

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kinerja

Abdullah (2014) mendefinisikan kinerja sebagai prestasi kerja, yaitu hasil dari implementasi rencana kerja yang telah dibuat oleh suatu institusi, kemudian dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan (SDM) yang bekerja di institusi itu baik pemerintah maupun perusahaan (bisnis) untuk dapat mencapai tujuan organisasi. Kinerja juga diartikan sebagai sebuah karya yang bisa dicapai oleh seseorang maupun sekelompok orang di dalam suatu organisasi, yang tentu saja disesuaikan dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing, untuk dapat mencapai tujuan organisasi yang berhubungan secara hukum, tidak melanggar hukum, juga sesuai dengan etika dan moral (Barasa et al, 2018). Pada intinya kinerja merupakan keberhasilan mencapai target atau sasaran, baik secara individu maupun organisasi (Rahadi, 2010). Pencapaian hasil atau keluaran tersebut adalah yang

berkaitan dengan misi, untuk bisa mencapai tujuan atau misi, diperlukan sistem terorganisir yang disebut sistem kinerja, istilah sistem kinerja digunakan sebagai pengganti organisasi (Swanson & Holton III, 2008). Sutanto dan Kurniawan (2016) dalam Barasa et al (2018) menyatakan bahwa indikasi pencapaian tingkat keberhasilan dalam pekerjaan adalah jika persyaratan kerja yang dipenuhi secara optimal, karena persyaratan pekerjaan berfungsi sebagai pedoman dan referensi karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Disampaikan Riyanto (2016) dalam Riyanto et al (2017) bahwa kinerja individu dipengaruhi oleh upaya, kemampuan dan situasi lingkungan. Pelatihan juga dapat mempengaruhi kinerja, yaitu dengan meningkatkan keterampilan dan kemampuan yang relevan dengan tugas dan pengembangan karyawan (Harel dan Tzafrir, 1999; Kassahun, 2007). Swanson & Holton III (2008) juga menuliskan bahwa di setiap organisasi, penentu kinerja tercermin pada manusia, gagasan mereka, dan sumber material yang melaluinya ide mereka

mencapai pasar. Peningkatan kinerja hanya bisa terwujud melalui output, dan perubahan output hanya bisa dinilai melalui beberapa bentuk pengukuran. Output ini bisa juga disebut sebagai umpan balik. Umpan balik kinerja, khususnya umpan balik positif, diterima secara luas dalam manajemen sumber daya manusia sebagai cara untuk meningkatkan kinerja karyawan (Fairbank dan Prue, 1982; Kopelman, 1986; Riyanto et al 2017). Ada 3 indikator yang menandai peningkatan kinerja karyawan menurut (Abdullah, 2014), yaitu:

1. Karyawan bekerja lebih efektif,
2. Karyawan bekerja dengan menggunakan waktu yang lebih efisien, dan
3. Karyawan makin menguasai metode dan teknik bekerja yang diinginkan organisasi (perusahaan).

Inilah yang dimaksud dengan “*performance indikator*” yang memberitahu karyawan tentang apa yang harus dilakukannya.

Menurut Swanson & Holton III (2008), pandangan dasar yang mencakup pemikiran tentang paradigma kinerja ada tiga, yaitu kinerja sebagai

1. Hasil alami dari aktivitas manusia,
2. Diperlukan untuk aktivitas ekonomi
3. Instrumen penindasan.

Swanson & Holton III (2008) tiga variabel kinerja:

1. Standar khusus untuk tujuan yang mencerminkan harapan pelanggan akan kualitas dan kuantitas produk, kualitas, kuantitas, dan biaya.
2. Komponen yang diperlukan disertakan oleh desain struktur, dikonfigurasi dengan cara yang memungkinkan sasaran dipenuhi secara efisien.
3. Praktik manajemen manajemen yang dapat memastikan tujuan tercapai dan tercapai.

Rahadi (2010), beberapa elemen kinerja karyawan yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi:

1. Kuantitas dari hasil
2. Kualitas dari hasil

3. Ketepatan waktu dari hasil
4. Kehadiran
5. Kemampuan bekerja sama

Untuk mengukur kinerja penggunaan kriterianya harus relevan dan berfokus pada aspek terpenting dari pekerjaan karyawan. Adapun standar kinerja (*performance standards*) didefinisikan sebagai tingkatan yang diharapkan dari suatu kinerja, dan menjadi “pembanding kinerja” (*bechmarks*), atau “tujuan”, atau “target”- hal tersebut tergantung kepada pendekatan yang ditentukan. Jika standar kinerja dapat jelas dipahami, cukup realistis, serta dapat diukur, maka akan memberi manfaat bagi organisasi dan karyawannya. Hal tersebut sebaiknya harus ditetapkan dahulu, sebelum melakukan pekerjaan. Jika standar-standar telah didefinisikan dengan baik, bisa dipastikan bahwa tingkat pencapaian yang diharapkan dapat diketahui oleh setiap orang yang terlibat. Apabila standar kinerja dapat memberikan arah dari kualitas dan kuantitas kinerja yang diharuskan untuk dapat dicapai oleh para karyawan, maka prosedur kerja dapat memberikan

petunjuk berkaitan dengan proses dalam melaksanakan pekerjaan sehingga standar kinerja dapat dicapai. Jika karyawan sudah melaksanakan prosedur kerja yang ditentukan dan berupaya untuk dapat mencapai standar kinerja, maka kinerja sesuai yang harapan organisasi atau perusahaan dapat dicapai oleh karyawan tersebut.

B. Kinerja Pelayanan

Bowen & Waldman (1999) dalam Liao & Chuang (2004) mendasarkan standar kinerja secara eksplisit pada pasiasi pelanggan mendorong keterlibatan karyawan dalam perilaku yang sangat fungsional dalam mencapai hasil pelanggan yang diinginkan. Ini konsisten dengan pendekatan yang digerakkan oleh pelanggan terhadap kinerja karyawan yang dalam penelitian ini kami mendefinisikan layanan karyawan sebagai perilaku mereka dalam melayani dan membantu pelanggan. Konsep keselarasan peran menunjukkan bahwa saling pengertian tentang harapan dan perilaku peran adalah penting. Aspek kinerja layanan yang baik tidak hanya mencerminkan

peran penyedia layanan klien, tetapi juga peran internal dalam organisasi (Broderick, 2007). Boyne (2002) dalam Boyne (2003) telah mengidentifikasi dimensi "judul" kinerja layanan berikut:

1. Kuantitas output (misalnya, jumlah operasi yang dilakukan di rumah sakit, jam mengajar yang disampaikan di sekolah, jumlah rumah yang dibangun)
2. Kualitas output (misalnya, kecepatan dan keandalan layanan, staf kesopanan) * efisiensi (rasio output untuk input keuangan)
3. Ekuitas (keadilan distribusi biaya layanan dan manfaat antara kelompok yang berbeda)
4. Hasil (misalnya, persentase siswa yang lulus ujian , persen pasien rumah sakit yang dirawat dengan sukses)
5. Nilai untuk uang (biaya per unit hasil)
6. Kepuasan konsumen (yang mungkin merupakan proxy untuk beberapa atau semua hal di atas, tergantung pada pertanyaan yang diajukan kepada pengguna layanan)

Coste & Tudor, (2013), kinerja layanan dalam entitas sektor publik harus memberikan informasi berkualitas tinggi, cara mengalokasikan dana harus dengan cara yang transparan, penggunaan sumber daya yang efisien tanpa mengajukan pertanyaan tentang penggunaan sumber daya dan menghilangkan ketidakpercayaan dalam kualitas layanan. Menurut Parasuraman et al (1988) kualitas layanan adalah penilaian global, atau sikap, yang berkaitan dengan keunggulan layanan (Pelayanan Prima). Parasuraman et al (1988) mengembangkan instrumen yang disebut SERVQUAL untuk menilai persepsi pelanggan tentang kualitas layanan dalam organisasi layanan . Ada lima dimensi SERVQUAL (tiga dimensi asli dan dua dimensi gabungan) menyarankan label berikut dan definisi ringkas untuk dimensi:

1. Tangibles: Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel
2. Reliability: Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dapat diandalkan dan akurat

3. Responsiveness: Kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat
4. Assurance: Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kepercayaan diri
5. Empathy: Perhatian yang peduli dan individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya

Dua dimensi terakhir (jaminan dan empati) berisi item yang mewakili tujuh dimensi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, kesopanan, pemahaman / pengetahuan pelanggan, dan akses — yang tidak tetap berbeda setelah dua tahap pemurnian skala. Oleh karena itu, sementara SERVQUAL hanya memiliki lima dimensi yang berbeda, mereka menangkap aspek dari semua 10 dimensi yang awalnya dikonsepsi.

C. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan suatu konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik yang mengutamakan kepuasan pelanggan. Pelayanan ini mengacu

pada penyediaan layanan yang melebihi harapan pelanggan dan membuat pelanggan bahagia, dan kebahagiaan adalah ekspresi kepuasan yang sangat tinggi yang dihasilkan dari kinerja yang sangat baik (Oliver, 1997; Asif 2014). Barata (2004) berpendapat bahwa dalam pelayanan prima, wujud kepedulian kepada pelanggan adalah memfasilitasi kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan sehingga dapat terwujud kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh sebab itu, pelayanan prima membutuhkan komitmen total untuk kepuasan pelanggan oleh setiap karyawan. Orang-orang harus menjalankan filosofi ini setiap menit setiap hari dan berusaha untuk perbaikan terus-menerus (Holden, 1997). Seperti disampaikan Gouthier et al. (2012) dalam Asif (2014) bahwa pelanggan bahagia atas dasar yang konsisten, oleh karena itu penyediaan pelayanan prima juga harus sistematis, yaitu mengembangkan struktur dan sistem organisasi, termasuk rutinitas, proses, sistem manajemen, dan perilaku, yang menghasilkan pelayanan prima berkelanjutan.

Radford (2008) menyatakan bahwa pelayanan prima menuntut kita untuk bersikap fleksibel daripada kaku, dan memperlakukan setiap pertemuan sebagai sesuatu yang unik, setiap pengguna individu sebagai manusia, bahkan ketika mereka (atau kita) mengalami hari yang buruk. Seperti yang disampaikan Antonacopoulou & Kandampully (2000) bahwa pelayanan prima bukanlah serangkaian standar yang harus dipenuhi dengan menunjukkan perilaku yang diharapkan. Pelayanan prima dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang pada intinya menangkap proses transformasi dan nilai tambah yang diberlakukan ketika pembelajaran membentuk aspek sentral dari penyampaian layanan. Melalui pembelajaran, pelayanan prima menjadi proses transformasi yang memberikan nilai lebih besar kepada layanan dengan menemukan penggunaan baru dan kemungkinan-kemungkinan baru untuk menghasilkan kepuasan penggunanya. Disampaikan juga bahwa pelayanan prima berasal dari pengalaman pribadi ketika pelanggan berinteraksi dengan penyedia layanan. Poin ini menyoroti bahwa penyedia layanan memiliki kapasitas melalui

sentuhan pribadi mereka untuk menentukan pelayanan prima dan untuk menambah nilai layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Barata (2004) upaya memberikan layanan terbaik ini dapat diwujudkan dengan kita mengoptimalkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi.

Iniilah yang membedakan konsep pelayanan biasa dengan pelayanan prima.

1. Sikap (*Attitude*)

Pada saat berhadapan dengan pelanggan, perilaku harus lebih ditonjolkan. Termasuk di dalamnya penampilan yang tidak hanya sopan, tetapi juga serasi, pikiran yang sehat, positif, dan logis, juga sikap yang menghargai.

2. Perhatian (*Attention*)

Kepedulian terhadap pelanggan bukan hanya dalam hal perhatian kebutuhan serta keinginan pelanggan, tetapi juga tentang bagaimana memahami saran dan kritik yang diberikan, bisa dengan mendengarkan dan

memahami dengan sungguh-sungguh apa yang sesungguhnya mereka butuhkan, kemudian mengamati juga menghargai perilaku mereka, serta penuh perhatian kepada mereka.

3. Tindakan (*Action*)

Memberikan layanan kepada pelanggan harus dilakukan dengan tindakan nyata. Misal dengan mencatat setiap pesanan, mencatat kebutuhan, memberikan yang pelanggan butuhkan, dan tak lupa mengucapkan terimakasih serta berharap pelanggan bersedia datang kembali.

4. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) Untuk menunjang program pelayanan prima, diperlukan pengetahuan dan keterampilan tertentu dalam pekerjaan yang ditekuni, dapat berkomunikasi secara efektif, mengembangkan motivasi dan public relation, sehingga hubungan ke dalam maupun keluar organisasi atau perusahaan dapat terbina.

5. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) merupakan penampilan seseorang yang harus bisa menjadi refleksi dari kepercayaan dirinya dan kredibilitas dari pihak lain. Bisa juga bersifat fisik saja maupun non fisik.

6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Merupakan sikap yang menunjukkan keberpihakan terhadap pelanggan sebagai salah satu bentuk kepedulian agar kerugian dari ketidakpuasan pelanggan dapat dihindarkan atau diminimalkan.

Permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan prima yang terdapat di instansi-instansi pemerintah dan organisasi non-komersil sangat berhubungan dengan bagaimana pola manajemennya diimplementasikan agar kerjasama, kebersamaan, dapat difasilitasi dan berbagai upaya lainnya dapat terwujud. Khususnya yang berhubungan dengan kompensasi baik itu non-materiil maupun materiil agar para pengurus dan pegawai dapat bekerja sesuai dengan tujuan organisasi nirlaba atau instansi pemerintah yang bersangkutan.

Pada organisasi non-komersil dan instansi-instansi pemerintah, diharapkan loyalitas dan kepatuhan akan muncul dengan diberikannya pelayanan prima kepada masyarakat, sehingga dapat ditarik manfaat bagi penyelesaian misi dari organisasi atau instansi yang bersangkutan.

Mengembangkan pola pelayanan yang terbaik menjadi salah satu cara mempertahankan pelanggan, yaitu dengan :

1. Kebutuhan pelanggan diperhatikan dari waktu ke waktu.
2. Kebutuhan pelanggan diupayakan dapat tersedia sesuai atau malah lebih yang diharapkan dari yang diharapkannya
3. Pelanggan diperlakukan dengan pola pelayanan yang terbaik

Bates et al (2003) dalam Asif (2014) menunjukkan bahwa pelayanan prima mengarah pada pengalaman pelanggan yang positif, yang menghasilkan peningkatan loyalitas pelanggan, kata-kata periklanan, penciptaan nilai, dan profitabilitas bisnis. Menurut Johnston (2004) pelayanan memiliki empat elemen

kunci: memberikan janji, memberikan sentuhan pribadi, bekerja ekstra, dan menyelesaikan masalah dengan baik.

Holden (1997) mengemukakan jika pelayanan prima sangat penting, mengapa begitu banyak organisasi gagal mencapainya? Jawabannya adalah mereka tidak mendapatkan komitmen total dari karyawan mereka. Antonacopoulou & Kandampully (2000) Beberapa tindakan yang dapat dipertimbangkan oleh para manajer layanan untuk memfasilitasi transformasi organisasi menuju pelayanan prima adalah:

1. Reorganisasi pelatihan sehingga individu diberdayakan untuk bertanggung jawab atas pengembangan pribadi mereka
2. Promosi pengarahan diri dalam pembelajaran dan pengembangan - mengenali preferensi dan gaya belajar individu.
3. Pengakuan akan pentingnya membangun kepercayaan karyawan melalui pengetahuan dan praktik yang diperbarui; oleh karena itu, kebutuhan untuk

pembelajaran organisasi yang berkelanjutan dan, dalam beberapa contoh, tidak mempelajari praktik yang tidak pantas yang ada.

4. Pengenalan metode kasus, dll.
5. Penciptaan sistem yang menghargai dan mendorong berbagi pengalaman layanan. Menyebarkan informasi - baik pengalaman layanan positif dan negatif - untuk kepentingan seluruh organisasi.
6. Pembelajaran individu dan organisasi harus dikoordinasikan dengan fungsi HRM untuk merefleksikan perekrutan dan pelatihan.
7. Karyawan harus ditawarkan keterlibatan yang lebih besar dalam rekrutmen, pemilihan dan pelatihan rekan kerja mereka untuk mempengaruhi budaya organisasi yang bersatu dan diinginkan.
8. Skema insentif karyawan harus didasarkan pada demonstrasi inisiatif pribadi, yang bertentangan dengan pencapaian target keuangan atau jangka waktu kerja.

D. Penelitian Yang Relevan

Beberapa penelitian sebelumnya dapat digunakan untuk memperkaya pembahasan penelitian, serta membedakannya dengan penelitian yang sedang dilakukan. Pada state of the art ini, peneliti mengambil beberapa contoh penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian penulis yang berjudul ‘Upaya meningkatkan Kinerja Pelayanan Prima Karyawan Pada Puskesmas Playen II Kabupaten Gunungkidul Dengan Pendekatan SERVQUAL Model’, sebagai contoh atau panduan yang nantinya dalam melakukan penelitian ini, akan digunakan sebagai acuan dan perbandingan. Dalam state of the art ini terdapat 20 jurnal internasional. Beberapa penelitian sebelumnya yang hampir sama dan berkaitan dengan penelitian penulis yaitu tentang Kinerja Pelayanan Prima Karyawan adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 State of the Art

No	Peneliti	Judul	Temuan
1	Radford M. L. (2008)	<i>A Personal Choice: Reference Service Excellence</i>	Pelayanan prima dihadirkan untuk membangun hubungan positif dengan pelanggan.
2	Singh (2000)	<i>Performance Productivity and Quality of Frontline Employees in Service Organizations</i>	Kontrol tugas adalah sumber daya yang kuat, dan manajer harus mencari metode kreatif untuk mengerahkan kekuatan yang kurang dimanfaatkan pada <i>frontline employes</i> pada organisasi jasa
3	Coste & Tudor (2013)	<i>Service Performance - Between Measurement and Information in the Public Sector</i>	informasi pengukuran kinerja pelayanan digunakan dalam organisasi publik untuk peningkatan, pembelajaran, dan perubahan.
4	Johnston, 2004	<i>Towards a better</i>	Pelayanan prima bukan hanya

		<i>understanding of service excellence</i>	pelayanan yang melebihi harapan, tetapi mengharuskan organisasi untuk melakukan apa yang mereka janjikan.
5	Mosadeghrad (2013)	<i>Healthcare service quality: Towards a broad definition</i>	Dukungan penyedia layanan kesehatan dan pembuat kebijakan, ketika menyediakan sumber daya dan menetapkan aturan dan peraturan yang mendukung, sangat penting.
6	Awadh & Alyahya (2013)	<i>Impact of Organizational Culture on Employee Performance</i>	Komitmen karyawan dan efisiensi kelompok membantu dalam meningkatkan kinerja berdasarkan keberlanjutan organisasi.
7	Alefari et al (2018)	<i>Modelling Manufacturing Employees' Performance Based on a</i>	Dalam versi saat ini, model membutuhkan informasi yang dikumpulkan dari

		<i>System Dynamics Approach</i>	perusahaan untuk menginformasikan persamaan stok dan aliran. Sejumlah asumsi ada di tempat yang akan dipertimbangkan lebih lanjut.
8	Asif (2014)	<i>A critical review of service excellence models: towards developing an integrated framework</i>	Model individu memiliki kekuatan dan keterbatasan. Keterbatasan masing-masing model menjamin penggunaan pendekatan terpadu untuk mengembangkan sistem menyeluruh untuk pelayanan prima.
9	Antonacopoulou & Kandampully (2000)	<i>Alchemy: the transformation to service excellence</i>	Karakteristik penyediaan layanan meningkatkan pentingnya manusia dalam mendefinisikan dan menentukan kualitas layanan yang dialami oleh pelanggan.

10	Jääskeläinen et al (2014)	<i>Distinctive features of service performance measurement</i>	Mengungkapkan tiga ciri khas dari pengukuran kinerja layanan. <i>Pertama</i> , menekankan perlunya mempertimbangkan karakteristik konteks layanan yang berbeda. <i>Kedua</i> , pengukuran juga harus mencakup tindakan pelanggan selama operasi layanan serta dampak operasi layanan. <i>Ketiga</i> , pengukuran kinerja harus mencakup semua aktor yang berpartisipasi dalam operasi layanan.
11	Broderick (2007)	<i>Role theory, role management and service performance</i>	Pengembangan keselarasan peran internal dan pengelolaan kinerja peran yang cermat antar klien adalah investasi yang signifikan untuk

			layanan berbasis manusia.
12	Medlin & Green Jr (2009)	<i>Enhancing performance through goal setting, engagement, and optimism</i>	Optimisme dapat ditingkatkan melalui keterlibatan - sehingga menunjukkan bahwa keterlibatan tidak hanya memiliki dampak langsung pada kinerja, tetapi juga dampak tidak langsung melalui dampak pada optimisme.
13	Liao & Chuang (2004)	<i>A Multilevel Investigation of Factors Influencing Employee Service Performance and Customer Outcomes</i>	Hasilnya menunjukkan bahwa memiliki karyawan yang tepat, menegakkan iklim layanan yang positif, dan melibatkan karyawan dalam manajemen layanan masing-masing menambah peningkatan utilitas mental yang lain. Fakta bahwa ketiga sumber pengaruh

			ini secara simultan terkait dengan kinerja layanan menunjukkan bahwa mereka tidak hanya bertindak sebagai pengganti satu sama lain, tetapi berfungsi bersama untuk mencapai kinerja layanan karyawan yang prima.
14	Nazir & Islam (2017)	<i>Enhancing organizational commitment and employee performance through employee engagement</i>	Pengaruh positif dari dukungan organisasi yang dirasakan pada kinerja karyawan dan komitmen afektif. Selain itu, hubungan ini juga telah ditemukan dimediasi oleh keterlibatan karyawan.
15	Andrews et al (2009)	<i>Centralization, Organizational Strategy, and Public Service Performance</i>	Sentralisasi tidak memiliki efek independen terhadap kinerja layanan, bahkan ketika mengontrol

			kinerja sebelumnya, belanja layanan, dan kendala eksternal.
16	Crotts et al (2005)	<i>Aligning Organizational Processes with Mission: The Case of Service Excellence</i>	Ketidakselarasan antara organisasi dengan misi menyebabkan kebingungan, sementara penyelarasan dapat menjadi kunci keberhasilan organisasi. Baik itu misi kinerja pelayanan prima, keprihatinan pemangku kepentingan, kesejahteraan karyawan, atau profitabilitas, akan sangat membantu untuk memastikan bahwa semua hal yang dilakukan organisasi selaras dengan misi itu dan kemudian dinilai untuk memastikan bahwa apa yang

			perlu disatukan untuk mencapai misi itu sebenarnya ada di tempatnya.
17	Kassahun, (2007)	<i>Management Practices as Leverages of Employee Performance</i>	Hubungan antara praktik manajemen dan kinerja karyawan, yang pada akhirnya mungkin memiliki dampak signifikan pada kinerja organisasi secara keseluruhan.
18	Boyne, (2003)	<i>Sources of Public Service Improvement: A Critical Review and Research Agenda</i>	Kinerja pelayanan publik tunduk pada pengaruh sistematis. Perbedaan antar organisasi dalam output dan hasil layanan tidak hanya acak atau melampaui penjelasan ilmiah.
19	Matei et al (2015)	<i>Public service performance and good administration. Socio economic empirical</i>	Hubungan antara kedua proses - kinerja dan tata kelola yang baik - adalah biunivoque, masing-masing

		<i>evaluations</i>	berkontribusi secara spesifik terhadap pengembangan yang lain..
20	Perry & Buckwalter (2010)	<i>The Public Service of the Future</i>	Penggantian generasi Baby Boom akan, dengan sendirinya, menciptakan permintaan layanan publik dan peluang yang belum ada sejak tahun 1970-an. Perubahan tersebut hasil dari pertumbuhan karena mereka adalah pintu keluar dari massa petahana pekerjaan pindah ke tahap lain dari kehidupan mereka. Transisi inilah yang akan mengubah layanan publik..

Penelitian-penelitian terdahulu tersebut masih mempunyai kesimpulan dan pendapat tersendiri terkait dengan kinerja pelayanan prima karyawan. Nantinya kesimpulan dan

pendapat dalam penelitian terdahulu tersebut akan disatukan dan mendukung lima dimensi yang terdapat dalam SERVQUAL model, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Serta mendukung indikator adanya peningkatan kinerja karyawan.