# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

## TinjauanTeori

## Persepsi

Persepsi adalah suatu proses memilih, mengatur dan menginterpretasikan informasi mengenai suatu produk atau jasa oleh konsumen. Persepsi tidak hanya terjadi dalam bentuk rangsangan fisik tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi pemasaran yang ada, berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu yang bersangkutan,(Kotler & Keller, 2016).

Persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi, dimana sensasi adalah aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan. Sensasi juga dapat didefinisikan sebagai tanggapan uyang cepat dari indra penerima kita terhadap stimuli dasar seperti cahaya, warna, dan suara. Dengan adanya itu semua, persepsi akan timbul, Persepsi terjadi pada bentuk individu yang mempersepsi, bahkan di dalam obyek serta selalu merupakan pengetahuan perihal kemunculan. Adapun sifat persepsi diantaranya:

* + - 1. Persepsi ialahpengalaman

Buat mengartikan makna dari seseorang, obyek atau insiden, kita wajib mempunyai dasar atau basis untuk melakukan interpretasi. Dasar ini umumnya ditemukan di pengalaman masa lalu menggunakan orang, obyek atauinsidentersebut,ataumenggunakanhal‐halyangsama.Tanpalandasan pengalaman sebagai perbandingan tidak mungkin untuk mempersepsikan suatu makna, karena ini akan membawa kita pada keyakinantersebut.

10

* + - 1. Persepsi ialahselektif

Saatmempersepsikan,hanyabagian‐bagianeksklusifdarisuatuobyekatau orang. dengan istilah lain, saat melakukan seleksi hanya pada ciri tertentu dari obyek‐obyekpersepsi kita serta mengabaikan yang lain.

* + - 1. Persepsi ialahpenyimpulan

Proses psikologis dari persepsi meliputi penarikan konklusi melalui suatu proses induksi secara logis. Interpretasi yang dihasilkan melalui persepsi pada dasarnyaialah penyimpulan atas info yang tidak lengkap. dengan istilah lain, mempersepsikan makna ialah melompat pada suatu konklusi yang tidak sepenuhnyaberdasarkanatasdatayangbisaditerimaolehpancaindra. Sifat ini saling mengisi dengan sifat kedua. pada sifat keduapersepsihanya selektif, sebab keterbatasan kapasitas otak, maka hanya kita bisa mempersepsi sebagian ciri dari obyek. Melalui penyimpulan ini kita berusaha buat menerima gambar yang lebih lengkap tentang obyek yang kita persepsikan atas dasar sebagian ciri dari obyek tersebut.

* + - 1. Persepsi tidakakurat

Setiap persepsi yang dilakukan, akan mengandung kesalahan dalam kadar eksklusif. Hal ini diantaranya ditimbulkan oleh efek pengalaman masalalu, selektifitas, serta penyimpulan. umumnya tidak keefektifan ini terjadi karena penyimpulan yang terlalu praktis, atau menyamakan. terdapat saatnya persepsi tidak efektif karena orang menduga sama, sesuatu yang sebenarnya hanya mirip. serta semakin tidak efektifpersepsinya.

## Faktor-faktor yang mempengaruhiPersepsi

Faktor-faktor yang memilih persepsi dibagi menjadi 2 yaitu : faktor fungsional serta faktor struktural, (Rahmat & Jalaluddin, 2008)dapat diuraikan sebagai berikut :

* + - * 1. Faktor Fungsional

Faktor fungsional ialah faktor yg berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu serta hal-hal lain yang termasuk apa yang kita sebut menjadi faktor- faktor personal. Faktor fungsional yang memilih persepsi merupakan obyek- obyek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi. yangmemilihpersepsibukanbentukataujenisstimulitetapiciriorangyang menyampaikan respon pada stimulitersebut.

* + - * 1. FaktorStruktural

Faktor struktural ialah faktor-faktor yang berasal semata-mata dari sifat stimulus fisik terhadap efek-efek syaraf yang disebabkan pada sistem saraf individu. Faktor-faktor struktural yang menentukan persepsi dari teori Gestalt Jika kita ingin memahami suatu insiden kita tidak dapat meneliti faktor-faktor yang terpisah tetapi memandangnya pada hubungan holistik.

# Risiko

# Risikodidefinisikan terdiri dari dua dimensi, yaitu ketidakpastian dan konsekuensi. Risiko adalah potensi untuk menerima kenyataan yang diinginkan, yaitu konsekuensi-konsekuensi negatif dari suatu peristiwa.Risiko merupakan ekspektasi atas kerugian, dimana penilaian atas kerugian dilakukan secara subjektif oleh individu, jika semakin besar kerugian maka semakin besar risiko dianggap ada.Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpilkan bahwa risiko adalah anggapan negatif individual terhadap kerugian ataupun keuntungan yang diterima.

# Risiko dapat dibagi dalam lima dimensi,

# 1. Risiko Psikologi (*physcological risk*), perasaan, emosi ataupun ego yang dirasakan oleh individu karena membeli atau menggunakan suatu produk.

# 2. Risiko Keuangan (*financial risk*), individu merasakan masalah keuangan setelah membeli atau menggunakan suatu produk.

# 3. Risiko Kinerja (*functional risk*), individu tidak mendapatkan fungsi dari suatu produk sesuai yang mereka harapkan.

# 4. Risiko fisik (*pysical risk*), dampak negatif dari suatu produk yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakannya.

# 5. Risiko sosial (*social risk*), risiko ini dipengaruhi oleh lingkungan sekitar pengguna atas penggunaan suatu produk.

# Tipe-tipeRisiko

Terdapat beberapa tipe risiko yang bisa memengaruhi keputusan warga, (Kolter & Keller, 2012).

Berikut ini penjelasan tentang beberapa tipe risiko, (Kolter & Keller, 2012)yaitu :

* + - * 1. Risiko Fungsional (*FunctionalRisk*)

Risiko fungsional merupakan keragu-raguan masyarakat bahwa hasil akan berfungsi sebagaimana mestinya.

* + - * 1. Risiko Fisik (*PhysicalRisk*)

Risikofisikialahkekhawatiranmasyarakatterhadapyangakanterjadiyang dapat mengakibatkan suatu bahaya atau ancaman fisikeksklusif.

* + - * 1. Risiko Finansial (*FinancialRisk*)

Risiko finansial merupakan keragu-raguan masyarakat bahwa hasil akan menyampaikan manfaat sebanding dengan jumlah uang yang dikeluarkan buat memperolehnya.

* + - * 1. Risiko Sosial (*SocialRisk*)

Risiko social merupakan kekhawatiran masyarakat bahwa hasil akan menerima respon negatif dari orang-orang sekelilingnya.

* + - * 1. Risiko Psikologis (*PhsychologicalRisk*)

Risiko psikologis merupakan kekhawatiran masyarakat bahwa yang akan terjadi tidak akan memenuhi ego atau keinginannya.

* + - * 1. Risiko waktu (*TimeRisk*)

Risiko waktu merupakan kekhawatiran masyarakat bahwa waktu yang dihabiskan dalam menunggu hasil akan sia-sia tidak sesuai dengan apa yg dibutuhkan.

# Persepsi Risiko

Persepsi risiko terdiri dari 2 kata yaitu persepsi dan risiko. Secara terminologi, pengertian persepsi adalah tanggapan langsung dari suatu serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui penginderaan,(Asrori, 2020).

Persepsi risiko digunakan sebagai suatu pengganti risiko karena sukar untuk menangkap risiko sebagai suatu sasaran yang pasti,(Saraswati & Baridwan, 2012).

Persepsi risiko adalah pengorbanan yang harus dilakukan oleh konsumen untuk mendapatkan manfaat tersebut. Pengorbanan disini diartikan seberapa jauh konsumen mau mengeluarkan uang dari dompetnya (terkait dengan harga yang ditawarkan), risiko yang dirasakan jika performa produk/layanan tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan (dicurangi/tertipu), terlalu lama menunggu, hilangnya kesempatan, risiko sosial dan psikologi (perasaan malu ketika membeli produk tersebut). Adapun pendapat lain mengatakan bahwa persepsi risiko merupakan manfaat negatif yang dirasakan oleh konsumen yang disebut juga sebagai risiko yang akan didapati akibat mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu produk, Menurut (Ardianto & Soehadi, 2013).

* + - 1. **Indikator Persepsi Risiko**

Untuk mengukur persepsi risiko ada beberapa indikator yang digunakan diantaranya yaitu:

* + - * 1. Ada risiko yang ditimbulkan
        2. Ada kerugian yang dialami
        3. Ada anggapan bahwa produk tersebut berisiko.

# Kepercayaan

Kepercayaan menjadi salah satu penentu dari keputusan masyarakat mempunyai keterkaitan erat dengan hal sikap, (Suciawanty, 2018). Kepercayaan dibuat sesuai pengetahuan yang dimiliki dan hasil kesimpulan yang dirancang mengenai objek, atribut, dan kegunaannya. Dasar asal kepercayaan ini ada pada harapan dari pihak yang diberikan kepercayaan akan memberikan respon atau timbal balik yang sesuai dengan harapan dari pemberi kepercayaan.

Trust ialah kemauan buat menghasilkan dirinya peka pada tindakan yang diambil oleh orang yang dipercayainya sesuai pada rasa kepercayaan serta tanggung jawab. dengan demikian kepercayaan artinya kesediaan pihak eksklusif menjalin kemitraan dengan pihak lain menggunakan dasar keyakinan dan tanggung jawab, (Yenny, 2013).

Faktor yang membuat kepercayaan seseorang terhadap yang lain terdapat 3 yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), serta integritas (*integrity*), faktor pembentuk kepercayaan terdiri dari:

1. Kemampuan(*ability*)

Kemampuan pemberi layanan buat melaksanakan kebutuhan masyarakat.

1. Kebaikan hati(*benevolence*)

Benevolence ialah perhatian serta motivasi buat bertindak sesuai menggunakan kepentingan masyarakat oleh penyedia layanan.

1. Integritas (*integrity*)

Integritas ialah kejujuran serta kemampuan menepati janji dari pihak yang dipercaya (pemberi layanan).

Kepercayaankonsumenmerupakanpersepsidarisudutpandangmasyarakat akan keandalan pemberi layanan pada pengalaman serta terpenuhinya harapan dan kepuasan masyarakat. kepercayaan terdapat saat konsumen mempunyai keyakinan terhadap integritas, *benevolence*, dan *ability* dari pemberilayanan.

# Masyarakat

Masyarakat adalah kelompok manusia yang terbesar yang mempunyai kebiasaan tradisi, sikap dan perasaan persatuan yang sama, (Gilin & Gilin, 2012).

# Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan masyarakat adalah suatu penilaian hubungan dengan orang lain yang melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian,(Farizi 2014)

Kepercayaan masyarakat diartikan bahwa masyarakat percaya jika pemerintah mampu, pemerintah baik, dan jujur dalam menjalankan tugasnya sebagai aparatur Negara, (Grimmelikhuijsen, 2012).

kepercayaan masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah rasa percaya masyarakat kepada pemerintah atas pelaksanaan tugas pemerintah (Grimmelikhuijsen, 2012).

Kemampuan diri atau atau personal adalah suatu kepercayaan terhadap tugas dan tanggungjawab pemimpin dan bawahan untuk melaksanakan tindakan- tindakanyangdiperlukanuntukmemproduksisuatupencapaiantertentu.Hubungan antara kepercayaan mengenai tugas dan tanggung jawab dalam hal ini adalah menyelenggarakan pelayanan publik serta hasilnya adalah sebuah timbal balik. Hasil akan membangun kepercayaan dan kepercayaan berkontribusi kepada pencapaian yang lebih tinggi. Kemampuan camat dalam memimpin dan menyelenggarakan pelayanan publik adalah satu set kepercayaan yang menunjukkan profesional camat dalam memimpin.

Selainitu,masyarakatsebagaipenerimalayananharusdiberikanruangyang seluas-luasnya untuk berbagai proses yang dilakukan dalam proses pelayanan publik sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat sekitar,(Hayat, 2017). Kepercayaan antara individu-individu sehingga menjadi kepercayaan antara orang asing dan kepercayaan dari lembaga-lembaga sosial, pada akhirnya, itu menjadi seperangkat nilai-nilai bersama, kebajikan, dan harapan dalammasyarakat secarakeseluruhan.

## Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan

Dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dapat ditopang beberapa pilar sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan:

1. Partisipasi Masyarkat

Semua warga masyarakat berhak terlibat dalam pengambilan keputusan, baik langsung maupun melalui lembaga perwakilan yang sah untuk mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun diatas kepercayaan masyarakat bahwa mereka telah diberi kebebasan untuk berkumpul dan mengungkapkan pendapat serta kapasitas berpartisipasi secara konstruktif, hanya dengan partisipasi merasa memiliki kepercayaan diri untuk ikut terlibat dan bertanggung jawab dalam pengelolaan pemerintahan, pada sisi lain dengan tingkat partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan memberi legitimasi kepada pemerintah dalam pembuatan kebijakan yang *kredibel*.

1. Penegakan Hukum

Pelaksanaan pemerintahan yang baik juga harus ditata oleh sebuah sistem dan aturan hukum yang kuat serta memiliki kepastian, kepercayaan dapat terbangun apabila ada penegakan hukum yang konsisten dan non diskriminatif, sebaliknya kepercayaan kepada pemerintah pudar jika hukum tidak dapat ditegakkan dan hukum bersifat diskriminatif.

1. Transparansi

Sasaran penyelenggaraan pemerintahan dewasa ini adalah kepercayaan yang diperintah terhadap pemerintah sebagai output.Maksudnya di sini adalah yang diperintah percaya kepada pemerintah karena bukti bukan janji.Kepercayaan tersebut timbul karena pemerintah mampu dan mau untuk memenuhi janji yang telah disampaikan. Kemampuan untuk menjawab atau memenuhi janji kepada orang lain atau diri sendiri tersebut adalah tanggung jawab. Pemerintah yang bertanggungjawab adalah pemerintah yang mampu menjawab atau memenuhi janji kepada warganya.

1. Responsif

Pemerintah harus memahami kebutuhan masyarakatnya, jangan menunggu mereka menyampaikan keinginan-keinginan itu, tetapi mereka secara proaktif mempelajari dan menganalisis kebutuhan-kebutuhan mereka, untuk kemudian melahirkan keb ijakan strategis guna memenuhi kepentingan umum.Sesuai dengan asas responsif, maka setiap unsur pemerintah harus memiliki etik yakni etik individual menuntut mereka agar memiliki kriteria kapabilitas dan loyalitas profesional.Sedang etik sosial menuntut mereka agar memiliki sentifitas terhadap berbagai kebutuhan publik.

1. Kesetaraan dan Keadilan

Tidak ada seorang atau sekelompok orangpun yang teraniaya dan tidak memperoleh apa yang menjadi haknya. Pola pengelolaan pemerintahan membutuhkan kejujuran dan keadilan yang melahirkan kepercayaan dan memperoleh legitimasi yang kuat dari publik dan akan memperoleh dukungan serta partisipasi yang baik dari rakyat. Kesetaraan dan keadilan dalam pemilihan pelayanan publik berkorelasi positif dalam membangun kepercayaan semua unsur *Governance.*

1. Akuntabilitas

Kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja atas tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau kemenangan untuk meminta keterangan atau pertanggung jawaban. Akuntabilitas publik merupakan landasan bagi proses penyelenggaraan pemerintahan. Ia diperlukan karena aparatur pemerintah harus mempertanggungjawabkan tindakan dan pekerjaannya kepada publik dan organisasi tempat kerjanya.

Akuntabilitas sebagai persyaratan mendasar untuk mencegah penyalahgunaan kewenangan yang didelegasikan dan menjamin kewenangan diarahkan pada pencapaian tujuan nasional yang diterima secara luas dengan tingkat efisiensi, efektivitas, kejujuran, dan kepercayaan.

## Indikator Kepercayaan Masyarakat

Terdapat empat elemen yang diperlukan untuk kepercayaan seseorang terhadap organisasi, seperti dijelaskan berikut ini:

1. *Exhibiting Trust*

Tujuan dilakukannya pengukuran tingkat *exhibiting trust* yaitu untuk mengetahui tingkat kepercayaan yang sekarang sudah ada (*currently exist*) pada suatu tim atau suatu organisasi.

1. *Achieving Results*

Elemen kedua yang penting dan mendesak untuk meraih kepercayaan dalam dunia bisnis atau terlebih lagi dalam setiap keadaan yang menuntut adanya tindakan dan hasil adalah melibatkan kinerja seseorang dalam memenuhi kewajiban dan komitmen.Agar iklim kepercayaan tetap ada, setiap orang perlu memperhitungkan kesuksesan dan kemampuan bertahan perusahaan.Setiap orang dalam organisasi juga harus mampu mempertahankan hasil sesuai dengan komitmen yang telah dijanjikan.

1. *Acting With Integrity*

Integritas artinya jujur dalam perkataan dan konsisten dalam tindakan.Konsistensi merupakan dasar dari integritas. Terdapat empat tipe konsistensi, yang harus dicermati untuk memenangkan atau meraih kepercayaan orang lain, yaitu:

* 1. Sesuatu yang diungkapkan kepada orang lain mencerminkan apa yang diketahui
  2. Perkataan harus sesuai dengan perilaku
  3. Perilaku yang konsisten terhadap segala situasi
  4. Perilaku yang konsisten dengan berjalannya waktu

Prinsip-prinsip berikut ini sangat diperlukan untuk membantu perkembangan integritas dan perilaku yang konsisten dalam suatu organisasi, yaitu:

1. Menetapkan strategi dengan jelas
2. Mempunyai agenda yang terbuka
3. Mengakui adanya permasalahan
4. Memperjelas dan melanjutkan komitmen
5. *Demonstrating Concern*

Pada tingkatan dasar, seorang individu akan mempercayai orang lain yang peduli kepadanya. Untuk percaya kepada orang lain atau suatu organisasi, setiap orang merasa perlu bahwa orang lain atau suatu organisasi tersebut mau mendengar dan menanggapi kepentingannya**.**

# KinerjaPegawai

Kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan, persyaratan biasa disebut dengan standar kerja, yaitu tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat menjadi tanggung jawabnya, (Bangun, 2012).

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang yang di berikan kepadanya, (Mangkunegara, 2017).

Kinerja pegawai adalah suatu hasil yang dicapai oleh seorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu, (Hasibuan, 2012).

Kinerja pegawai artinya hasil pekerjaan yang mempunyaikorelasi kuat dengan tujuan strategis, kepuasan konsumen serta memberikan kontribusi ekonomi, ( Amstrong dan Baron pada buku Wibowo, 2012).

Keberhasilan sebuah organisasi sangat ditentukan oleh kinerja para pegawainya.Kinerjaialahprestasikerja,yaituperbandinganhasilkerjayangsecara konkret dengan standar kerja yang ditetapkan. Setiap organisasi selalu berusaha buatmenaikkankinerjapegawainyademitercapainyatujuanyangsudahditetapkan oleh organisasi tersebut. Banyak sekali cara yang dilakukan oleh organisasi supaya kinerja pegawainya selalu semakin tinggi, antara lain dilakukan menggunakancara mewujudkan kepuasan kerja melalaui budaya organisasi dan gaya kepemimpinan yang sinkron menggunakan harapan pegawai dan masyarakat. Sehingga dapat didefenisikan kinerja pegawai ialah pegawai yang bisa pada ketika melaksanakan suatukeahliantugastertentu.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai ialah hasil kerja baik dari kualitas juga kuantitas yang dicapai pegawai per satuan periode waktu pada pelaksanaan tugas kerjanya seseorang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, (Prayoga & Ismiyati, 2018).

# Faktor-faktorkinerja

Terdapat 2 faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya, (Mangkunegara, 2017):

1. Faktor kemampuan

Kemampuan pegawai secara psikologis terdapat duakemampuan yaitu kemampuan potensi dan kemampuan reality artinya pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatanya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

1. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja, seorang pegawai harus memiliki sikap mental yang siap secara psikofisik yaitu siap secara mental, fisik, tujuan dan situasi artinya serang pegawai harus siap mental dan fisik dalam memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

# Dimensi Dan Indikator KinerjaPegawai

# Adapun dimensi yang dapat digunakan dalam mengukur kinerjasebagai berikut, (Bangun, 2012):

# Jumlah pekerjaan dimensi ini menunjukan syarat yang menjadikan standar

# kinerja dengan jumlah yang dihasilkan oleh pekerja baik individu maupun kelompok. Indikatornya yaitu kemampuan dan ketrampilan pegawai.

# Kualitas kerja dimensi ini menujukan setiap pekerja dalam suatu perusahaan atau instansi harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan secara kualitas yang di tuntut suatu pekerjaan.Indikatornya adalah memenuhi standar kinerja dan ketelitian.

# Ketepatan waktu dimensi yang menunjukan setiap pekerjaan memeiliki karakteristik yang berbeda untuk jenis pekerjaan tertentu yang harus di selesaikan dengan tepat waktu karena mempunyai ketergantungan atas pekerjaan lain. Indikatornya yaitu koordinasi ouput yang dihasilkan dan memaksimalkan waktu.

# Kehadiran dimensi yang menunjukan suatu jenis pekerjaan tertentu yang dilakukan menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakan sesuai waktu yang di tentukan.Terdapat indikator dari kehadiran yaitu tingkat kehadiran.

# Kemampuan kerjasama dimensi ini menunjukan bahwa suatu pekerjaan tidak semua dapat di selesaikan oleh satu orang saja akan tetapi membutuhkan kerja sama tim atau kelompok. Memiliki indikator yaitu kerja sama tim.

# Kriteria Pengukuran KinerjaPegawai

Terdapat beberapa kriteria yang harus dipenuhi dalam mengukur kinerja pegawai (Hayat, 2017).

1. Memastikan kondisi yang diharapkan pelanggan/masyarakat telah sinkron. Pada kinerja pelayanan masyarakat/publik, apaimpian masyarakat telah seharusnya dipenuhi menjadi upaya buat memberikan pelayanan yang prima.
2. Mengusahakan standar kinerja buat membangunperbandingan.

Pengukuran kinerja diikuti oleh perbandingan yang memberikan preferensi apakah dengan standar pengukuran kinerja yang dilakukan telah baik atau tidak. Apakah dengan standar kinerja yang terdapat memberikan akibat yang signifikan terhadap kualitas kinerja pegawai. berasal perbandingan tersebut bisa diketahui, taraf kualitas kinerja yg dilakukan.

1. Mengusahakan jarak bagi orang buat memonitor tingkatkinerja.

Dalam upaya melakukan monitor terhadap seseorang pegawai, dibutuhkan seorang buat mengawasinya secara berkesinambungan perihal kinerja yang dilakukannya. Saling monitor satu sama lain sebagai terpenting dalam pengukuran kinerja buat memastikan bahwa apa yang dievaluasi tepat dan benar sinkron dengan kinerja yang dilakukan.

1. Menentukan apa yang perlu menjadi prioritas perhatian serta memutuskan Arti penting problem kualitas. Yang menjadi prioritas kinerja pegawai ialah memberikan kualitas layanan yang baik kepada masyarakat/publik. Prioritas atas aspek pelayananyangdilayaniialahbagiandaripeningkatankinerjapelayanan publik/masyarakat.
2. Menghindari konsekuensi dari rendahnyakualitas.

Kinerja pegawai berfokus pada tujuan yang ingin dicapai. Apa yang melemahkanpadakinerjapegawaisebagaibagianyangwajibdihindari. Kinerja yang bagus akan dapat hasil kualitas kinerja yang bagus . sebagai akibatnya apa yang sekiranya menjadi hal penghambat kualitas kinerja perlu buat dihindari. Kinerja itu juga memberikan konsekuensi yang logis terhadap apa yang telah dilakukan, tidak terkecuali kinerja pegawai.

1. Mempertimbangkan penggunaan sumber daya.

Sumber daya manusia, sumber daya infrastruktur, serta sumber daya dana artinya bagian yang menyatu pada organisasi. pada organisasi pemerintahan proses reruitment ialah hal yang paling urgent untuk membuat pegawai yang kompeten, memiliki kualifikasi dan akuntabel. sumber daya manusia ialah sebagai indikator primer dalam kinerja pelayanan umum/publik. Sedangkan sumber daya infrastruktur atau sarana prasarana juga sebagai bagian yang wajib dipertimbangkan. sumberdayadanajugasebagaibagianyangharusdipertimbangkanpada pelayananumum/publik.Penggunaandanadalampenganggarankinerja wajib dihitung secara cermat danbijak.

1. Mengusahakan umpan balik buat mendorong usahaperbaikan.

Pada menilai kinerja layanan umum umpan balik terhadap aspek yang dievaluasi kepada pegawai sebagai kunci keberhasilan pengukuran kinerja pelayanan publik/awam. dari yang kurang baik menggunakan pemgukurankinerja bisa berubah ke yang lebih baik.

# Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian. Dan beberapa penelitian lain yang masih memiliki kaitan demganvariabeldalampenelitianinidapatdilihatpadatabel2.1diantaranyayaitu:

# Tabel 2.1

# Penelitian Terdahulu

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama Peneliti** | **Judul Penelitian** | **Variabel Penelitian** | **Hasil Penelitian** |
| 1. | Yogi Setiawan, 2018 | Persepsi Masyarakat Tentang Pelaksanaan *Good Governance* Di Kantor Camat Samarinda Seberang | 1. Variabel persepsi masyarakat (X) 2.Variabel Pelaksanaan *Good Governance* (Y) | Hasil penelitian ini dapat di simpulkan bahwa Persepsi Masyarakat tentang pelaksanaan *Good governance* sudah cukup optimal sehingga masih perlu ditingkatkan untuk mengarah ke pelayanan yang optimal dan memuaskan. Sarana dan prasarana ataupun pegawai yang ada di Kantor Camat Samarinda Seberang masih terdapat kekurangan, diharapkan beberapa kekurangan tersebut dapat tertangani dengan cepat, agar proses pelayanan kepada masyarakat yang dilakukanoleh pegawaidapat optimal. |
| 2. | Riski Putriana, 2019 | Gaya Kepemimpinan Partisipatif Camat Dalam Membangun Kepercayaan Masyarakat Untuk Melaksanakan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Rantau Selatan | 1.Variabel Gaya Kepemimpinan Partisipatif (X1),  Membangun Kepercayaan Mayarakat (X2)  2.Variabel  Pelayanan Publik (Y) | Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa gaya kepemimpinan camat Rantau Selatan adalah gaya kepemimpinan partisipatif. Gaya kepemimpinan partisipatif menuntut agar bawahan berpartisipasi aktif dan bekerja sama dalam melaksanakan tugasnya, tetapi masih ada beberapa pegawai kantor camat yang pasif, sehingga dalam melaksanakan pelayanan administratif belum begitu optimal dan ada beberapa masyarakat kurang percaya kepada pelayanan administratif di Kantor Camat Rantau Selatan. |
| 3. | Sri Purnama,2018 | pengaruh pengawasan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai kantor camat penyabungan barat kabupaten mandailing natal | 1. Variabel   Pengawasan (X1) dan Disiplin Kerja (X2)   1. Variabel   Kinerja Pegawai (Y) | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel Pengawasan, Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal. Hal ini dibuktikan dengan statistik Fhitung sebesar 14,833 dengan signifikan sebesar 0,000. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000<  0,05), maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis dengan uji F yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengawasan, Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Panyabungan Barat Kabupaten  Mandailing Natal. |
| 4. | Dariel Parubang & Muslim Andi Yusuf, 2021 | Analisis Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan | 1.Variabel Analisi Kepercayaan Masyarakt (X1)  2. Variabel Kinerja Pegawai (Y) | Hasilpenelitian menunjukkan bahwa analisis kepercayaan masyarakat di Kantor Kelurahan Dangerakko Kota Palopo, sudah mendapat kepercayaan masyarakat. Yang dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) data yang diperoleh dari jawaban angket yaitu 28,88% dari responden menyatakan sangat setuju tentang para pegawai yang bekerja dengan baik di Kantor Kelurahan Dangerakko Kota Palopo, sedangkan 71,11% dari masyarakat menyatakan setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dengan dikuatkannya oleh pernyataan salah satu responden yang bernama Muh. Agus Ramlan (38 tahun), beliau berkata bahwa, kinerja pemerintah yang ada di Kantor Kelurahan Dangerakko Kota Palopo, sudah berjalan dengan prosedur pelaksanaan kerja. |
| 5. | Irma Erawati, Muhammad Darwis & Muh. Nasrullah,2017 | Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa | 1.Variabel Kinerja Pegawai (X1) | Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan deskripsi kuantitatif untuk mengetahui Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa tergolong efektif berdasarkan aspek: 1) hasil kerja, dengan analisi data yang diperoleh yaitu 78,81 persen, 2) perilaku, dengan analisis data yang diperoleh yaitu 79,89 persen 3) atribut dan kompetensi dengan analisis data yang diperoleh yaitu 80,55 persen, 4) komperatif dengan analisis data yang di peroleh 81,01 persen. |
| 6. | Sisca Rumambi, Evi Elvira Masengi, Wilson Bogar, 2022 | *The Effect of Organizational Commitment and Work Culture on Civil Servants Public Service Performance in Tomohon’s District Office* | *1.Variabel Organizational Commitment (X1) andWork Culture (X2)*  *2.Variabel Civil Servants Public Service Performance (Y)* | *The study results indicate that the effect of Organizational Commitment on Public Service Performance shows a positive and significant direction. Employees who have a high organizational commitment must be selectively prepared from the start (recruitment). It is hoped that with the recruitment of employees with a merit system, employees with a high organization can carry out their functions, duties, and roles. The performance of public services shows results that organizational commitment and work culture simultaneously have a significant effect on employee performance. Moreover, the contribution of organizational commitment and work culture simultaneously to the performance of public services is 53.50%, while the other variable determines the remaining 46.50%. The conclusion of this study provides an overview of organizational and cultural commitment to the performance of civil servants as a sub-district public service in Tomohon; thus, the employees have continuity and respective roles following the existing sub-districts and functions.* |
| 7. | Sutianingsih, Theresia Kartika Wuri Handayani,  2021 | *Effect Of Work Motivation, Work Disciplineand Perception of Organitional Support On Employee Performance In Manyaran Sub-District Office* | *1.Variabel Work Motivation (X1), Work Discipline(X2) and Perception of Organitional (X3)*  *2. Variabel Employee Performance(Y)* | *The results of hypothesis testing indicate that work motivation and perceived organizational support have a positive and significant effect on employee performance. Work discipline has no significant positive effect on employee performance. Work motivation is the most dominant variable in influencing employee performance. The results of the regression calculation can be seen that the coefficient of determination of Adjusted R Square is 0.888. This means that 88.8% of the variation in employee performance variables can be explained by the variables of work motivation, work discipline and perceived organizational support, while the remaining 11.2% is explained by other variables not proposed in this study.* |

# Kerangkakonseptual

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah di identifikasi sebagai masalah penting, (Sugiyono, 2017). Penelitian ini menggambarkan tentang persepsi risiko dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan pada landasan teori, maka kerangka konseptualyang disajikan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini.

# PERSEPSI RISIKO (X1)

# KINERJA PEGAWAI (Y)

**KEPERCAYAAN MASYARAKAT (X2)**

# Gambar2.1 Kerangka konseptual

# Hipotesis

“Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori”, (Sugiyono, 2014).

Untuk itu pada penelitian ini penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 Didugaterdapatpengaruhyangsignifikanantarapersepsirisikoterhadapkinerja pegawai di kantor Camat Patumbak Kabupaten DeliSerdang.

H2 Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pegawai di kantor Camat Patumbak Kabupaten Deli Serdang.

H3 Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi risiko dan kepercayaan masyarakat kinerja pegawai di kantor Camat Patumbak Kabupaten Deli Serdang.