukur dari pengarahan khusus, penghargaan terhadap bawahan, kebebasan berpendapat, memperlihatkan kepercayaan bahwa karyawan dapat mencapai standar yang tinggi
6. Budaya organisasi, diukur dari inovatif dalam menciptakan ide-ide baru, keberanian mengambil resiko, presisi/kecermatan pegawai, penilaian hasil atas kerja yang telah dilaksanakan, memenuhi kebutuhan karyawan

Tabel 4 Definisi Operasional

No.	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1.	Kinerja pegawai DPMPTSP Kabupaten Klaten dalam upaya meningkatkan penerbitan izin usaha	1. Kuantitas hasil kerja	1. Kegiatan yang diselesaikan 2. Target yang dicapai
		2. Kualitas hasil kerja	1. Kesesuaian 2. Kerapian 3. Kelengkapan
		3. Waktu pelaksanaan kegiatan	1. Rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan 2. Kecepatan penyelesaian pekerjaan 3. Ketepatan
2.	Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai DPMPTSP Kabupaten Klaten dalam upaya meningkatkan penerbitan izin usaha	4. Keterampilan	1. Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan 2. Pengembangan teknik dalam pekerjaan 3. Melaksanakan tanggung jawab kolektif 4. Kemampuan menyelesaikan permasalahan
		5. <i>Leadership</i>	1. Pengarahan khusus dari pemimpin 2. Penghargaan terhadap bawahan 3. Memberikan kebebasan berpendapat 4. Memperlihatkan kepercayaan bahwa karyawan dapat mencapai standar yang tinggi
		6. Budaya Organisasi	1. Inovatif dalam menciptakan ide-ide baru 2. Keberanian mengambil resiko 3. Presisi/kecermatan pegawai 4. Penilaian hasil atas kerja yang telah dilaksanakan 5. Memenuhi kebutuhan karyawan

(Sumber: Data diolah peneliti, 2023)

1.8 Metode Penelitian

Menurut Raco metode penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan secara terencana, terstruktur, sistematis mulai dari penentuan topik, pengumpulan data dan analisis data, yang menghasilkan pemahaman dan pengertian dari topik, gejala, atau isu tertentu untuk mencapai tujuan tertentu baik praktis maupun teoritis (Raco, 2010).

1.8.1 Tipe Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2012), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneiti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan proses analisis yang digunakan dalam penelitian ini berupa deskriptif, disesuaikan dengan tujuan penelitian yaitu menganalisa kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten dalam meningkatkan upaya meningkatkan jumlah penerbitan izin usaha. Sandu Siyoto dan Ali Sodik mengungkapkan bahwa penelitian deskriptif berkaitan dengan pengkajian fenomena secara lebih rinci atau membedakannya dengan fenomena lain (Siyoto & Sodik, 2015).

1.8.2 Populasi dan Sampel

1.8.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah para pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten sebanyak 30 orang.

1.8.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tertentu (Sugiyono, 2012). Sampel yang baik adalah sampel yang mampu mewakili populasi (Notoatmojo, 2005). Peneliti memakai Sampling Jenuh sebagai teknik penentuan sampel karena sampel berjumlah 30 orang. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan apabila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2015).

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten yang berjumlah 30 orang.

1.8.3 Subjek Penelitian

Penelitian kuantitatif menggunakan teknik “*purposive sampling*” diharapkan mampu memberikan informasi yang memadai, dan dapat memperluas

informasi yang telah diperoleh terlebih dahulu sehingga dapat dipertentangkan atau dapat diisi adanya kesenjangan informasi yang ditemui. Dalam *purposive sampling* anggota sampel yang dipilih secara khusus berdasarkan tujuan penelitiannya.

Berdasarkan pertimbangan untuk memilih informan dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten sebagai responden.

1.8.4 Jenis dan Sumber Data

1.8.4.1 Jenis Data

Ada beberapa jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa ucapan dan tindakan, sumber tertulis, gambar, dan data statistik.

1.8.4.2 Sumber Data

Berdasarkan sumbernya data dibagi menjadi 2 (dua) yaitu data primer dan data sekunder.

- 1) Data Primer, merupakan data yang dikumpulkan dari observasi langsung dari sumber datanya melalui kegiatan sebagai berikut: yaitu dari informan melalui kuisisioner menggunakan angket dan wawancara, kemudian data diperoleh dari observasi dengan observasi langsung mempelajari subjek, kemudian merekam gejala yang ditemukan di tempat kejadian sebagai dokumentasi referensi untuk mendukung penelitian. Pada penelitian ini data primer diperoleh dari subjek penelitian yaitu pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten.

2) Data Sekunder, merupakan sumber data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada, sehingga peneliti merupakan tangan kedua. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku-buku seperti literatur, Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal dan internet yang berhubungan dengan pelayanan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) secara online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten.

1.8.5 Skala Pengukuran

Pengukuran Variabel dilakukan dengan Skala *Likert* yaitu yang digunakan untuk sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan (Sugiono, 2005).

Setiap pertanyaan dilengkapi dengan empat alternatif jawaban, dengan skor 1 - 4. Penentuan nilai skala *likert* untuk jawaban dilakukan dalam bentuk checklist. Jawaban setiap item instrumen akan dijawab dengan format :

Tabel 5 Skala Likert

No	Jenis Jawaban	Bobot
1.	Tidak Mampu/Rendah	1
2.	Kurang Mampu/Kurang Tinggi	2
3.	Mampu/Tinggi	3
4.	Sangat Mampu/Sangat Tinggi	4

Angka 1 (satu) menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan yang bersifat sangat tidak setuju (sangat negatif) terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, sedangkan angka 4 (empat) menunjukkan tanggapan yang bersifat sangat setuju (sangat positif).

Berdasarkan metode penelitian yang telah dikemukakan di atas maka data informasi yang diperoleh akan dikelompokkan dan dipisahkan sesuai dengan jenisnya dan diberi nilai persentase, disajikan dalam bentuk tabel dan uraian dengan rumus persentase menggunakan rumus sebagai berikut :

Adapun rumusan persentase yang digunakan mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh (Suharsimi Arikunto,1992) sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan

P = Persentase alternatif jawaban

F = Frekuensi jawaban responden

N = Jumlah responden

100% = Persentase

Setelah ditemukan persentasenya lalu ditafsirkan dengan kalimat yang bersifat deskriptif. Perhitungan dalam persentase dapat dikategorikan sebagai berikut:

Interval Nilai	Kriteria Penilaian
≥ 90,1%	Sangat Tinggi

Interval Nilai	Kriteria Penilaian
75,1% - 90%	Tinggi
65,1% - 75%	Sedang
50,1% - 65%	Rendah
≤ 50 %	Sangat Rendah

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data kuantitatif dalam penelitian ini dilakukan menggunakan kuesioner, observasi dan dokumen.

- 1) Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Serta merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pengisian kuesioner dengan responden seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten.
- 2) Observasi. Teknik pengumpulan data observasional digunakan ketika penelitian melibatkan perilaku manusia, proses kerja, fenomena alam, dan responden yang diamati. Penelitian ini melakukan observasi langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten. Selanjutnya, analisis dengan observasi langsung adalah kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Klaten dalam upaya meningkatkan jumlah penerbitan izin usaha.

- 3) Dokumentasi. Menurut Sugiyono, dokumentasi diartikan sebagai catatan peristiwa yang telah terjadi (Sugiyono, 2012). Penelitian ini mengumpulkan dokumen berupa arsip, undang-undang, serta dokumen dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten.

1.8.7 Teknik Analisis

Analisa yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan cara deskriptif kuantitatif (menggambarkan dan memaparkan) kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten dalam upaya meningkatkan jumlah penerbitan izin usaha. Setelah data yang diperlukan diperoleh, maka kemudian data tersebut akan diolah secara kuantitatif. Selanjutnya data tersebut dikumpulkan dan data tersebut diklasifikasikan dalam bentuk tabel-tabel persentase dan penjelasan-penjelasan, kemudian hasil dari pembahasan ini dirumuskan suatu kesimpulan. Data yang diperoleh dipaparkan secara deskriptif analitis yaitu suatu analisa yang menggambarkan atau menceritakan secara jelas berdasarkan kenyataan yang ada dilapangan.

1. Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner

tersebut. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik maka sebelum dilakukan uji statistik terlebih dahulu data yang diperoleh harus dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas agar hasil penelitian menjadi valid dan reliabel (Sugiyono, 2005).

Uji validitas menunjukkan tingkat ketepatan ukuran dan ketepatan suatu instrument terhadap konsep yang diteliti. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2012). Adapun pengambilan keputusan untuk menguji validitas indikatornya adalah:

- a. Jika r hitung $>$ r tabel dan nilai positif atau signifikan $<$ 0,05 maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika r hitung $<$ r tabel dan signifikan $>$ 0,05 maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid.

Untuk menghitung korelasi pada uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* yang dirumuskan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

Dimana:

r_{xy} = korelasi antara x dengan y

x_i = nilai x ke- i

y_i = nilai y ke- i

n = banyaknya nilai

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner

dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghazali, 2009).

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bilamana dicobakan secara berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama dengan asumsi tidak terdapat perubahan psikologis pada responden (Sitinjak & Sugiarto, 2006).

Uji ini dimaksudkan untuk mengukur seberapa jauh responden dalam memberikan jawaban yang konsisten. Pengukuran reliabilitas menggunakan *One Shoot* atau pengukuran sekali saja, pengukuran sekali saja hanya digunakan satu kali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Dalam hal ini peneliti menggunakan SPSS. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut :

RUMUS ALPHA CRONBACH

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_n^2}{S_{X-tot}} \right)$$

Keterangan

k = jumlah item/belahan

$\sum S_n^2$ = jumlah varian belahan dalam tes

S_{X-tot} = varian skor total (Cronbach, 1951)

Jika nilai $\alpha > 0,7$ artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika $\alpha > 0,80$ ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh

tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat. Atau ada pula yang menamakannya sebagai berikut:

1. Jika $\alpha > 0,90$ maka reliabilitas sempurna
2. Jika α antara $0,70 - 0,90$ maka reliabilitas tinggi
3. Jika α antara $0,50 - 0,70$ maka reliabilitas moderat
4. Jika $\alpha < 0,50$ maka reliabilitas rendah

1.8.7.1 Hasil Uji Validitas

Suatu item dianggap valid jika r hitung $>$ r tabel dan nilai positif, maka pertanyaan atau indikator dinyatakan valid (Ghozali, 2006). Signifikansi 5% untuk responden dengan jumlah 30 adalah 0,361, oleh karena itu hasil uji validitas harus menunjukkan r hitung $>$ 0,361 untuk dinyatakan valid.

Tabel 6 Hasil Uji Validitas

Indikator	Kode Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Kuantitas	X1	0,729	0,361	Valid
	X2	0,505	0,361	Valid
Kualitas	X3	0,479	0,361	Valid
	X4	0,771	0,361	Valid
	X5	0,407	0,361	Valid
Waktu	X6	0,685	0,361	Valid
	X7	0,526	0,361	Valid
	X8	0,736	0,361	Valid

Indikator	Kode Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Skill	X9	0,676	0,361	Valid
	X10	0,706	0,361	Valid
	X11	0,786	0,361	Valid
	X12	0,459	0,361	Valid
Leadership	X13	0,491	0,361	Valid
	X14	0,682	0,361	Valid
	X15	0,710	0,361	Valid
	X16	0,436	0,361	Valid
Budaya Organisasi	X17	0,460	0,361	Valid
	X18	0,443	0,361	Valid
	X19	0,596	0,361	Valid
	X20	0,671	0,361	Valid
	X21	0,676	0,361	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas tersebut, dapat disimpulkan bahwa semua item indikator yang menjadi instrumen penelitian untuk kinerja pegawai dalam upaya meningkatkan jumlah penerbitan izin usaha lebih besar dari 0,361 sehingga keseluruhan item dapat dikatakan valid.

1.8.7.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas atau kehandalan menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran dapat memberikan hasil yang tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama. Uji reliabilitas menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α) melalui perhitungan SPSS. Menurut Ghazali (2006) suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,912	21

Berdasarkan pengolahan data untuk reliabilitas yang dilakukan, tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* memiliki nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,60 sehingga instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel.