

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGAJUAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Grand Theory**

Para peneliti telah mengemukakan bahwa organisasi mengikuti pertumbuhan proses dari muda ke dewasa dan dari kecil ke besar melalui proses dari lima tahap: kreativitas, arahan, delegasi, koordinasi, dan kolaborasi (Greiner, 1972; Strauss, 1974). Transisi dari satu tahap ke tahap lainnya meningkatkan kerentanan organisasi dan kelemahan, meningkatnya kemungkinan dari kegagalan, dan mengekspos dia satu kali lagi ke itu kewajiban dari kebaruan (Hannan & Warga kehormatan, 1984). Teorinya telah beralih dari menjawab pertanyaan, “Mengapa apakah ada begitu banyak jenis organisasi yang berbeda?” (Hannan & Freeman, 1977) menjadi “Bagaimana dan mengapa jumlah organisasi dari Sebuah yakin baik bervariasi lebih waktu?” (Carroll & Swaminathan, 1991). Kunci riset pertanyaan di dalam itu teori berhubungan ke organisasi kepadatan (jumlah organisasi dalam suatu populasi) dan legitimasi bentuk organisasi dalam suatu populasi. Sebagai hasil dari pertanyaan-pertanyaan ini, teori telah beralih dari menggunakan terminologi evolusioner, atau telah memperlakukan terminologi evolusioner hanya sebagai Sebuah metafora untuk evolusi (Reydon & Scholz, 2009).

Teori ekologi organisasi meneliti bagaimana organisasi berubah dan berkembang dari waktu ke waktu. Menurut teori, organisasi bergerak melalui

tahap pendirian, pertumbuhan, transformasi, kemunduran, dan kematian. Ketika organisasi masih muda dan kecil, mereka sangat rentan terhadap kegagalan. Mereka juga lebih rentan ketika mereka beralih dari satu tahap ke tahap lainnya. Besar, organisasi yang matang juga dapat rentan terhadap kegagalan jika mereka mengembangkan terlalu banyak produk baru dan memasuki terlalu banyak pasar baru terlalu cepat untuk lingkungan mereka untuk mendukung. Sadarilah tahap pertumbuhan organisasi Anda saat ini, dan tetap waspadai potensi bahaya yang dihadapi organisasi Anda pada setiap tahap perkembangan dan pertumbuhan.

Tugas Anda sebagai manajer adalah membantu meningkatkan niat karyawan untuk melakukan perilaku organisasi yang diinginkan. Bantu tingkatkan persepsi karyawan tentang kemungkinan hasil ketika mereka melakukan perilaku. Meningkatkan persepsi karyawan tentang harapan dan norma perilaku orang lain, seperti pelanggan akan marah jika proyek penting tidak selesai tepat waktu. Bantu karyawan percaya bahwa mereka memiliki kendali lebih dari melakukan tugas-tugas yang diinginkan. Misalnya, berbicara dengan karyawan tentang sumber daya, peralatan, dan dukungan sosial apa yang mereka butuhkan untuk berhasil melakukan perilaku yang diinginkan. Secara khusus mendiskusikan niat perilaku dengan karyawan Anda. Temukan perasaan dan harapan mereka tentang melakukan semua yang mereka perlukan tugas organisasi, dan bekerja dengan mereka untuk meningkatkan setiap niat perilaku yang mungkin lebih rendah dari yang dibutuhkan. Niat karyawan yang lebih tinggi harus diterjemahkan ke dalam tingkat yang lebih tinggi perilaku karyawan yang diinginkan.

## 2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

### a. Pengertian MSDM

Sumber Daya Manusia merupakan ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja). Definisi dari beberapa ahli yang menjelaskan pengertian manajemen sumber daya manusia, sebagai berikut:

Menurut (Sunyoto 2015:1), Manajemen sumber daya manusia pada umumnya untuk memperoleh tingkat perkembangan karyawan yang setinggi-tingginya, hubungan kerja yang serasi di antara para karyawan dan penyatu paduan sumber daya secara efektif atau tujuan efisien dan kerja sama sehingga diharapkan akan meningkatkan produktivitas kerja (ajabar, 2020).

Menurut (Umar 1998:3), Manajemen sumber daya manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu (Unaradjan, dolet, 2019).

Dari pengertian yang sudah dijelaskan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan tingkat perkembangan karyawan dalam hubungan kerja di sebuah organisasi yang di koordinir oleh salah satu anggota atau disebut pemimpin tim untuk mencapai tujuan bersama yang telah di rencanakan.

### **b. Fungsi MSDM**

Sebagai ilmu manajemen sumber daya manusia memiliki fungsi pokok yang sama dengan fungsi manajemen dengan penerapan di bidang sumber daya manusia, sebagai berikut:

1. Fungsi Perencanaan, yaitu melakukan tugas dalam merencanakan kebutuhan, pengadaan, pengembangan, dan pemeliharaan sumber daya manusia.
2. Fungsi Pengarahan, yaitu memberikan dorongan untuk menciptakan kemauan kerja pegawai agar dapat efektif dan efisien.
3. Fungsi Pengorganisasian, yaitu menyusun suatu organisasi dengan menggambarkan struktur dan hubungan antara tugas yang harus dikerjakan oleh pegawai yang telah di siapkan.
4. Fungsi Pengendalian, yaitu melaksanakan pengukuran antara kegiatan yang dilakukan dengan standar yang telah ditetapkan, khususnya di bidang tenaga kerja.

### **c. Manfaat MSDM**

Manfaat MSDM menurut Sri Mulyani (2021) yang menjelaskan tentang pentingnya manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan (Mulyani, 2021), yaitu:

1. Suatu tanda bahwa keberadaan manajemen sumber daya manusia ini sangat penting bagi perusahaan. Terutama tenaga kerja untuk memahami diri sendiri di dalam perusahaan maupun instansi.

2. Motivasi untuk mendapatkan keahlian, meningkatkan pengetahuan maupun ketrampilan, dan peningkatan kemampuan ini untuk mendapat penghargaan dari suatu perusahaan maupun instansi.
3. Sebagai suatu komitmen dalam melakukan komunikasi kepada pegawai untuk mengidentifikasi fakta atas nilai kualitas produk, tingkat pelayanan, dan lainnya.
4. Sumber daya manusia merupakan tentang visi misi, tujuan, dan kebijakan suatu perusahaan. Penting untuk perusahaan dalam memahami perilaku pegawai (*human behavior*).
5. Setiap pegawai mempunyai kebutuhan akan rasa puas dalam bekerja, pelatihan atau terbiasa melakukan pekerjaan baik yang dapat mengantarkan seseorang untuk mencapai tingkat kepuasan kerja.
6. Pengayaan jabatan (*job enrichment*), melalui pengembangan kemampuan yang mungkin seseorang dapat berlatih menghadapi tanggungjawab lebih besar.
7. Perubahan manajemen (*change management*), pendidikan, dan pelatihan merupakan hal yang penting dalam program perubahan manajemen, yang membantu seseorang dapat memahami kenapa harus diperlakukan perubahan serta manfaat yang akan diperolehnya.

### 2.1.3 Kinerja Karyawan

Pada era globalisasi saat ini perkembangan dan kemajuan di berbagai bidang selalu mengedepankan Pengaruh kinerja pegawai yang dapat menggerakkan sekaligus menjalankan organisasi. Pengaruh kinerja pegawai dapat dilihat pada

beberapa kegiatan pada instansi pemerintah maupun perusahaan. Terciptanya Pengaruh kinerja yang baik yaitu, yang mampu melakukan kecakapan dan kelancaran pelayanan pada masyarakat secara baik dan tepat.

#### **a. Definisi Kinerja**

Menurut Arina dan Riana (2013:3) Kinerja Pegawai memiliki peranan penting bagi organisasi, apabila kinerja yang ditampilkan pegawai rendah maka akan mengakibatkan organisasi dalam mencapai tujuan menjadi penghambat. Mangkunegara (2014:3), kinerja adalah pencapaian hasil kerja pegawai berdasarkan kualitas maupun kuantitas sebagai prestasi kerja dalam periode waktu tertentu yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab (Ahmadi, 2021).

Kinerja dikutip dalam Edison et al. (2016:205) yaitu hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri melainkan selalu berhubungan dengan kepuasan kinerja pegawai dan tingkat besar imbalan yang diberikan, serta dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan, dan sifat individu.

#### **b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja:**

Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai menurut Tika (2012:122), yaitu tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal (Sari Kiransa Istri et al., 2021):

- 1) Faktor Internal, yaitu dari Kecerdasan, keterampilan, stabilitas, emosi, motivasi, peran persepsi, kondisi keluarga, kondisi fisik, dan karakteristik kelompok kerja dalam perusahaan.

- 2) Faktor Eksternal, yaitu peraturan dari ketenagakerjaan, keinginan pelanggan, pesaing, nilai sosial, kondisi ekonomi, perubahan tempat, dan kondisi lingkungan.

### **c. Dimensi Kinerja**

Edison, dkk (2016, hal. 195) menjelaskan kriteria dasar atau dimensi untuk mengukur kinerja, yaitu:

- 1) Target, dinyatakan sebagai tujuan yang merupakan hasil dapat dicapai secara kuantitatif dan juga dapat diukur.
- 2) Kualitas, dengan tingkatan baik atau buruk derajat sesuatu mengenai apa yang dihasilkan.
- 3) Waktu, yaitu keefektifan waktu yang terpakai dalam bekerja.
- 4) Taat asas atau peraturan, yang terkait dengan anggota atau pegawai melakukan tugas yang menjadi tanggungjawab dengan benar.

### **2.1.4 Produktivitas Pelayanan**

#### **a. Definisi Produktivitas**

Produktivitas adalah jumlah output, produk ataupun pelayanan yang dihasilkan disbanding dengan jumlah satuan input yang digunakan dalam waktu tertentu. Produktivitas pegawai merupakan jumlah output, produk maupun pelayanan yang dihasilkan oleh setiap orang yang bekerja di perusahaan dibanding dengan jumlah atau biaya tenaga kerja yang digunakan. Dalam perusahaan jasa, produktivitas pegawai merupakan jumlah pelayanan yang bisa diselesaikan sesuai dengan standar kualitas pelayanan dibandingkan dengan jumlah pegawai yang diperkerjakan.

## **b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas**

Menurut Ricky Vinora Martono (2019), menjelaskan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kinerja pegawai, sebagai berikut:

1. Manajemen, yaitu memiliki komitmen atas keberhasilan organisasi yang memegang teguh dan menjalankan visi misi, tujuan, dan merancang strategi untuk mencapai keberhasilan bersama. Dalam tindakan yang baik untuk mendukung produktivitas kerja, dapat bermanfaat bagi kemajuan organisasi dengan berbagai dorongan dan motivasi dalam bekerja.
2. Disiplin dan Etos Kerja, dalam sebuah organisasi menjadi hal penting bagi kinerja manusia demi meningkatkan produktivitas. Disiplin harus dimulai dari hal kecil, namun berdampak besar jika dibiarkan untuk perusahaan.
3. Keterampilan, yaitu kemampuan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan menurut waktu atau energi yang dimilikinya. Dua jenis keterampilan yang dimiliki manusia yaitu, *hard skill* dan *soft skill* yang mampu menempatkan tenaga kerja pada tugas yang sesuai dengan keterampilannya.
4. Penghasilan, bentuk pemberian perusahaan maupun instansi kepada tenaga kerja sesuai dengan tanggungjawab yang dikerjakan, pencapaian dan kemampuan setiap individu yang telah dikerjakan. Bentuk penghasilan tersebut berupa gaji pokok, tunjangan, bonus pencapaian kinerja, fasilitas, asuransi kesehatan, dan lain sebagainya.
5. Kesehatan dan lingkungan kerja (kenyamanan, pencahayaan, sirkulasi udara), dan hubungan antara sesama pegawai. Jika kondisi keduanya baik, maka produktivitas dan motivasi kerja akan meningkat dan begitu sebaliknya, apabila kondisi keduanya buruk maka berdampak pada produktivitas kinerja turun.

### c. Pengertian Pelayanan

Dalam UU Nomor 25 tahun 2009 memberikan definisi pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan *administrative* yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Manshuri, 2014).

### 2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu untuk dijadikan salah satu acuan atau referensi sebagai pembeda maupun persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, yaitu sebagai berikut:

penelitian terdahulu yang membahas mengenai kinerja karyawan dan produktivitas adalah sebagai berikut: judul penelitian Yunita Riski (2021) “Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana”, hasil penelitian menunjukkan kenyataan Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana dengan menggunakan menggunakan 5 variabel yang menjadi dasar dalam penelitian ini. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kabupaten Bombana saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah, yaitu Berwujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati. Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Kabupaten Bombana (Riski, 2021).

Reni Dwi Puspitasari (2019) yang berjudul “Pengaruh Pembagian Tim Pegawai Kontrak dalam Pemenuhan Kegiatan Berdasarkan Kinerja Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Lumajang”. Disimpulkan bahwa adanya Pengaruh pembagian tim dalam pemenuhan kegiatan dilihat berdasarkan teori dan indikator. Perbedaan kesenjangan pendidikan, kemampuan, serta pengalaman yang diperoleh menyebabkan peneliti menyimpulkan Pengaruh pembagian tim dapat dinilai dengan melihat prosesnya bukan hasilnya (Reni, 2019).

Bunga Nuralia (2017) berjudul “Pengaruh Deskripsi Pekerjaan dan Koordinasi Terhadap Pengaruh Kerja Karyawan CV. Mitra Multi Sejahtera Lumajang”. Kesimpulan dari penelitian ini yakni, deskripsi pekerjaan berpengaruh positif terhadap Pengaruh kerja karyawan CV. Mitra Multi Sejahtera Lumajang. Pengaruh kerja menunjukkan bahwa koordinasi tidak berpengaruh terhadap efektivitas kerja karyawan CV. Mitra Multi Sejahtera Lumajang. Secara simultan deskripsi pekerjaan dan koordinasi berpengaruh signifikan terhadap Pengaruh kerja karyawan CV. Mitra Multi Sejahtera Lumajang (Bunga, 2017).

Vilathong Sengchane (2015) judul “Pengaruh Kerja dalam Pembuatan Akta Kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember”. Menjelaskan bahwa, Pengaruh kerja pegawai di kantor Dinpenduk Capil di Kabupaten Jember cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari: hasil kerja dan pelaksanaan tugas sebagaimana rencana yang telah ditentukan. Jumlah pegawai di kantor Dinpenduk Capil di Kabupaten Jember mencukupi untuk melaksanakan tugas pekerjaan, apalagi dapat mempercepat waktu pelaksanaan pekerjaan.

Kepuasan kerja pegawai juga menunjang kerja untuk menciptakan kepuasan pelayanan masyarakat. Kepuasan pengguna layanan kantor salah satu indikator terciptanya Pengaruh kerja di dalam kantor Dispenduk Capil Kabupaten Jember (Vilaythong Sengchane, 2015).

Moningka (2014) yang berjudul “Pengaruh Kerja Pegawai Negeri Sipil dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kolongan Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon” menarik kesimpulan dari penelitian judul ini adalah Kelurahan Kolongan belum efektif dalam memberikan pelayanan publik. Karena masih rendahnya tingkat kedisiplinan PNS. Program evaluasi kinerja pegawai belum terealisasi dengan baik. Masih mendapat berbagai kendala dalam bentuk sarana dan prasana yang membuat proses pelayanan kurang efektif. Faktor stress bagi pegawai seringkali menjadi penghambat dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan masyarakat. Dalam praktek pelayanan publik di kantor Kelurahan Kolongan, PNS belum mampu untuk memberikan jasanya secara maksimal (Moningka, 2014).

Emmanuel Majekodunmi Ajala (2012) berjudul “The Influence of Workplace Environment on Workers’ Welfare, Performance and Productivity” disimpulkan bahwa, penelitian ini menunjukkan bahwa fitur tempat kerja dan jaringan komunikasi yang baik ditempat kerja berpengaruh terhadap kesejahteraan, kesehatan, moral, efisiensi, dan produktivitas. Direkomendasikan bahwa pekerja sosial industry harus melakukan advokasi dengan manajemen untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, baik jaringan komunikasi, mempertahankan, dan memotivasi tenaga kerjanya untuk hidup sehat.

Idowu, Ayomikun O. (2017) berjudul “Effectiveness of Performance Appraisal System and its Effect on Employee Motivation” yang menjelaskan temuan studi menunjukkan adanya hasil positif yang signifikan ketika organisasi menggunakan penilaian kinerja sebagai alat motivasi. Penggunaan *more* dari satu teknik penilaian membantu menghasilkan kepuasan yang lebih besar dan akibatnya lebih tinggi tingkat motivasi. Aspek spesifik dari sistem penilaian kinerja (PAS) yang membantu meningkatkan motivasi termasuk mengatur tujuan dan tolok ukur, serta penggunaan PA untuk membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan.

Tamakloe Geoffrey Deladem, Zhongdong Xiao, dkk (2019) berjudul “The Effectiveness of Training and its Impact on Employee Performance and Productivity in the Tourism Sector of Ghana” menjelaskan bahwa, mengungkapkan bahwa variabel seleksi, rekrutmen, pelatihan, pengembangan karyawan, penilaian kebutuhan pelatihan, dan berpengaruh pada kinerja pegawai di sektor pariwisata. Variabel memiliki hubungan yang kuat, positif, dan penting dalam mengembangkan pelatihan program untuk mencapai efisiensi karyawan dan membangun sumber daya manusia di bidang pariwisata sektor.

P. Hemalatha, Dr. D. Kumaresan (2019) berjudul “Effectiveness Of Performance Appraisal On Employee Productivity In Sail, Salem” dalam penelitian menyimpulkan bahwa, Penilaian kinerja memberikan kontribusi yang baik kesempatan untuk secara formal menghargai prestasi karyawan dan memberikannya kepada perusahaan, dan untuk memastikan bahwa hubungan yang jelas diatur dan dipelihara antara produktivitas dan penghargaan. Dalam penelitian

ini digunakan data primer dan data sekunder. Karyawan diwawancarai dengan bantuan kuesioner. Berbagai informasi dikumpulkan dari catatan perusahaan dengan data sekunder. Wawancara pribadi berdasarkan kuesioner adalah pengumpulan data instrumen. Kuesioner disusun berdasarkan parameter-parameter yang akan diukur.

Christian Wiradendi, Solikha,dkk (2020) berjudul “Effectiveness of E-Training, E-Leadership, and Work Life Balance on Employee Performance during Covid-19” menyimpulkan bahwa kinerja karyawan generasi dalam kehidupan kerja saat di tengah merebaknya pandemic Covid-19 yang mengharuskan untuk bekerja lebih banyak secara online. Tidak seperti generasi sebelumnya, generasi milenial melek teknologi, ingin cepat sukses, mudah menyerah, dan mencari yang instan kepuasan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode probabilitas sampling, dengan proporsional random sampling tekning, metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif asosiatif melalui metode survey dan *Structural Equation Modeling*.

**Tabel 2.1 Indeks Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Yunita Riski (2021)	Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana	Kinerja, pelayanan publik	Regresi linier berganda	Faktor penghambat masih ada dari beberapa masyarakat yang mengeluh dan menganggap kinerja para pemerintah sering bermalasan, faktor pendukung agar karyawan dapat melakukan pelayanan dengan baik yaitu dengan adanya fasilitas computer yang tersambung dengan internet

2.	Reni Dwi Puspitasari (2019)	Pengaruh Pembagian Tim Pegawai Kontrak Dalam Pemenuhan Kegiatan Berdasarkan Kinerja Pegawai Bagian Umum Sekretariat n Daerah Kabupaten Lumajang	Pengaruh, pembagian tim, kinerja	Regresi linier berganda	Adanya Pengaruh pembagian tim dalam kegiatan dilihat berdasarkan teori dan indikator. Perbedaan kesenjangan pendidikan, kemampuan, serta pengalaman yang diperoleh menyebabkan peneliti menyimpulkan Pengaruh pembagian tim dapat dinilai dengan melihat prosesnya bukan hasilnya.
3.	Bunga Nuralia (2017)	Pengaruh Deskripsi Pekerjaan Dan Koordinasi Terhadap Pengaruh Kerja Karyawan CV. Mitra Multi Sejahtera Lumajang	Pengaruh deskripsi, koor dinasi, Pengaruh kerja	Regresi linier berganda	Deskripsi pekerjaan berpengaruh positif terhadap Pengaruh kerja karyawan CV. Mitra Multi Sejahtera Lumajang. Pengaruh kerja menunjukkan bahwa koordinasi tidak berpengaruh terhadap efektivitas kerja karyawan CV. Mitra Multi Sejahtera Lumajang. Secara simultan deskripsi pekerjaan dan koordinasi berpengaruh signifikan terhadap Pengaruh kerja karyawan CV. Mitra Multi Sejahtera Lumajang.
4.	Vilaython g Sengchane (2015)	Pengaruh Kerja Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Jember	Pengaruh		Pengaruh kerja pegawai di kantor Dinpenduk Capil di Kabupaten Jember cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari: hasil kerja dan pelaksanaan tugas sebagaimana rencana yang telah ditentukan. Jumlah pegawai di kantor Dinpenduk Capil di Kabupaten Jember mencukupi untuk melaksanakan tugas

					pekerjaan, apalagi dapat mempercepat waktu pelaksanaan pekerjaan.
5.	Shinta Bonita Moningka (2014)	Pengaruh Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kolongan Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon	Pengaruh, pelayanan publik		Pegawai negeri sipil belum maksimal dalam menjalankan tugasnya sesuai standar operasional. Masih rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai sontak membuat pelayanan terasa lamban.
6.	Emmanuel Majekodunmi Ajala (2012)	The influence of workplace environment on workers' welfare, performance and productivity	Workplace, environment, workers' welfare, performance, productivity	Deskripsi	penelitian ini menunjukkan bahwa fitur tempat kerja dan jaringan komunikasi yang baik ditempat kerja berpengaruh terhadap kesejahteraan, kesehatan, moral, efisiensi, dan produktivitas. Direkomendasikan bahwa pekerja sosial industry harus melakukan advokasi dengan manajemen untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, baik jaringan komunikasi, mempertahankan, dan memotivasi tenaga kerjanya untuk hidup sehat.
7.	Idowu, Ayomikun O (2017)	Effectiveness of performance appraisal system and its effect on employee motivation	Performance, appraisal, motivation, employee	Sistem penilaian kinerja (PAS)	motivasi. Penggunaan <i>more</i> dari satu teknik penilaian membantu menghasilkan kepuasan yang lebih besar dan akibatnya lebih tinggi tingkat motivasi. Aspek spesifik dari sistem penilaian kinerja (PAS) yang membantu meningkatkan motivasi termasuk mengatur tujuan dan tolok ukur, serta penggunaan PA untuk membantu mengidentifikasi kekuatan

					dan kelemahan.
8.	P. Hemalatha, Dr. D. Kumaresan (2019)	Effectiveness of performance appraisal on employee productivity in sail, salem	Performance appraisal, employee productivity and sail	Deskripsi	Dalam penelitian ini digunakan data primer dan data sekunder. Karyawan diwawancarai dengan bantuan kuesioner. Berbagai informasi dikumpulkan dari catatan perusahaan dengan data sekunder. Wawancara pribadi berdasarkan kuesioner adalah pengumpulan data instrumen. Kuesioner disusun berdasarkan parameter-parameter yang akan diukur.
9.	Tamakloe Geoffrey deladem, Zhongdong Xiao, dkk (2019)	The effectiveness of training and its impact on employee performance and productivity in the tourism sector of Ghana	Human resource development, employee performance, productivity	Regresi linier berganda	Mengungkapkan bahwa variabel seleksi, rekrutmen, pelatihan, pengembangan karyawan, penilaian kebutuhan pelatihan, dan berpengaruh pada kinerja pegawai di sektor pariwisata. Variabel memiliki hubungan yang kuat, positif, dan penting dalam mengembangkan pelatihan program untuk mencapai efisiensi karyawan dan membangun sumber daya manusia di bidang pariwisata sektor.
10.	Christian wiradendi, Solikhah, Nadya Fadhillah, Deniar Puji Lestari, dkk(2020)	Effectiveness of E-Training, E-Leadership, and Work Life Balance on Employee Performance during Covid19	E-training, E-leadership, Work-Life Balance, Work Motivation, Employee Performance	survey dan Structural Equation Modeling.	kinerja karyawan generasi dalam kehidupan kerja saat di tengah merebaknya pandemic Covid-19 yang mengharuskan untuk bekerja lebih banyak secara online. Tidak seperti generasi sebelumnya, generasi milenial melek teknologi, ingin cepat sukses, mudah menyerah, dan mencari yang instan kepuasan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode probabilitas sampling, dengan proporsional random sampling tekning, metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif asosiatif melalui

---

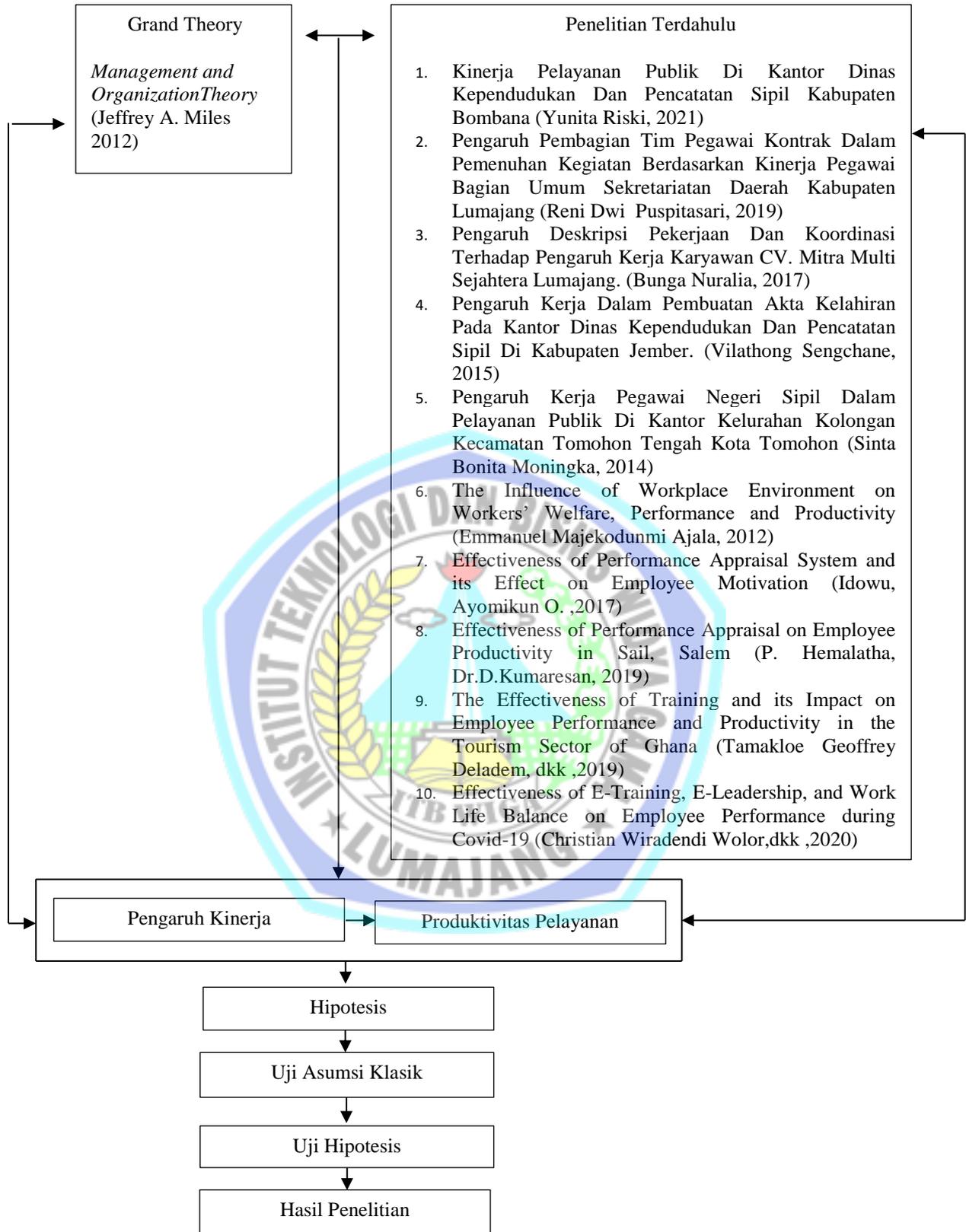
Sumber : Data diolah Peneliti, 2022.

## **2.3 Kerangka Penelitian**

Bedasarkan penilaian keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah sebagai pelayanan publik. Pengukuran kinerja pegawai mencakup penetapan Pengaruh kinerja dan pencapaian Pengaruh kinerja dalam produktivitas pelayanan kepada masyarakat.

### **2.3.1 Kerangka Pemikiran**

Menurut Sugiyono (2013, hal. 88) Kerangka pemikiran berasal dari model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting. Selanjutnya dapat sumber dari penelitian terdahulu yang sudah dilakukan berupa artikel dan di *publish* pada periode 10tahun terakhir dan mempunyai variabel yang berkaitan dengan Pengaruh kinerja pegawai dan produktivitas pelayanan. Sumber yang didapatkan pengajuan hipotesis yang nantinya dapat diisi dengan menggunakan asumsi klasik sebagai syarat regresi linier sederhana untuk mendapatkan hasil penelitian yang relevan. Berdasarkan teori-teori yang sudah dikemukakan, dapat di sajikan kerangka pemikiran gambar 2.1.



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

Sumber Data: Kajian Teoritis dan Empiris

### 2.3.2 Kerangka Konseptual

Pada variabel manajemen sumber daya manusia (MSDM) dapat menggunakan praktik-praktiknya sebagai indikator penilaian seperti analisis dan desain jabatan, perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen, dan seleksi, pelatihan, penilaian kerja, kompensasi, pengembangan karir dan *employee engagement*. Kinerja pegawai dapat dinilai melalui produktivitas, kepuasan kerja, dan loyalitas (Suryani & Foeh, 2019).



### 2.4 Hipotesis

Menurut Darmawan (2013:120), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Insani & Saragih, 2019).

**Hipotesis : Terdapat pengaruh Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Produktivitas dalam Pelayanan**

Dalam pengertian kinerja pegawai dapat dikaitkan dengan tingkat produktivitas dan Pengaruh dari pegawai dalam menghasilkan karya tertentu, sesuai dengan deskripsi tugas yang diberikan perusahaan atau instansi kepada pegawai, hasil dari pengukuran kinerja pegawai atau hasil penilaian pegawai secara umum akan digunakan sebagai pertimbangan dalam upaya peningkatan

produktivitas dan Pengaruh perusahaan, yang dilakukan secara berkesinambungan (Ir. M. Budihardjo, 2015).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Pengaruh kinerja dapat diukur melalui produktivitas yang telah dilakukan oleh pegawai, dan dapat dibuktikan dengan penelitian terdahulu yaitu, Yunita Riski (2021), Reni Dwi Puspitasari (2019), Bunga Nuralia (2017), Vilathong Sengchane (2015), Shinta Bonita Miningka (2014), Emmanuel Majekodunmi Ajala (2012), Idowu, Ayomikun O. (2017), P. Hemalatha, Dr.D.Kumaresan (2019), Tamakloe Geoffrey Deladen,dkk (2019), Christian Wiradendi,dkk (2020). Sesuai dengan penjelesaian tersebut maka hipotesis yang disimpulkan penelitian ini adalah

H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Produktivitas dalam Pelayanan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lumajang.

