BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Kajian Teori

Dalam penelitian ini, penulis akan mengemukakan beberapa teori yang dianggap sesuai dengan permasalahan penulis dalam meneliti. Salah satunya teori–teori yang berhubungan dengan Kinerja Organisasi pada Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat. Untuk dapat menjelaskan dan menjawab pertanyaan penelitian ini, maka perlu dijelaskan berbagai konsep teori yang digunakan diantaranya adalah Organisasi.

1. Kinerja

Menurut Prawirosentono dalam (Sinambela,2018) Kinerja merupakan hasil kerja individu atau kelompok di dalam suatu organisasi yang disesuaikan dengan wewenang dan tanggungjawab yang diberikan dengan cara yang legal, sesuai dengan hukum, moral serta etika sebagai upaya dalam pencapaian tujuan organisasi.

Menurut *Armstrong* dan *Baron* dalam (Sinambela *and Sarton* Sibambela, 2019), *performance* sering diartikan sebagai turunan dari terjemahan Bahasa Inggris sebagai kinerja. Kinerja merupakan hasil kerja atau dalam bentuk prestasi kerja, meskipun sesungguhnya kinerja bermakna

luas, sebab kinerja bukan saat berbicara hasil kerja, termasuk didalamnya proses berlangsungnya.

Menurut Prawirosentono (1999:54), kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Pendapat tersebut mengandung arti bahwa kinerja merupakan hasil dari sebuah proses kinerja yang diberikan oleh organisasi kepada seorang pegawai atau sekelompok pegawai, yang nantinya diharapkan akan menghasilkan produk baik itu berupa barang dan jasa yang legal dan berdasarkan moral dan etika yang berlaku disuatu lingkungan dan kondisi masyarakat.

Menurut Russell dan Bernadin (1993:135) mengemukakan bahwa *performance* (kinerja) adalah catatan yang di hasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode waktu tertentu. Pendapat tersebut dapat diasumsikan bahwa kinerja merupakan alat yang mengukur fungsi-fungsi pekerjaan tertentu yang dikerjakan oleh pegawai selama periode waktu tertentu tujuannya agar diketahui apakah terjadi penurunan atau peningkatan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kinerja memiliki arti: (1) sesuatu yang dicapai; (2) prestasi yang diperlihatkan; (3) kemampuan kerja. Kemudian dalam Bahasa Inggris, istilah kinerja adalah *performance*.

Performance merupakan kata benda atau *verb*. Salah satu hasilnya adalah "*thing done*" (sesuatu hasil yang telah dikerjakan).

Menurut Siagian (1995:214), Kinerja adalah suatu upaya mendapatkan kondisi yang unggul dengan melakukan pembaharuan sebagai wahana untuk membawa inovasi kedalam organisasi.

Menurut Bambang Wahyudi dalam kutipan Umam (2010:191), penilaian atau pengukuran kinerja adalah suatu evaluasi kinerja termasuk pengembanganya, sedangkan menurut Henry Simamora masih dalam kutipan Umam Khaerul, pengukuran kinerja atau penilaian kinerja diartikan sebagai proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kinerja.

Menurut Prof. Dr. Wibowo, S.E (2013:7), menjelaskan kinerja berasal dari pengertian *Performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja, namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung.

Menurut Moeheriono (2012:95), mengatakan bahwa kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Menurut Hersey and Blanchard (1993), kinerja adalah suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kinerja seseorang dapat dilihat dari usaha usaha dari karyawan untuk menyelesaikan tugasnya, keterampilan yang dimiliki untuk menyelesaikan pekerjaannya (Nazar et al. 2014).

Menurut Bastian (2001), Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian sasaran/tujuan yang telah ditetapkan dengan memperhitungkan elemen – elemen indikator berikut ini:

a. Indikator masukan (inputs) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar organisasi mampu menghasilkan produknya, baik barang atau jasa yang meliputi sumber daya manusia, informasi, kebijakan dan sebagainya.
b. Indikator keluaran (outputs) adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik ataupun nonfisik.
c. Indikator hasil (outcomes) adalah segala sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
d. Indikator dampak (impacts) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.

Menurut Mangkunegara (2010:67) mengatakan: “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang

pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Mangkunegara (2010: 75) unsur-unsur yang dinilai dari kinerja adalah; (a) Kualitas kerja terdiri dari ketepatan, ketelitian, keterampilan dan kebersihan, (b) Kuantitas kerja terdiri dari outpun dan penyelesain kerja dengan ekstra. (c) Keandalan terdiri dari mengikuti instruksi, inisiatif, kehati-hatian dan kerajinan, dan (d) Sikap terdiri dari sikap terhadap perusahaan, pegawai lain dan pekerjaan serta kerjasama.

Menurut Hariandja (2009: 195) menyatakan: “Kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan peranannya dalam organisasi.

Menurut William Stern dalam Mangkunegara (2010: 16) menyatakan bahwa faktor-faktor penentu kinerja individu adalah faktor individu dan faktor lingkungan kerja organisasi.

a. Faktor Individu. Secara psikologis, individu yang normal yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka inidividu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

b. Faktor Lingkungan Organisasi. Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai kinerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklimkerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relatif memadai

Menurut Robbins (2003) berpendapat bahwa kinerja menghadirkan fungsi dan kemampuan (ability), motivasi (motivation) dan kesempatan (opportunity). Dengan demikian kinerja ditentukan atau dipengaruhi oleh faktor kemampuan, motivasi dan kesempatan. Kinerja bergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha dan kesempatan yang diperoleh.

Menurut Keban (2004), Kinerja (performance) dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau degree of accomplishment atau dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Sebagai ukuran dari capaian pekerjaan, hasil kinerja yang dilakukan melalui proses penilaian juga dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan, seperti yang dikatakan Donald dan Lawton (dalam Keban, 1995: 11) bahwa penilaian kinerja organisasi dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu dan penilai tersebut juga dapat dijadikan input bagi perbaikan dan peningkatan kinerja organisasi.

Menurut Nawawi (2012), berdasarkan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa untuk mendapatkan kinerja yang tinggi dalam suatu organisasi publik,

motivasi pegawai harus ditingkatkan terlebih dahulu untuk mendorong kompetensi pegawai sebagai dasar keberhasilan dalam bekerja. Sehingga persoalan sumber daya manusia aparatur juga menjadi hal yang penting untuk ditingkatkan dalam memberikan pelayanan publik.

Menurut Soeprihanto (2001), menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam mencapai suatu organisasi yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Rumusan di atas menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaannya.

Menurut Ilyas (1993), Kinerja adalah “Penampilan hasil kerja pegawai baik secara kuantitas maupun kualitas. Kinerja dapat berupa penampilan kerja perorangan maupun kelompok. Kinerja organisasi merupakan hasil interaksi yang kompleks dan agregasi kinerja sejumlah individu dalam organisasi.

2. Organisasi

Menurut Robbins (1994: 4), mengatakan organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi yang bekerja atas dasar yang *relative* terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Menurut Hasibuan (2011:120), Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu.

Ciri-ciri organisasi dikemukakan Ferland yang dikutip oleh Handayaningrat (1985:3), adalah sebagai berikut:

a. Adanya suatu kelompok orang yang dapat dikenal,
b. Adanya kegiatan yang berbeda-beda tetapi satu sama lain saling berkaitan (*interdependent part*) yang merupakan kesatuan usaha/ kegiatan,
c. Tiap-tiap anggota memberikan sumbangan usahanya/ tenaganya,
d. Adanya kewenangan, koordinasi dan pengawasan,
e. Adanya suatu tujuan.

Menurut Weber dikutip oleh Silalahi (2011:124), menyebutkan Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dimana setiap individu yang melakukan kerja sama melakukan proses interaksi dengan individu lainnya.

Menurut Waldo dalam bukunya Silalahi (2011:124), menyebutkan: “Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi”.

Menurut James D. Mooney (1974), Organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama. Dari berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan organisasi adalah sekelompok orang

(dua atau lebih) yang secara formal dipersatukan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Siagian (dalam Yussa Tarmizi & Hendry Andry 2015;14) Organisasi merupakan setiap bentuk persekutuaan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat. Seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut Siagian (2003:6) organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan ysng terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Dari definisi diatas menunjukkan bahwa organisasi dapat ditinjau dari dua segi pandangan, yaitu sebagai berikut: (a) Organisasi sebagai wadah dimana kegiatan-kegiatan administrasi dijalankan, dan (b) Organisasi sebagai rangkaian hirarki dan interaksi antara orang-orang dalam suatu ikatan formal.

Menurut Winardi (2011;15) organisasi adalah merupakan sebuah sistem yang berdiri dari aneka ragam elemen dan subsistem, diantara mana dan dimana terlihat bahwa masing-masing subsistem saling berinteraksi dalam upaya mencapai sasaran-sasaran atau tujuan-tujuan organisasi yang bersangkutan.

Menurut James L. Gibson c.s Organisasi-organisasi merupakan entitasentitas yang memungkinkan masyarakat mencapai hasil-hasil tertentu , yang tidak mungkin dilaksanakan oleh individu-individu yang bertindak secara sendiri (dalam Winard, 2011;13). Menurut Herbert A. Simon (dalam inu kencana 2011;11) mengatakan bahwa organisasi adalah sebagai pola komunikasi yang lengkap dan hubunganhubungan lain didalam suatu kelompok orang-orang. Sedangkan Jamwe D. Mooney (dalam inu kencana 2011;11) mengatakan bahwa organisasi adalah sebuah bentuk setiap perserikatan orang-orang untuk pencapaian suatu tujuan bersama.

Menurut Chester L.Bernard (dalam Inu Kencana, 2003;114) Mendefenisikan bahwa Organisasi adalah sebagai sebuah sistem tentang aktivitas kerja sama dua atau lebih sesuatu yang tidak berwujud atau tidak pandang bulu, yang sebagian besar tentang persoalan silahturahmi.

Menurut Dwight Waldo (dalam Inu Kencana, 2003;114) bahwa organisasi adalah sebagai suatu struktur dari kewenangan-kewenangan dan kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan antar orang-orang pada suatu sistem administrasi.

Menurut Armosudiro (2006:12),organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang mana terdapat seseorang / beberapa orang yang disebut atasan dan seorang / sekelompok orang yang disebut dengan bawahan.

Menurut John M. Pfiffner dan S. Owen Lane (1951)**,** Organisasi merupakan proses menghimpun pekerjaan yang orang-orang atau kelompok-kelompok harus melakukan dengan kekuasaan yang diperlukan untuk pelaksanaannya, sehingga kewajiban-kewajiban yang dilakukan demikian itu memberikan saluran-saluran terbaik bagi penyelenggara usaha yang efisien, teratur, positif, dan terkoordinasikan

3. Kinerja Organisasi

Menurut Rummler dan Brache (Sudarmanto, 2009: 7-8), bahwa kinerja organisasi merupakan pencapaian hasil (*outcome*) pada level atau unit analisis organisasi. Kinerja pada level organisasi terkait dengan tujuan organisasi, rancangan dan manajemen organisasi.

Menurut Yeremias T. Keban dalam bukunya Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (2004: 193), menjelaskan kinerja organisasi atau kinerja institusi berkenaan dengan sampai seberapa jauh suatu institusi telah melaksanakan semua kegiatan pokok sehingga mencapai visi dan misi institusi.

Menurut Steers (2003: 67), pengertian kinerja organisasi adalah tingkat untuk menunjukkan seberapa jauh pelaksanaan tugas dapat dijalankan secara aktual dan misi organisasi tercapai.

Menurut Mahsun (2006: 25), Kinerja organisasi adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/

kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi.

Menurut Rummler dan Brache mengemukakan ada 3 level kinerja dalam organisasi, adalah sebagai berikut:

a. Kinerja organisasi

   Merupakan pencapaian hasil (*outcome*) pada level atau unit analisis organisasi. Kinerja pada level organisasi ini terkait dengan tujuan organisasi, dan manajemen organisasi.

b. Kinerja proses

   Merupakan kinerja pada proses tahapan dalam menghasilkan produk atau pelayanan. Kinerja pada level proses ini dipengaruhi oleh tujuan proses, rancangan proses, dan manajemen proses.

c. Kinerja individu

   Merupakan pencapaian atau efektifitas pada tingkat pegawai atau pekerjaan. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan, dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu (Sudarmanto, 2009).

Menurut Sobandi (2006) merupakan sesuatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan input, output, outcome, benefit, maupun impact. Kinerja organisasi diperlukan untuk memahami dan meningkatkan pencapaian sasaran dan tujuan organisasi yang optimal *good coorporate governance* (GCG).

Menurut Bustaman (2010: 136) kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik saat sekarang ini dirasakan masih kurang hampir setiap hari media melaporkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah, baik pemerintah kabupaten/ kota, maupun propinsi Ketidakpuasan tersebut tergambar antara lain dalam beberapa unjuk rasa.

Menurut Bastian dalam Hessel Nogi (2005:175), kinerja organisasi adalah sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut.

Menurut Soesilo dalam Hessel Nogi (2005:180), kinerja suatu organisasi dipengaruhi adanya faktor-faktor berikut:

a. Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi;
b. Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi;
c. Sumber daya manusia, yang berhubungan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal;
d. System informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan data base untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi;
e. Sarana dan prasarana yang dimiliki berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi.

Menurut Larry D. Stout dalam Hessel Nogi (2005:174) mengemukakan bahwa pengukuran atau penilaian kinerja organisasi merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi (mission accomplishment) melalui hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa ataupun suatu proses.

Menurut Surjadi (2009:7), Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi tercapainya tujuan organisasi berarti bahwa, kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Kinerja organisasi juga dipengaruhi oleh faktor kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut.

Menurut Agus Dwiyanto dalam buku Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Sudarmanto, 2009:16) mengemukakan ukuran dari tingkat kinerja suatu organisasi publik secara lengkap sebagai berikut:

a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dan *output*. Karaktaristik-karaktaristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.

b. Kualitas Layanan

Konsep kualitas layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanaan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat bisa mejadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

c. *Responsivitas*

Konsep *responsivitas* adalah kemampuan suatu organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.

d. *Responsibilitas*

Konsep *responsibilitas* adalah kesesuaian pelaksanaan suatu kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip–prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

e. *Akuntabilitas*

Akuntabilitas merupakan suatu bentuk pertanggung jawaban dari pemerintah kepada masyarakat yang seharusnya dilayani untuk mendapatkan pelayanan. Akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

B. Operasionan Variabel Penelitian

Untuk membahas serta menjadi pedoman penganalisaan, maka penulis memberikan suatu konsep operasional agar arah dan tujuan penelitian ini sesuai dengan yang diharapkan. Konsep-konsep tersebut adalah :

1. Analisis

   Yang dimaksud dengan Analisis dalam penelitian ini adalah pembahasan yang mendalam tentang Kinerja Organisasi pada Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat.

2. Kinerja

   Yang dimaksud dengan kinerja adalah hasil kerja atau suatu upaya yang dilakukan seseorang, kelompok dan/ atau organisasi (Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat) baik langsung maupun tidak langsung untuk kebutuhan masyarakat.

3. Kinerja Organisasi

   Yang dimaksud dengan kinerja organisasi adalah hasil yang dicapai dari perilaku anggota organisasi pada Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat.

Berdasarkan kerangka teoritis, maka disusunlah operasional variable penelitian untuk pemahaman dan menghindari penafsiran yang berbeda-beda dalam menganalisa. Menurut Agus Dwiyanto dalam Sudarmanto (2009:16), terdapat 5 (lima) indikator kinerja organisasi. Adapun Operasional variabel masing-masing indikator tersebut adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas

Yang dimaksud Produktivitas dalam penelitian ini adalah tingkat pencapaian dari program kerja pada Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat berdasarkan rencana kerja, visi

dan misi organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya secara efektif dan efisien. Untuk melihat produktivitas dalam penilitian ini dapat melihat melalui sub indikator sebagai berikut :

a. Terdapatnya sasaran yang dicapai dari rencana strategi berdasarkan program kerja.
b. Terdapatnya pemanfaatan waktu kerja dengan sikap disiplin dalam melaksanakan tugas dan fungsi.
c. Terdapatnya kemampuan dalam pencapaian hasil kerja pelaksanaan sesuai dengan program kerja.

2. Kualitas Layanan

Yang dimaksud Kualitas layanan dalam penelitian ini adalah kemampuan pegawai pada Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat dalam upaya pemenuhan kebutuhan layanan pekerjaan sesuai tugas pokok dan fungsinya yang berkualitas yang diberikan kepada masyarakat. Untuk melihat kualitas layanan dalam penelitian ini dapat melalui sub indikator sebagai berikut :

a. Terdapatnya kemampuan pegawai dalam melaksanakan fungsi pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
b. Terdapatnya prosedur kerja yang dipahami dalam menjalankan fungsi pelayanan.

c. Terdapatnya fasilitas sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan.

3. Responsivitas

Yang dimaksud *Responsivitas* dalam penelitian ini adalah suatu kemampuan pada Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat dalam menyusun agenda serta mengembangkan serta pencapaian program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Untuk melihat *responsivitas* dalam penelitian ini dapat melihat melalui sub indikator sebagai berikut :

a. Terdapatnya pelaksanaan kegiatan sesuai dengan aturan atau kebijakan yang berlaku.
b. Terdapatnya kemampuan daya tanggap dalam mengatasi permasalahan.
c. Terdapatnya kemampuan dalam menerapkan etika kepegawaian dengan bidang kerja.

4. Responsibilitas

Yang dimaksud *Responsibilitas* dalam penelitian ini adalah kesesuaian kegiatan organisasi pada Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi yang telah dibuat dengan peraturan yang berlaku. Untuk melihat *responsibilitas* dalam penelitian ini dapat melihat melalui sub indikator sebagai berikut :

a. Terdapatanya kemampuan menyelesaikan tugas dan fungsi sesuai dengan beban kerja.
b. Terdapatnya kemampuan melakukan perubahan dan perbaikan dalam pelaksanaan program kerja sesuai dengan kondisi dan waktu pelaksanaan.
c. Terdapatnya kemampuan pegawai dalam menghadapi penyesuaian teknologi baru.

5. Akuntabilitas

Yang dimaksud *Akuntabilitas* dalam penelitian ini adalah pelaksanaan pada Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat yang dapat dipertanggung jawabkan hasil kerjanya yang sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaan pekerjaan. Untuk melihat *akuntabilitas* dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator sebagai berikut :

a. Terdapatnya pengelolaan sumber daya secara tepat dan efesien.
b. Terdapatnya keterbukaan tentang informasi dan kebijakan yang ditetapkan.
c. Terdapatnya laporan pertanggung jawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsi.