

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI BIDANG REHABILITASI SOSIAL
DINAS SOSIAL PROVINSI RIAU DI KOTA PEKANBARU**

SKIRPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Bidang
Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan Pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



Putri Karmila

NPM : 147110488

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PEKANBARU

2021

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Putri Karmila
NPM : 147110488
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai di Bidang Rehabilitasi
Sosial Dinas Soisal Provinsi Riau di Kota Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang komferensif

Pekanbaru, 29 Mei 2021

Turut Menyetujui
Program Studi Administrasi Publik
Ketua,

Pembimbing,


Lilis Sumani, S.Sos., M.Si


Prof. Dr. H. Sufian Hamim., SH., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Putri Karmila
NPM : 147110488
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Soisal Provinsi Riau di Kota Pekanbaru

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan. Tim penguji dan nilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai karya ilmiah

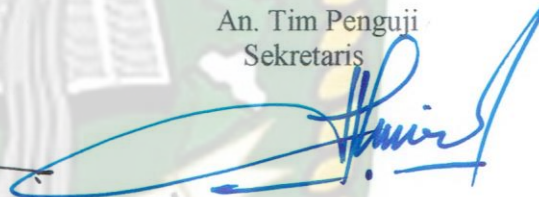
Pekanbaru, 29 Mei 2021

Ketua



Prof. Dr. H. Sufian Hamim., SH., M.Si

An. Tim Penguji
Sekretaris



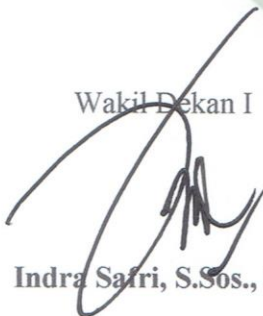
Hendry Andry, S.Sos., M.Si

Anggota



Andri Kurniawan, B.PM, M.Si

Wakil Dekan I



Indra Safri, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

=====

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 548/UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 07 April 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 08 April 2021 jam 14.30 – 15.30 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Putri Karmila
NPM : 147110488
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Analisis Kinerja Pegawai Di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau.**

Nilai Ujian : Angka : " 79,7 " ; Huruf : " B+"
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Sufian H. ., M.Si	Ketua	1. 
2.	Hendry Andry, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Andri Kurniawan, B.PM., M.Si	Anggota	3. 
4.		Notulen	4.

Pekanbaru, 08 April 2021

An. Dekan,


Indra Safri, S.Sos, M.Si

Wakil Dekan I Bid. Akademik

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Putri Karmila
NPM : 147110488
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Soisal Provinsi Riau di Kota Pekanbaru

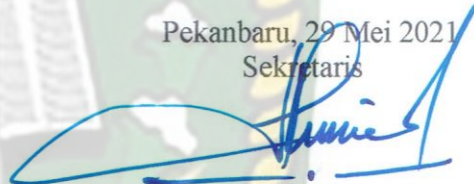
Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan. Tim penguji dan nilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai karya ilmiah.

Ketua



Prof. Dr. H. Sufian H., SH., M.Si

Pekanbaru, 29 Mei 2021
Sekretaris



Hendry Andry, S.Sos., M.Si

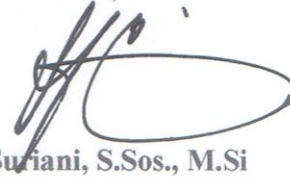
Turut Menyetujui

Wakil Dekan I



Indra Safri, S.Sos., M.Si

Program Studi Administrasi Publik
Ketua,



Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI BIDANG REHABILITASI SOSIAL DINAS SOSIAL PROVINSI RIAU DI KOTA PEKANBARU

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan kinerja Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau. Kinerja merupakan suatu potensi yang harus dimiliki oleh setiap pegawai untuk melaksanakan setiap tugas dan tanggungjawab yang diberikan organisasi pada pegawai. Dengan kinerja yang baik, maka setiap pegawai dapat menyelesaikan segala beban organisasi dengan efektif dan efisien sehingga masalah yang terjadi pada organisasi dapat teratasi dengan baik.

Tipe penelitian ini adalah tipe survey, dengan analisa kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini berlokasi di Kantor Dinas Sosial Provinsi Riau. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini kepala Dinas, Kepala bidang, kepala seksi dan staf. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik *Insidental Sampling*. Adapun teknik-teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi, wawancara (*Interview*), angket / kuisioner dan dokumentasi

Berdasarkan hasil penelitian dalam 7 indikator memiliki rata rata paling tinggi berada pada kategori kategori cukup baik. Kinerja pegawai memiliki kategori yang paling dominan yaitu baik dikarenakan oleh beberapa hal, pegawai menjaga kualitas dan kuatintan kerja, kemudian berusaha emaksimal mungkin untuk bekerja tepat waktu, memiliki hubungan baik dengan rekan kerja dan juga dapat menghasilkan ouput pekerjaan yang baik.

Kata Kunci : Kinerja, Pegawai, Dinas Sosial

ABSTRACT

PERFORMANCE ANALYSIS OF EMPLOYEES IN THE SOCIAL REHABILITATION OF SOCIAL OFFICE OF RIAU PROVINCE IN PEKANBARU CITY

The purpose of this study is to analyze and explain the performance of employees in the Social Rehabilitation Sector of the Riau Province Social Service. Performance is a potential that must be owned by every employee to carry out every task and responsibility given by the organization to employees. With good performance, every employee can solve all organizational burdens effectively and efficiently so that problems that occur in the organization can be resolved properly.

This type of research is a survey type, with quantitative and qualitative analysis. This research is located at the Riau Province Social Service Office. As for the samples in this study the Head of the Department, Head of the field, head of sections and staff. The sampling technique in this research is by using the incidental sampling technique. The data collection techniques are carried out by observation, interviews (Interview), questionnaires and documentation

Based on the research results, 7 indicators have the highest average in the moderate category. Employee performance has the most dominant category, which is good due to several things, employees maintain quality and work strength, then try their best to work on time, have good relationships with colleagues and can also produce good work output.

Keywords: Performance, Employees, Social Service

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah S.W.T karena atas rahmat dan hidayah-Nya serta nikmat islam yang telah memberikan kesehatan, kemudahan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Analisis Kinerja Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau di Kota Pekanbaru”**.

Kemudian shalawat dan salam penulis haturkan untuk junjungan alam Baginda Nabi Muhammad S.A.W dengan mengucapkan Allahumma sholli'ala tsaidina Muhammad Wa'ala ali tsayyidina Muhammad, Assalamu'alaika Ya Rasulullah. Yang telah memberikan suri tauladan serta pengajarannya, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Pada kesempatan yang baik ini, tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan nasehat dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan penelitian ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.

2. Bapak Indra Safri., S.Sos M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, yang telah menjadi motivator penulis untuk menyelesaikan studi.
3. Ibu Lilis Suriani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang selalu turut memberikan pengarahan kepada penulis dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Eko Handrian, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik, yang juga turut memberikan motivasi serta membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. H. Sufian Hamim, SH., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktu dan membagikan ilmunya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau khususnya pada Program Studi Administrasi Publik, yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang mana telah mendidik dan mengarahkan serta memberikan dorongan serta arahan yang baik sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Staf, Karyawan/Karyawati Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan segala urusan administrasi mengenai keperluan penulis yang berhubungan dengan penyusunan skripsi ini.

8. Dinas Sosial Kota Pekanbaru yang telah menerima penulis dengan tangan terbuka dan bersedia menjadi objek penelitian penulis serta memberikan informasi seputar kegiatan Dinas Sosial Kota Pekanbaru.
9. Keluarga Besar AP F Angkatan 2014 yang selama ini menjadi teman seperjuangan satu kelas dalam menyelesaikan Studi di Universitas Islam Riau.
10. Kedua orang tua tercinta yakni Ayahanda Suparman dan Ibunda Juhaini serta Mas Bayu Saputra, yang telah memberikan semangat dan dukungan baik secara moril maupun materil kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Islam Riau.

Penulis bermohon dan berdo'a kepada yang maha kuasa semoga jasa baik mereka semua dibalas dengan rahmat dan pahala yang setimpal serta mendapatkan kebaikan di dunia dan akhirat kelak. Aaamiin.

Penulis menyadari skripsi masih jauh dari kesempurnaan, namun dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman dalam mengaplikasikan ilmu, penulis sudah berupaya semaksimal mungkin mengerahkan tenaga dan pikiran penulis untuk membuat skripsi ini dengan sebaik mungkin. Setiap Bab per bab dalam skripsi ini Insya Allah sudah sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah dan ketentuan sistematika yang telah ditetapkan oleh fakultas. Terlepas dari itu, kritik dan saran yang bersifat positif penulis harapkan dari semua pihak guna penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap kepada seluruh pihak yang bersangkutan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, khususnya bagi penulis dan umumnya untuk pembaca yang budiman. Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pekanbaru, Juni 2021
Penulis,

Putri Karmila



DAFTAR ISI

Halaman

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	ii
BERITA ACARA UJIAN KONFERHENSIF SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xiv

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8

BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

2.1 Studi Kepustakaan	9
2.1.1 Konsep dan Teori Administrasi Publik	10
2.1.2 Konsep dan Teori Organisasi Publik.....	15
2.1.3 Konsep dan Teori Manajemen Publik.....	17
2.1.4 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	20
2.1.5 Konsep Kinerja Pegawai	23
2.1.6 Penelitian Terdahulu	33
2.2 Kerangka Pikir	34

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian	35
3.2 Lokasi Penelitian.....	35
3.3 Konsep Operasional	35
3.4 Operasionalisasi Variabel	37
3.5 Populasi dan Sampel	39
3.6 Teknik Penarikan Sampel	40
3.7 Jenis dan Sumber Data.....	41
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.9 Teknik Analisis Data dan Teknik Pengukuran	43
3.10 Jadwal Kegiatan Penelitian	45

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Keberadaan Dinas Sosial Provinsi Riau	47
4.2 Sejarah Dinas Sosial Provinsi Riau	48
4.3 Visi dan Misi Kantor Dinas Sosial Provinsi Riau	50
4.4 Pelayanan Dinas Sosial Provinsi Riau	51
4.5 Struktur Organisasi	52
4.6 SDM Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau	60
4.7 Sarana dan Prasarana Dinas Sosial Provinsi Riau	61

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Kinerja Pegawai Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau	63
5.1.1 Kualitas	63
5.1.2 Kuantitas	66
5.1.3 Ketepatan Waktu	68
5.1.4 Efektifitas Biaya	70
5.1.5. Kebutuhan Akan Pengawasan	72
5.1.6 Hubungan Antar Individu)	74
5.1.7. <i>Out Come</i>	76

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	80
6.2 Saran	80

DAFTAR KEPUSTAKAAN	82
---------------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	84
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
II.1 Penelitian Terdahulu	33
III.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau	38
III.2 Responden Penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau	40
III.3 Informan Penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau	40
III.4 Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau	45
IV. I Jumlah Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau	53
IV. 2 Jumlah Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
V.1 <i>Quality</i> pada kinerja pegawai Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau	64
V.2 <i>Quantity</i> pada kinerja pegawai Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau	66
V.3 Anggaran dan Realisasi Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau	68
V.4 Timelines (Ketepatan Waktu) pada kinerja pegawai Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau	68
V.5 Absensi Pegawai Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau	70
V.6 <i>Cost Effectiveness</i> (Efektifitas Biaya) pada kinerja pegawai Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau	71
V.7 <i>Need for supervision</i> (Kebutuhan akan pengawasan pada kinerja pegawai Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau	73
V.8 <i>Interpersonal Impact</i> (Hubungan Antar Individu) pegawai Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau	74
V.9 <i>Out come</i> pegawai Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau	76
V.10 Rekapitulasi Kinerja Pegawai Dinas Sosial Provinsi Riau	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 Kerangka Pikir Penelitian Tentang Analisis Kinerja Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner Penelitian	83
2. Dokumentasi Penelitian	88
3. Data olahan.....	90



PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta skripsi yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Karmila
NPM : 147110488
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau DI Kota Pekanbaru

Atas naskah yang di daftarkan pada skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, Juni 2021

Putri Karmila

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang tergolong penduduknya banyak dan wilayah kekuasaannya luas. Sebagai negara yang menyanggah status negara berkembang, Indonesia punya tekad untuk mensejahterakan seluruh rakyatnya dari Sabang sampai Merauke, dari Pusat hingga Pelosok tanah air, dan dari wilayah perkotaan hingga wilayah perdesaan.

Siagian (dalam Syafri, 2012:9) mendefinisikan Administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Suatu organisasi yang berjalan dengan baik dan lancar dalam mencapai tujuan harus didukung dengan berbagai macam potensi serta pengelolaan sumberdaya-sumberdaya organisasi secara teratur dan benar.

Organisasi Menurut Moneey (dalam Zulkifli, 2015:99) adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama. Artinya organisasi merupakan sebuah wadah bagi orang-orang didalamnya untuk mencapai tujuan dengan segala sesuatu sumberdayanya yang bersifat terbatas, untuk itu sangat diperlukan kegiatan managerial untuk mengatur sumberdaya-sumberdaya yang terbatas tersebut dan bagaimana tujuan-tujuan organisasi tersebut bisa tercapai.

Manajemen menurut Siagian (dalam Andry, 2015:12) adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Dalam hal ini, jika tujuan yang ingin dicapai memperoleh hasil yang diharapkan, maka dibutuhkan amunisi atau sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik dan maksimal. Sehingga usaha-usaha yang dilakukan tidak mengkhianati hasil serta dapat dikatakan efektif dan efisien. Kinerja yang baik biasanya dilakukan oleh orang yang benar-benar ahli dibidang tersebut (spesialisasi).

Dalam pelaksanaan administrasi, organisasi merupakan suatu wadah dimana administrasi dijalankan sesuai tugas dan fungsinya. Pada hakikatnya, negara merupakan sebagai organisasi yang didalamnya tidak terlepas dari tujuan-tujuan yang ingin dicapai. Pencapaian tersebut tentunya harus jalan beriringan antara kepala dan ekor, artinya pemerintah pusat dan pemerintah daerah harus bekerja sama dalam satu misi, guna tercapai tujuan yang diinginkan.

Selain dari pada itu, pemerintah daerah juga harus meningkatkan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan pembangunan, keadilan, keistimewaan dan ciri khas suatu daerah tersebut dalam Sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Luasnya wilayah indonesia menjadi salah satu alasan adanya keharusan dalam menata administrasi pada suatu wilayah terkecil atau yang disebut dengan Desa.

Kinerja menurut Bacal (2004:39) merupakan tingkat kontribusi yang diberikan pegawai terhadap tujuan pekerjaannya atau unit kerja dan

organisasi sebagai hasil perilakunya dan aplikasi dari keterampilan, kemampuan, dan pengetahuannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai mencerminkan perilaku pegawai ditempat kerja sebagai penerapan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan, yang memberikan kontribusi atau nilai terhadap tujuan organisasi.

Faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mathis dan Jackson (2011:60) ada tiga faktor utama, yaitu kemampuan individu melakukan pekerjaan, usaha yang dilakukan, dan dukungan organisasi. Kinerja pegawai akan meningkat jika seluruh komponen itu ada bersama pegawai, dan kinerja pegawai akan menurun jika satu, dua atau seluruh faktor tersebut kurang atau tidak ada.

Kinerja merupakan suatu potensi yang harus dimiliki oleh setiap pegawai untuk melaksanakan setiap tugas dan tanggungjawab yang diberikan organisasi pada pegawai. Dengan kinerja yang baik, maka setiap pegawai dapat menyelesaikan segala beban organisasi dengan efektif dan efisien sehingga masalah yang terjadi pada organisasi dapat teratasi dengan baik. Kinerja menjadi landasan yang sesungguhnya dalam suatu organisasi karena jika tidak ada kinerja maka tujuan organisasi tidak dapat tercapai. Kinerja perlu dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pemimpin untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja yang ada pada organisasi.

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi adalah suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Organisasi akan berjalan sesuai dengan harapan dan tujuan apabila terdapat manusia manusia yang berkualitas dan memiliki tujuan yang sama yaitu ingin menjadikan tempat mereka bekerja

mengalami peningkatan pendapatan dari masa ke masa. Apabila tujuan dan keinginan sudah dijalankan dan sudah dapat diwujudkan, maka sumber daya manusia tersebut tentu berharap hasil pekerjaan dan jerih payahnya mendapatkan hasil yang sepadan dengan apa yang sudah mereka kerjakan selama ini. Selain itu untuk mewujudkan kinerja yang maksimal dari pegawai, maka organisasi membutuhkan penilaian kinerja pegawainya.

Menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai upaya peningkatan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan public sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dari penyalahgunaan wewenang. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan public, maka dipandang perlu untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia pelayanan.

Peningkatan kinerja aparatur sipil negara merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan terus menerus dan berkesinambungan guna dapat mewujudkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Agar dimaksudkan untuk melestarikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, bagi penyelenggara termasuk didalamnya aparatur pemerintah yang ada perlu memahami dengan pasti apa tugas dalam pelayanan publik.

Seorang aparatur sipil negara harus bisa untuk membuat suatu peningkatan diri dimana ia dapat dan sanggup untuk menyelesaikan tugas dengan tanggung jawabnya mungkin dengan gaji dan jabatan yang diberikan oleh pemerintah berdasarkan ketentuan yang berlaku akan meningkatkan

semangat diri seorang pegawai tersebut dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya sesuai dengan waktunya.

Aparatur sipil negara yang di gaji oleh pemerintah berdasarkan aturan yang berlaku seharusnya bisa memberikan pelayanan yang baik dan optimal bagi masyarakatnya dimana gaji dan upah akan mempengaruhi pekerjaan seorang pegawai negeri tersebut untuk meningkatkan kemauan dirinya dalam hal menyelesaikan pekerjaannya tapi dilihat dalam hal ini adanya dari beberapa pegawai yang masih kurang optimal untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun regulasi yang mengatur kinerja pegawai yaitu Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN). Dalam Undang-Undang ini dirumuskan asas ASN, prinsip ASN, nilai dasar ASN, serta kode etik dan kode perilaku ASN. Adapun bunyi kode etik ASN yang tertuang dalam UU Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) Pasal 5 yaitu :

- a. Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggungjawab, & berintegritas tinggi;
- b. Melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin;
- c. Melayani dengan sikap hormat, sopan dan tanpa tekanan;
- d. Melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan undang-undang;
- e. Menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan negara;
- f. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien;
- g. Menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugas;
- h. Memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan;
- i. Tidak menyalahgunakan informasi intern negara, tugas, status, kekuasaan, dan jabatannya untuk mendapat atau mencari keuntungan atau manfaat bagi diri sendiri atau untuk orang lain;
- j. Memegang teguh nilai dasar ASN dan menjaga reputasi dan integritas ASN; dan

- k. Melaksanakan ketentuan peraturan Undang-Undang mengenai disiplin kerja pegawai ASN.

Kantor Dinas Sosial Provinsi Riau merupakan salah satu Organisasi formal di lingkungan pemerintah yang memberikan kontribusi yang cukup besar dalam bidang pemberdayaan masyarakat khususnya di wilayah Kota Pekanbaru. Kinerja pegawai yang siap dan aktif terhadap pemberdayaan masyarakat merupakan suatu harapan besar bagi masyarakat dan pemerintah agar program dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya dan dapat terselesaikan secara optimal dan efisien.

Adapun Visi Dinas Sosial Kota Pekanbaru adalah “Terwujudnya Kesejahteraan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Yang Didukung Oleh Sumber Daya Penyelenggara Kesejahteraan Sosial Dan Peran Masyarakat Serta Pemakaman Yang Bersih, Tertib Dan Indah”.

Dalam melaksanakan tugas, Dinas Sosial Kota Pekanbaru dan kelompok jabatan fungsional wajib menerapkan prinsip koordinasi inntegrasi dan singkronisasi baik dalam lingkungan masing-masing maupun antar satuan organisasi. Adapun tugas pokok dan fungsi dinas sosial Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Menyusun program kerja.
2. Melakukan pengembangan system organisasi sosial.
3. Meningkatkan penyuluhan sosial kepada masyarakat.
4. Melaksanakan kegiatan bimbingan sosial dan pelatihan keterampilan.
5. Menjalin hubungan kerja dengan seluruh pegawai.
6. Melakukan pengembangan forum komunikasi.
7. Melakukan pembinaan fungsi sosial wanita.
8. Melakukan pembinaan pekerja sosial masyarakat.

Adapun beberapa fenomena yang peneliti temui dilapangan mengenai kinerja pegawai di Kantor Dinas Sosial Provinsi Riau Kota

Pekanbaru melalui wawancara pra survey dengan Kabid Dinas Sosial (Andri Tarmiz, 2020) menyatakan bahwa:

1. Sebanyak 5 (25%) dari 20 orang pegawai belum bisa mengoperasikan perangkat komputer secara optimal, sehingga harus membutuhkan jasa anak-anak magang untuk membantu pekerjaan mereka.
2. Sebanyak 9 (45%) dari 20 orang pegawai belum tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya, serta sering mengulur atau menunda-nunda waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan fenomena diatas, hal inilah yang membuat peneliti menjadi tertarik untuk meneliti permasalahan ini. Karena peneliti menilai hal ini sangat penting untuk diteliti dan membuat penasaran bagaimanakah sesungguhnya kinerja pegawai Dinas Sosial tersebut dalam melakukan tupoksinya. Ukuran mengenai baiknya kinerja tidak hanya berdasarkan kedisiplinan tetapi juga karena banyak faktor. Oleh sebab itu, jika didasarkan dengan fenomena dan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul: **“Analisis Kinerja Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau di Pekanbaru”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah yang peneliti tarik dalam penelitian ini adalah: **“Bagaimanakah Kinerja Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau di Pekanbaru.?”**.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan kinerja Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau di Pekanbaru.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan atau manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis, sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang Administrasi publik yang di pelajari dalam dunia perkuliahan.
2. Manfaat praktis, sebagai sumbangan pemikiran terutama bagi Dinas Sosial Provinsi Riau Kota Pekanbaru dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.
3. Manfaat akademis, sebagai referensi ilmu pengetahuan khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

2.1 Studi Kepustakaan

Dalam penulisan karya ilmiah atau suatu penelitian diperlukan adanya konsep landasan atau pedoman sebagai dasar untuk mengemukakan dan memahami permasalahan penelitian agar tidak terjadi kesalah-pahaman dalam sebuah penelitian.

Selanjutnya pada usaha untuk melaksanakan cita-cita Indonesia sebagaimana yang terdapat pada Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu “Mensejahterakan Kehidupan Bangsa”, yang mana sebaiknya suatu Negara perlu dikendalikan secara serius dan dilakukan secara berulang-ulang dengan sebuah manajemen yang nyata. Ketika berbicara mengenai manajemen, tentu tidak berbeda sedikit pun dengan Negara Indonesia yang mengikuti sistem desentralisasi dalam mengurus dan mengendalikan pemerintahannya. Hal ini sangat diperlukan pada suatu manajemen, karena jika pengendaliannya tidak baik, maka proses untuk kesejahteraan tidak akan tercipta sesuai dengan harapan yang telah dirancang.

Selanjutnya dapat dilihat konsep teori yang berhubungan dengan penelitian ini dan akan diuraikan beberapa teori yang digunakan dalam penelitian ini. Karena penelitian ini membahas tentang sistem pemerintahan atau menyangkut tentang organisasi publik. Dan tentunya didalam sistem pemerintahan tidak terlepas dari yang namanya manajemen. Manajemen berkembang dan hidup layaknya sebuah sistem. Manajemen tercipta dengan

peran yang melekat untuk menyatukan semua unsur. Dikarenakan suatu sistem yang baik tidak akan tercipta tanpa menyatunya semua unsur-unsur tersebut. Berikut adanya beberapa unsur dalam manajemen, antara lain:

2.1.1 Konsep dan Teori Administrasi Publik

Secara etimologis, menurut Syafri (2012:3) administrasi merupakan bahasa latin, terdiri dari *ad* dan *ministrate*, yang maksudnya adalah “membantu, melayani, atau memenuhi”, *administration* diartikan sebagai “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, serta pengelolaan”.

Dahulu, penjelasan dan pendapat mengenai administrasi sangatlah sempit. Tapi dengan seiringnya waktu, penjelasan mengenai administrasi semakin maju dan berkembang, baik fokus ataupun lokusnya.

Siagian (dalam Syafri 2012:9) juga mengatakan bahwa Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kemudian, Waldo (dalam Zulkifli 2005:19) juga mengatakan bahwa administrasi adalah suatu bentuk upaya manusia yang kooperatif yang mempunyai tingkat rasional tinggi.

Selanjutnya, Zulkifli (2005:16) mengatakan bahwa pada administrasi terdapat proses yang diidentikkan dengan beberapa bentuk penjelasan secara tertulis. Pada studi administrasi konsep dibagi menjadi dua, yaitu :

a. Administrasi dalam arti sempit

Pada bagian ini dapat dikatakan bahwa administrasi merupakan suatu susunan pekerjaan ketata usahaan atau kesekretariatan yang berkaitan dengan surat menyurat (korespondensi) dan adanya proses keterangan secara tertulis.

b. Administrasi dalam arti luas

Bagian ini mencakup semua proses aktivitas kerja sama dengan beberapa manusia yang terdapat dalam suatu organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah yang telah ditentukan sebelumnya.

Dalam pengertian yang luas administrasi dapat dilihat dengan tiga sudut pandang, sehingga terciptanya tiga pengertian mengenai perspektif masing-masing menurut Anggara (2012:20) ialah:

- a. Pada sudut proses, administrasi mencakup proses pemikiran, pengaturan, penentuan tujuan sampai pelaksanaan kerja sehingga tujuan yang direncanakan akan tercapai.
- b. Dari sudut fungsi, administrasi adalah suatu kegiatan yang dengan sadar dilakukan individu atau suatu kelompok yang bertugas menjadi administrator atau pemimpin. Pada aktivitas ini terdapat beberapa tugas (fungsi) kerja, yaitu tugas perancangan, tugas pengorganisasian, tugas penggerak, tugas mengawas, dan lainnya.
- c. Dari sudut pandang kelembagaan, administrasi merupakan pandangan dari manusia, baik dalam individu maupun secara bersama yang melaksanakan kegiatan-kegiatan untuk mencapai yang diinginkan, sesuai dengan tujuan yang telah dibuat.

Dari tiga definisi diatas, maka timbul sebuah pertanyaan mengenai, siapa saja orang yang dimaksud dalam administrasi luas tersebut?

Mengenai orang-orang pengisi organisasi yang dimaksud pada tiga definisi diatas, Anggara (2012:21) menjelaskan bahwa terdapat:

- a. Administrator: Individu yang memastikan dan mengusahakan supaya tujuan tidak berubah dari keadaan semula
- b. Manager: Individu yang menjadi pemimpin dalam suatu pekerjaan agar tercapainya hasil yang ditetapkan
- c. Pembantu Ahli (*staf*): Terdapat individu yang mengerti dalam setiap bidang, sebagai penasehat (*brain-trust*) dan berfungsi dibidang karya
- d. Karyawan: Individu yang diberi perintah oleh manajer untuk bekerja, guna terciptanya sesuatu yang di inginkan dengan tujuan yang telah dirancang.

Dilihat pada definisi diatas administrasi dapat diartikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas dan komitmen tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Hal diatas membukakan mata kita untuk lebih melihat terhadap administrasi dan menunjukkan bahwa administrasi bukan sebatas tentang mengetik surat, mencatat atau dalam artian lainnya. Jika dilihat secara keseluruhan, dapat dilihat bahwa administrasi bukan hanya sebagai suatu proses yang mudah untuk disepelekan secara legalitas. Dikarenakan sangat bersifat khusus bahasan tentang administrasi secara meluas dan semua unsur yang ada didalamnya, baik yang didapat dari daya individunya ataupun dari daya organisasi lainnya. Semua yang didapat dari daya organisasi biasa dikenal dengan istilah 6M, seperti yang dijelaskan oleh Zulkifli dan Nurmasari (2015), yaitu:

- a. *Man*, atau Manusia. Dalam organisasi, manusia dikenal sebagai sumber daya manusia (SDM). SDM merupakan sumber utama yang sangat dipastikan untuk kelanjutan hidup suatu organisasi. Apabila SDM disuatu organisasi bermutu, maka utnuk selanjutnya organisasi itu akan bermutu.

- b. *Money*, atau Uang. Uang merupakan sumber kekuatan utama kedua setelah manusia. Karena semua pergerakan yang dikerjakan dalam organisasi tidak lepas dari kebutuhan financial.
- c. *Method*, atau Cara. Cara ialah semua jenis jalan, rencana, strategi untuk menjadikan suatu organisasi tersebut dapat lebih menghasilkan dan berkelanjutan.
- d. *Machine*, atau Mesin. Mesin disini merupakan perangkat-perangkat keras pada suatu organisasi agar lancar pergerakkan yang ada pada organisasi, dan akan memudahkan kinerja, ekonomis, efektif dan efisien.
- e. *Material*, Bahan atau Alat. Bahan atau alat memiliki fungsi untuk sesuatu yang akan diolah, dibuat, dikerjakan, diproses dan dihasilkan. Bahan inilah yang akan dikerjakan oleh manusia, yang diperoleh menggunakan uang dan akan dikerjakan menggunakan mesin. Bahan yang dimaksud disini adalah bahan baku atau bahan pokok dalam organisasi dan semua perangkat lunak selain mesin yang berupa perangkat keras.
- f. *Market*, atau Pasar. Pada organisasi publik, market akan terlaksana secara sendirinya dengan bentuk pemikiran dari masyarakat. Sedangkan pada organisasi pribadi atau bisnis, market sangat memiliki arti bahwa pasar merupakan tempat akhir pada pemasaran produk.

6M diatas merupakan landasan utama untuk sebuah administrasi dalam meletakkan diri ditengah-tengah system pemerintahan dengan menyeluruh ataupun pemerintahan kecil sekalipun seperti pemerintah desa pada Desa Kualu.

Administrasi terbagi menjadi 2 yaitu adminstrasi public dab administrasi bisnis. Administrasi publik (public administration) merupakan suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting dalam

kehidupan negara yang meliputi lembaga eksekutif, legislative dan yudikatif, serta hal-hal yang berkaitan dengan public yang meliputi kebijakan public, manajemen public, administrasi pembangunan, tujuan negara, dan etika yang mengatur penyelenggaraan Negara.

Beberapa ahli telah mengemukakan pendapat terkait definisi administrasi publik. Seperti pendapat menurut Siagian (dalam Andry 2015:14) bahwa Administrasi Publik adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara.

Kemudian Chandler dan Plano (dalam Keban, 2014:3) juga berpendapat bahwa administrasi public adalah proses dimana sumber daya dan personil public memberikan beberapa ruang lingkup yang dapat dilihat dari unsur-unsur (selain perkembangan ilmu administrasi public itu sendiri) yaitu sebagai berikut :

- a. Organisasi Publik, yang ada pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi.
- b. Manajemen Publik, yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran public, dan manajemen sumber daya manusia.
- c. Implementasi, yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan public dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintah dan etika birokrasi.

Tidak hanya itu, Wilson (dalam Syafie 2012) juga mengemukakan bahwa administrasi public adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintahan ialah melaksanakan pekerjaan public secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat.

Kemudian menurut D. Waldo (dalam Syafri 2012:21) administrasi public adalah organisasi dan manajemen manusia dan material (peralatannya) untuk mencapai tujuan pemerintahan.

Jadi, dapat disimpulkan batasan administrasi publik diatas tergambar bahwa konsep administrasi dalam mencapai keseluruhan aktivitas kerjasama antara dua orang atau lebih untuk menyelesaikan aktivitas pemerintahan dalam rangka mencapai tujuan-tujuan bernegara yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.1.2 Konsep dan Teori Organisasi Publik

Organisasi ialah suatu unsur utama untuk kelompok individu yang bekerja sama agar tercapainya tujuan yang ditetantukan karena organisasi adalah tempat pengelompokan individu dan diberikannya tugas, juga sebagai tempat berjalannya berbagai bentuk kegiatan untuk pencapaian tujuan yang sudah dirancang sebelumnya dengan perjanjian tertentu.

Beberapa ahli telah mengemukakan pengertian mengenai organisasi. Seperti pengertian organisasi menurut Malinowski (dalam Mulyadi, 2015:5) yaitu Organisasi adalah suatu kelompok orang yang bersatu dalam tugas – tugas atau tugas umum, terkait pada lingkungan tertentu, menggunakan alat teknologi, dan patuh pada peraturan. Walaupun Malinowski tidak menyebutkan untuk apa bergoorganisasi, tetapi dapat disompilkan bahwa kelompok orang yang berkerja sama itu adalah untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Sedangkan menurut Pettes (2005:35) Organisasi adalah sekumpulan individu yang berkerja sama untuk mencapai tujuan dan unsur – unsurnya meliputi :

- Suatu organisasi terbentuk dari sejumlah orang atau individu
- Organisasi dirancang atau dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu
- Dalam organisasi terdapat suatu stuktur formal yang memungkinkan terjadinya komunikasi dan kolaborasi
- Dalam organisasi terdapat bagian kerja yang di rancan untuk mengalokasikan tanggung jawab, baik dalam penyusunan kebijakan, baik dalam mengendalikan kegiatan yang dikerjakan untuk mencapai tujuan yang dikehendaki.

Sedangkan menurut Mooney (dalam Mulyadi :2015) Organisasi timbul bilamana orang – orang bergabung dalam usaha meraka dalam mencapai tujuan bersama.

Selain dari pada itu, Siagian (2003:6) mengatakan bahwa organisasi suatu bentuk himpunan yang melibatkan dua individu atau lebih untuk bekerja sama secara formal terikat pada suatu tujuan yang telah ditetapkan pada ikatan yang didalamnya ada individu atau sekelompok individu yaitu bawahan.

Organisasi dalam arti dinamis berarti memandang organisasi sebagai suatau organ yang hidup, sduatu organisme yang dinamis. Artinya memandang suatu organisasi tidak hanya dari segi bentuk dan wujudnya tetapi juga melihat dari segi isinya. Isi daripada organisasi itu adalah sekelompok orang- orang yang melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan bersama. Dengan kata lain organisasi dalam kata dinamis berarti menyoroti aktivitas atau kegiatan yang ada dalam organisasi, serta segala macam aspek yang berhubungan dengan usaha pencapaian tujuan yang hendak dicapai.

Pada hakikatnya, dalam pengertian organisasi diatas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang yang pertama :

- Organisasi dilihat seperti tempat atau alat yang dimaksud bahwa:
 1. Organisasi adalah alat untuk tercapainya suatu tujuan yang ditetapkan sebelumnya,
 2. Organisasi adalah tempat dari sekelompok individu (*group of pople*) yang menciptakan kerjasama untuk suatu tujuan secara bersamaan,
 3. Organisasi merupakan tempat yang mana administrasi dan manajemen yang dilakukan memungkinkan administrasi dan manajemen itu berjalan sehingga memberi dampak pada administrasi dan manajemen.
- Organisasi dilihat sebagai jaringan pada hubungan kerja dan bersifat sah yang tergambar pada satu bagan dengan menggunakan kotak-kotak yang beragam. Kotak-kotak ini memberi gambaran mengenai posisi atau jabatan yang diisi oleh individu yang memenuhi syarat dengan kualifikasi yang diinginkan.
- Organisasi dilihat sebagai jenjang jabatan atau posisi yang ada untuk menggambarkan secara jelas tentang garis kekuasaan, garis perintah, dan garis tanggung jawab.

Dengan demikian bisa disimpulkan, untuk tetap mempertahankan keberlangsungan hidup sebuah organisasi ditengah-tengah perubahan lingkungan dan tetap eksis, maka organisasi harus mampu bersikap dewasa untuk menempatkan diri dalam menghadapi tantangan lingkungan internal maupun eksternal organisasi. Selain daripada itu, organisasi juga membutuhkan sebuah strategi jitu dalam mengelola sumber daya yaitu dengan Manajemen.

2.1.3 Konsep dan Teori Manajemen Publik

Suatu organisasi jika ingin tetap berjalan lancar, maka diperlukan adanya ilmu dan strategi untuk mengusahakan sesuatu agar tidak berubah

dan melaksanakan organisasi tersebut. Ilmu dan strategi terdapat pada konsep manajemen. Manajemen adalah suatu usaha atau upaya pencapaian keinginan dengan mengusahakan serta menyempurnakan bantuan dan keahlian individu untuk melakukan kegiatan pencapaian keinginan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Siagian (dalam Andry, 2015:12) Manajemen didefinisikan sebagai keahlian atau keterampilan untuk mendapatkan suatu hasil dalam rancangan pencapaian tujuan lewat kegiatan-kegiatan orang lain.

Kemudian menurut Hasibuan (dalam Samsudin, 2010:17) mengemukakan bahwa manajemen adalah ilmub dan seni mengatur pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber – sumber lainnya secara efektif dan efesien unttuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Sadikin (dalam Samsudin, 2010:18) Manajemen adalah proses untuk menciptakan, memelihara, dan mengoprasikan organisasi perusahaan dengan tujuan tertentu melalaui upaya manusia yang sistematis, terkoordinasi, dan kooperatuf. Proses penentuan asas-asas perusahaan yang menjadi batasan, pedoman, dan penggerak bagi setiap manusia dalam perusahaan sudah termasuk dalam pengertian manajemen.

Dari defenisi diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen disebut sebagai “ilmu” dan ada juga yang menyebut manajemen sebagai “seni”dikatan manajemen sebagai ilmu adalah suatu kumpulan pengetahuan yang logis dan sistematis . manajemen sebagai seni adalah suatu kreatifitas pribadi yang di sertai suatu keterampilan. Ilmu pengetahuan mengajarkan kepada orang tentang suatu pengetahuan tertentu, sedangkan seni mendorong orang untuk mempraktekannya. Seni dalam manajemen

meliputi kemampuan untuk memadukan suatu visi atau tujuan dengan keterampilan tertentu.

Selain daripada itu, Zulkifli (2005:92) juga mengemukakan bahwa fungsi-fungsi spesifik manajemen seperti yang dikonsepsikan oleh Terry, yaitu :

- a. Perencanaan (*Planning*);
Mencakup fungsi pengembalian keputusan (*decision making*) dan penganggaran (*budgeting*).
- b. Pengorganisasian (*Organizing*);
Mencakup fungsi staf (*staffing*), fungsi pelatihan (*training*) dan fungsi pengkoordinasian (*coordinating*).
- c. Penggerakan (*Actuating*);
Mencakup fungsi pemberian motivasi (*motivating*), fungsi pengarahan (*directing*) dan fungsi memimpin (*leading*).
- d. Pengawasan (*Controlling*);
Mencakup fungsi pelaporan (*reporting*), fungsi penilaian (*evaluating*), fungsi penyempurnaan (*correcting*) dan fungsi pengendalian (*reaning*).

Mengapa manajemen dibutuhkan? Manajemen dibutuhkan oleh semua orang atau organisasi. Tanpa manajemen usaha untuk mencapai suatu tujuan akan sia-sia belaka. Alasan diperlukan manajemen adalah sebagai berikut :

- Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan pribadi, kelompok, organisasi, atau perusahaan.
- Manajemen dibutuhkan untuk menciptakan keseimbangan diantara tujuan – tujuan, sasaran – sasaran, dan kegiatan –kegiatan dari pihak – pihak yang berkepentingan dalam organisasi atau perusahaan, seperti pengusaha dan karyawan, kreditur dengan nasabah, atau masyarakat dengan pemerintah.
- Manajemen dibutuhkan untuk mencapai efesiensi dan produktifitas kerja organisasi atau perusahaan.

Dari alasan diperlukannya manajemen diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sangat dibutuhkan dalam berorganisasi termasuk di Kantor Dinas Sosial Provinsi Riau Kota Pekanbaru.

2.1.4 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah suatu sumber daya yang ada pada organisasi, melibatkan semua individu yang melaksanakan kegiatan kerja sama. Pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial yang perlu diluaskan lagi sekian rupa hingga mampu memberikan keterlibatan yang penuh bagi pengembangan dirinya, karena itu manusia perlu untuk diatur atau di manajemen.

Menurut Mangkunegara (2011:10) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberi balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Dalam perkembangan unsur manusia, telah berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut sebagai sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia ini merupakan suatu ilmu yang mempelajari khusus pada satu unsur manajemen tersebut yakni manusia (*man*).

Tanpa adanya sumber daya manusia, maka sumber daya lainnya akan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi. Maka dari itu sangat diperlukan manajemen sumber daya manusia sebagai pengatur jalannya sebuah organisasi yang dibentuk dengan memanfaatkan sumber daya organisasi yang ada.

Menurut Hasibuan (2012:10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Adapaun fungsi manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Hasibuan (2012:21) antara lain sebagai berikut :

- a. Perencanaan (*Human Resources Planning*) merupakan pemerosesan tenaga kerja dengan efektif serta efisien agar tepat dengan yang diinginkan perusahaan agar terciptanya tujuan yang telah ditentukan.
- b. Pengorganisasian (*Organizing*) suatu aktifitas mengorganisasikan seluruh tenaga kerjadengan mempertahankan cara kerja, hubungan kerja, penyerahan wewenang, pembauran dan mengatur pada bagian organisasi (*organization chat*).
- c. Pengarahan (*Directing*) merupakan aktifitas untuk mengarahkan para tenaga kerja, supaya dapat bekerjasama dan bekerja efektif dan efisien dalam membentuk pencapaian tujuan perusahaan, tenaga kerja dan masyarakat.
- d. Pengendalian (*Controlling*) suatu aktifitas menggerakan semua tenaga kerja supaya mematuhi aturan perusahaan dan mengerjakan pekerjaan sesuai rancangan.
- e. Pengadaan (*Procurement*) merupakan proses penarikan, pemilihan, pembagian tempat, peninjauan dan induksi untuk memilik tenaga kerja yang cocok dengan kebutuhan perusahaan (*Spesialisasi*).
- f. Pengembangan (*Development*) merupakan proses pengembangan kemampuan secara teknik, teori, konseptual dan moral tenaga kerja lewat pendidikan dan pelatihan.
- g. Kompensasi (*Compensation*) ialah suatu yang diberikan untuk membalas jasa secara langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), barang atau uang kepada tenaga kerja untuk imbalan jasa yang sudah diberikan kepada perusahaan.
- h. Pengintegrasian (*Integration*) merupakan aktivitas menyatukan kepentingan perusahaan dan apa yang dibutuhkan tenaga kerja , supaya terlaksananya kerja sama yang pasdan saling menguntungkan (*simbiosis mutualisme*).
- i. Pemeliharaan (*Maintenance*) merupakan aktivitas untuk menjaga atau meningkatkan keadaan, fisik, mental dan kesetiaan karyawan supaya tetap ingin bekerja sama tanpa adanya keterpaksaan sampai mereka pensiun.

- j. Kedisiplinan ialah suatu fungsi MSDM yang sangat penting dan kunci untuk mewujudkan tujuan karena terwujudnya tujuan karena adanya kedisiplinan yang baik akan susah untuk mewujudkan tujuan yang maksimal.
- k. Pemberhentian (*Separation*) merupakan pemutusan ikatan kerja seorang karyawan dengan tempat kerjanya.

Selanjutnya menurut Sedarmayanti (2007:13) manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen termasuk merekrut, menyaring, melatih serta memberi penghargaan dalam penilaian.

Tugas manajemen sumber daya manusia berkisar pada upaya mengelola unsur manusia dengan segala potensi yang dimilikinya seefektif mungkin sehingga dapat diperoleh sumber daya manusia yang puas (*satisfied*) dan memuaskan (*satisfactory*) bagi organisasi. Adapun ruang lingkup manajemen sumber daya manusia menurut Faustino (2003:4) meliputi semua aktifitas yang berhubungan dengan sumber daya manusia dalam organisasi, diantaranya adalah :

- a. Rancangan organisasi
- b. Staffing
- c. Sistem reward
- d. Manajemen performansi
- e. Pengembangan pekerja dan organisasi
- f. Komunikasi dan hubungan masyarakat

Dari beberapa penjelasan mengenai definisi manajemen sumber daya manusia yang telah dikemukakan oleh para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah serangkaian proses dalam menentukan kualitas manusia dengan melakukan tahapan perekrutan, pelatihan, pendidikan, pemberian imbalan serta penghargaan

hingga pensiun, dalam rangka mengisi posisi manajemen agar tujuan yang diinginkan bisa tercapai.

2.1.5 Konsep Kinerja Pegawai

Menurut Robbins (dalam Sedarmayanti, 2007) Kinerja adalah proses pekerjaan yang tepat dengan adanya tanggung jawab hingga tercapai hasil yang diinginkan lalu meninjau pada standar hasil berorientasi pada standar hasil yang dicapai.

Asal kata kinerja adalah *performance* yang berarti proses dari suatu tanggung jawab, maksudnya ialah suatu pekerjaan lebih ditumpukan kepada proses, yang mana ketika proses pekerjaan tersebut dilaksanakan penyempurnaan dan pencapaian hasil dari kerjaan atau yang dicapai dapat dioptimalkan. Pemberian nilai pada suatu kerjaan akan menentukan posisi rasio pekerjaan-pekerjaan pada suatu organisasi (Haynes dalam Sinambela, 2012:5).

Kemudian menurut Riva'I dan Basri (2005:14) kinerja merupakan pencapaian atau tingkat kesuksesan individu atau seluruhnya selama kurun waktu tertentu dalam melakukan pekerjaan daripada berbagai kemungkinan seperti standar pencapaian kerja, batas ketentuan dan sasaran atau dasar penilaian yang sudah ditetapkan sebelumnya dan sudah disepakati bersama. Ada dua aspek penting yang harus diperhatikan untuk pencapaian hasil kerja kelompok yaitu adanya hubungan diantara perpaduan dengan kinerja kelompok, dan perbedaan-perbedaan antara pemecahan masalah dengan pengambilan keputusan secara individu dan kelompok.

Kinerja terdiri atas 2 macam, yaitu kinerja organisasi dan kinerja individu. Menurut Rummler dan Brache (dalam Sudarmanto 2009:7) Kinerja Pegawai adalah suatu pencapaian hasil pada level atau unit analisis

organisasi yang terkait dengan tujuan organisasi, rancangan organisasi, dan manajemen organisasi.

Selanjutnya menurut Nasucha (dalam Irham Fahmi 2015:3) kinerja Pegawai adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif.

Kemudian kinerja Pegawai dijelaskan dalam *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy* tahun 2003 yaitu “kinerja menggambarkan sampai seberapa jauh organisasi tersebut mencapai hasil ketika dibandingkan dengan kinerjanya terdahulu dibandingkan dengan organisasi lain dan sampai seberapa jauh pencapaian tujuan dan target yang telah ditetapkan” (dalam Keban, 2004:193).

Adapun Swanson (dalam Keban, 2004:193) mengemukakan kinerja Pegawai adalah mempertanyakan apakah tujuan atau misi suatu organisasi telah sesuai dengan kenyataan kondisi atau faktor ekonomi, politik, dan budaya yang ada serta struktur dan kebijakannya mendukung kinerja yang diinginkan. Selain itu, kinerja organisasi adalah kemampuan melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada organisasi dengan sebaik-baiknya guna mencapai sasaran yang telah disepakati.

Dalam Wibowo (2014:70) kinerja Pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh sumber daya manusia di dalamnya, tetapi juga sumber daya lainnya seperti dana, bahan, peralatan, teknologi dan mekanisme kerja yang berlangsung dalam organisasi.

Selanjutnya Sinambela (2012:5) juga mengungkapkan bahwa kinerja pegawai adalah kesanggupan individu yang bekerja untuk melakukan suatu keterampilan tertentu. Kinerja atau kemampuan kerja pada pekerja sangat dibutuhkan karena dengan kemampuan kerja tersebut dapat dilihat seberapa kemampuan pekerja dalam melakukan tugas yang diberika. Kemampuan kerja pada pekerja harus dikendalikan karena tanpa penetapan beban tugas dan arahan yang jelas pekerja tidak bisa memaksimalkan pekerjaannya.

Kinerja Pegawai dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana seseorang dapat menjalankan tugasnya dalam mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Adapun kinerja dapat dilihat dalam tiga kriteria:

a) Hasil-hasil tugas individual

Yakni pemberian nilai dari hasil tugas pekerja dapat dilaksanakan pada suatu badan usaha yang sudah ditetapkan dengan standar kinerja sesuai pada bentuk pekerjaan yang dinilai berdasarkan standar kinerja sesuai dengan jenis kerjaan, dan kurun waktu tertentu. Apabila pekerja bisa memperoleh standar yang ditetapkan berarti hasil dari kerjanya baik.

b) Perilaku

Suatu perusahaan pastinya terdiri dari banyaknya pekerja bawahan ataupun atasan dan bisa disebut sebagai suatu kelompok kerja yang memiliki sikap yang berbeda karena itu seorang pekerja diminta untuk mempunyai perilaku benar dan baik sesuai dengan pekerjaan masing-masing.

c) Sifat atau Ciri

Sifat atau ciri merupakan suatu yang terlemah dari kriteria kinerja yang ada. Sifat atau ciri yang terdapat pada pekerja biasanya akan berlangsung lama dan tetap sepanjang waktu, tetapi dengan adanya perubahan dan bantuan seperti memberikan pelatihan akan berpengaruh pada kinerja dalam beberapa hal.

Dari penjelasan definisi tentang kinerja diatas, maka bisa disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah kegiatan suatu pekerjaan yang sesuai dengan tanggung jawab organisasi, sehingga tercapainya hasil yang diinginkan berdasarkan orientasi pada standar hasil kinerja.

Kesuksesan pada suatu pekerjaan merupakan sasaran yang ingin dimiliki oleh seseorang. Tetapi, proses dalam pencapaian kesuksesan dari kerjaan terdapat faktor yang bisa mempercepat ataupun membuat lambat dalam mengejar hasil yang diinginkan. Faktor yang mempengaruhi kinerja merupakan suatu yang penting untuk diketahui supaya pencapaian dari pekerjaan bisa diperoleh.

Menurut Simanjuntak (2005) kinerja dari seseorang bisa dipengaruhi dari beberapa hal, yaitu:

- Kualitas dan kemampuan seseorang adalah hal yang berkaitan dengan pendidikan atau pelatihan, semangat kerja, motivasi kerja, dan kondisi fisik pekerja (individu). Kualitas dan kemampuan pekerja yang baik bisa diperoleh dari masa waktu rekrutmen yang benar dan sesuai dengan standar penerimaan pekerja serta diberikannya pelatihan.
- Sarana pendukung merupakan hal yang berkaitan dengan sarana kerja. Dengan adanya sarana kerja dan lingkungan kerja yang bagus akan mempengaruhi kinerja dari pekerja (individu) dan akan meningkat.

Beberapa penjelasan tentang faktor yang mempengaruhi kinerja individu diatas, peneliti memerhatikan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor yang bisa dijadikan sebagai pembanding untuk melihat bagaimana kinerja pekerja (individu) dan penting untuk diketahui supaya individu saat bekerja bisa menentukan hal apa saja yang harus diperhatikan untuk melakukan pencapaian pada pekerjaan.

Teknik yang dilakukan seorang pimpinan saat meningkatkan kinerja adalah melalui penilaian (*appraisal*) motivasi pekerja dalam bekerja, mengemukakan kesanggupan untuk kedepannya yang dipengaruhi oleh umpan balik dari kinerja yang sudah lalu dan pengembangannya. Penilaian mengenai kinerja dilakukan untuk membuat perbandingan dari berbagai pekerjaan menggunakan prosedur-prosedur formal dan teratur agar bisa menentukan urutan tingkat pekerjaan tersebut (Simamora dalam Sinambela 2012:47).

Penilaian kerja (*performance appraisal*) merupakan suatu proses dimana organisasi memberikan penilaian pelaksanaan kerja seseorang. Dalam penilaian kinerja dinilai keterlibatan pekerja kepada organisasi selama kurun waktu tertentu. Umpan balik pada kinerja (*performance feedback*) memungkinkan pekerja untuk tahu akan seberapa baik mereka dalam bekerja. Penilaian kinerja secara keutuhan adalah suatu proses yang berbeda dari penilaian atau evaluasi kerja (*job evaluation*). Penilaian kinerja berkenaan dengan seberapa baik individu mengerjakan pekerjaan yang diberi. Evaluasi kerja memastikan seberapa tinggi harga suatu pekerjaan untuk organisasi (Sinambela, 2012:47).

Penilaian kinerja merupakan suatu cara untuk menetapkan bahwa orang-orang pada setiap tingkatan melaksanakan tugas menurut cara yang diinginkan oleh atasan mereka. Penilaian kinerja juga merupakan ukuran yang bisa dilakukan untuk menetapkan hasil yang adil berdasarkan tingkat pekerjaan dan tingkat prestasi (Rao dalam Sinambela, 1996:1).

Adapun menurut pendapat diatas bisa dimaknai bahwa penilaian kinerja merupakan penilaian dari proses kerja yang dilakukan dan berkaitan dengan standar dari pekerjaan yang telah ditetapkan. Suatu pekerjaan harus diberi penilaian supaya dapat diketahui seberapa tinggi tingkat pencapaian dari pekerjaan yang telah dilaksanakan.

Metode penilaian kinerja sangat penting untuk menjadi perhatian, mengingat baik tidaknya penilaian kinerja yang dilaksanakan dapat dipengaruhi oleh tepat tidaknya metode penilaian yang dipilih dan diterapkan. Penilaian kinerja adalah hasil dari fungsi manajemen yang sangat penting, suatu organisasi membuat program penilaian kinerja bertujuan memberi informasi mengenai pencapaian dari kinerja.

Menurut Cumming dan Donald (dalam Sinambela, 2012:61) ada beberapa tujuan dilakukannya penilaian kinerja, yaitu:

- Untuk mencapai sebuah kesimpulan yang evaluative atau yang memberikan pendapat baik dan buruknya mengenai kinerja pegawai.
- Untuk menentukan kebutuhan pelatihan dan pengembangan yang diberikan.
- Untuk pengembangan beberapa karya melalui progam-program yang telah terlaksana.

Menurut Sastrohadiwiryo (2003:233) penilaian kinerja dilakukan dengan tujuan sebagai :

- ✓ Sumber data sebagai pemerosesan ketenagakerjaan dan aktivitas pengembangan waktu yang lama untuk perusahaan yang berkait.
- ✓ Petunjuk yang harus diberikan kepada anggota tenaga kerja dalam perusahaan.
- ✓ Imbalan yang diberikan kepada tenaga kerja sebagai umpan balik untuk mendorong kearah lebih maju dan mungkin akan bisa memperbaiki dan meningkatkan kualitas dalam bekerja..
- ✓ Suatu cara untuk mempertahankan kinerja yang diinginkan oleh perusahaan dari tenaga kerja yang memegang pekerjaan dan tugas yang diberikan.
- ✓ Sebagai tumpuan informasi dalam mengambil keputusan pada bagian ketenagakerjaan baik promosi, pemindahan, maupun aktivitas ketenagakerjaan lainnya.
- ✓ Standar untuk penentuan tinggi rendahnya ganti rugi dan administrasi untuk tenaga kerja.

Adapun penjelasan diatas, terdapat makna dari penilaian kinerja yaitu merupakan suatu tumpuan informasi untuk mengambil sebuah keputusan pada bagian ketenagakerjaan dan merupakan bahan pengembangan untuk perusahaan yang berhubungan.

Indikator kinerja digunakan untuk menggambarkan capaian yang diperoleh oleh seorang pegawai. Definisi indikator kinerja adalah ukuran kualitatif atau kuantitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan BPKP (dalam Mahsun, 2006:71).

Salah satu ahli memiliki beberapa sudut pandang mengenai indikator yang dipergunakan untuk mengukur kinerja para pekerja. Bernadin mengungkapkan bahwa untuk mengukur kinerja pegawai, dibutuhkan enam indikator yaitu *quantity*, *quality*, *cost effectiveness*, *timeliness*, *interpersonal impact*, dan *need for supervision* (Sudarmanto, 2009:11).

1. *Quality* (Kualitas) mengacu ke tingkat sejauh mana hasil atau proses melakukan pekerjaan mendekati kata sempurna atau sesuai dalam memenuhi tujuan yang diinginkan.
2. *Quantity* (Kuantitas) berkaitan mengenai satuan jumlah yang diperoleh pekerja, misalkan dalam bentuk unit, rupiah, atau bisa bentuk dalam jumlah siklus pekerjaan yang selesai.
3. *Timeliness* (Ketepatan Waktu Pekerjaan) suatu bagian yang berkaitan dengan waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu tugas atau produk, dengan mempertimbangkan jumlah *output* lain dengan waktu yang ada untuk tugas lain.
4. *Cost effectiveness* (Efektivitas biaya) berkaitan dengan besarnya suatu organisasi dalam menggunakan sumber daya yang ada di dalamnya untuk memaksimalkan hasil yang diharapkan.
5. *Need for supervision* (Kebutuhan Pengawasan) berkaitan mengenai kesanggupan pekerja dalam menyelesaikan tugas dan tidak perlu adanya penjagaan dari seorang pengawas atau atasan yang berguna untuk menghindari suatu perklakuan yang tidak diinginkan.
6. *Interpersonal impact* (Dampak antar Hubungan Individu) adalah kemampuan individu dalam memelihara harga diri dan kemampuan bekerja sama dengan rekan kerja.

Pandangan lain menurut Dwiyanto (2006:50-51) mengatakan bahwa terdapat indikator yang dibutuhkan dalam mengukur kinerja birokrasi publik, antara lain:

- a. *Produktivitas* adalah sesuatu yang bukan sekedar mengukur tingkat ketepatan, tapi guna untuk mengukur efektivitas pelayanan. Kemampuan dalam menghasilkan sesuatu ini pada dasarnya dapat dimengerti sebagai ratio input dan output, Dewan Produktivitas Nasional mengatakan adapun maksud dari produktivitas merupakan tindakan mental yang terus mencoba dan memiliki perspektif bahwa taraf kehidupan hari ini (harus) lebih dari kemarin, dan hari esok akan baik dari hari sekarang.
- b. Kualitas layanan merupakan suatu kecenderungan yang sangat dibutuhkan untuk menerangkan suatu kinerja organisasi pelayanan publik, Dwiyanto mengatakan bahwa kesenangan masyarakat pada layanan merupakan indikator kinerja birokrasi publik. Adapun keuntungan yang didapat menggunakan kesenangan masyarakat sebagai indikator kinerja yaitu informasi tentang kesenangan masyarakat yang selalu ada secara mudah didapat dari media massa atau diskusi publik tentang kualitas pelayanan yang mereka dapat.
- c. *Responsivitas* merupakan kesanggupan birokrasi dalam memahami keperluan masyarakat, membuat agenda dan mengutamakan pelayanan, dan mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan keperluan masyarakat dan harapan masyarakat.
- d. *Reponsibilitas*, Levine dalam Dwiyanto (2006:51) mengatakan bahwa *responsibilitas* merupakan suatu penjelasan apakah

birokrasi publik itu dilaksanakan menggunakan kebijakan birokrasi dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar, baik yang eksplisit maupun implisit. Maka dari itu *reponsibilitas* bisa saja berlanggaran dengan *responsivitas*.

- e. *Akuntabilitas* merupakan suatu yang merujuk pada seberapa besar kebijakan dan aktivitas birokrasi publik kepada pemegang jabatan penting politik yang rakyat pilih. Adapun dugaan yang diterima sebagai dasar adalah bahwa para pemegang jabatan politik ini dipilih karena rakyat, dan akan selalu mengutamakan kepentingan publik. Dalam konteks ini konsep *akuntabilitas* publik bisa dipergunakan dalam melihat seberapa besar kebijakan dan aktivitas birokrasi publik itu tetap dengan harapan publik.

Pada dasarnya pengukuran kinerja dapat dipergunakan untuk menilai atas kesuksesan atau kegagalan suatu kegiatan yang dijalankan, kebijakan dan program sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah di pertahankan dalam rangka mewujudkan misi dan visi tempat kerja di pemerintahan.

Penulis memilih untuk mempergunakan indikator mengenai pengukuran kinerja pegawai yang menurut Sudarmanto (2009) dalam mengukur kinerja seseorang, dibutuhkan enam indikator yaitu *quantity*, *quality*, *cost effectiveness*, *timeliness*, *interpersonal impact*, *need for supervision*, dan dilihat sesuai, lebih tepat dan lebih bisa mengukur kinerja seorang pekerja di bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau.

2.1.6 Penelitian Terdahulu

Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu

No	Judul dan Nama	Variabel	Indikator	Hasil
1	Analisis Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru (Studi Pada Bidang Pertamanan). NADIA ALIMA	Kinerja Pegawai	1. Keterampilan kerja 2. Kualitas pekerjaan 3. Tanggung jawab 4. Inisiatif 5. Disiplin 6. Kerjasama 7. Kuantitas pekerjaan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai Bidang Pertamanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru berada pada kategori Cukup Baik dengan persentase 60%. Hal ini terlihat dari rata-rata semua pegawai melibatkan diri dalam mengelola pertamanan. Karena dibidang taman kebanyakan tidak punya jam kerja, kadang sampai sore, kadang malam, dan kadang sabtu minggu. Dari sini telah terlihat bahwa loyalitas para pegawai pada bidang pertamanan sudah cukup baik.
2	Analisis Kinerja Pendamping Desa di Desa Topang Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti. ARDY SUHANDI	Kinerja Pendamping Desa	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Waktu 4. Kerjasama	Hasil penelitian memperoleh bahwa Kinerja Pendamping Desa di Desa Topang Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti berada pada kategori Cukup Baik dengan persentase 50%. Hal ini dikarenakan pendamping desa telah mampu menyelesaikan setiap tugas yang dibebankan kepadanya sesuai peraturan yang telah ditetapkan. Namun dari segi waktu, pendamping desa jarang datang ke Desa Topang.
3	Analisis Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa (LPMD) di Desa Sungai Putih Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. DIAH SRI REZEKY	Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa (LPMD)	1. Kualitas kerja 2. Kemampuan 3. Inisiatif 4. Komunikasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa (LPMD) di Desa Sungai Putih Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar berada pada kategori Cukup Tinggi dengan persentase 58%, dan sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari LPMD Sungai Putih. Belum optimalnya kinerja LPMD disebabkan oleh perbedaan pandangan dan kultur masyarakat

Sumber : Perpustakaan UIR, 2019.

2.2 Kerangka Pikir

Dalam hal ini, berdasarkan dari variabel penelitian ini yaitu “Kinerja Pegawai”, maka penulis menguraikan alur kerangka pemikiran tentang Analisis Kinerja Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau. Empat indikator tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 2.1: Kerangka Pikir Penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau.

Sumber: Modifikasi Penulis (2021)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian survey. Tipe penelitian ini adalah tipe deskriptif, dengan analisa kuantitatif dan kualitatif. Yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran serta menganalisis dan menjelaskan Kinerja Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau. Karena peneliti bermaksud memberikan hasil analisa dan informasi yang detail terhadap objek penelitian, sehingga akan ditemukan kejadian-kejadian relatif dan diperoleh gambaran yang sangat jelas dari hasil analisisnya.

Tipe penelitian kuantitatif digunakan karena dapat lebih akurat dan terperinci. Tujuan dari penelitian analisis deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, actual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Dinas Sosial Provinsi Riau. Adapun alasan penulis memilih Dinas Sosial sebagai Lokasi Penelitian yaitu dikarenakan Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial kurang menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik dalam pelayanan publik sesuai regulasi yang telah mengaturnya.

3.3 Konsep Operasional

Untuk memudahkan pemberian pemahaman dalam menafsirkan istilah atau pun konsep terkait usulan penelitian ini, maka peneliti

memberikan beberapa konsep yang berhubungan langsung dengan penelitian ini.

1. Administrasi adalah segala kegiatan yang meliputi tulis menulis, ketik mengetik, komputerisasi, surat menyurat (korespondensi), kearsipan, agenda. Dalam penelitian ini, administrasi adalah segala hal termasuk menulis, mendokumentasikan hasil penelitian, dll.
2. Organisasi adalah suatu tempat dimana administrasi dijalankan sesuai tugas dan fungsi yang dilakukan oleh pegawai Dinas Sosial.
3. Manajemen adalah pengendalian dan pemanfaatan semua faktor sumber daya oleh pegawai untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
4. Kinerja adalah implementasi dari rencana yang telah disusun yang dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, motivasi, kompetensi, dan kepentingan dalam organisasi sehingga mempengaruhi sikap dan perilaku dalam menjalankan kinerja.
5. Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai dari banyak faktor yaitu SDM, SDA, dan sumber daya pendukung seperti dana, bahan, peralatan, teknologi, dan mekanisme kerja yang berlangsung dalam organisasi.
6. *Quality* merujuk pada tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan pekerjaan mendekati kesempurnaan atau ideal dalam memenuhi tujuan yang diharapkan.

7. *Quantity* terkait dengan satuan jumlah yang dihasilkan oleh karyawan, misalnya dalam jumlah rupiah, jumlah unit ataupun jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.
8. *Timeliness* merupakan hal yang terkait dengan waktu yang diperlukan untuk penyelesaian suatu kegiatan atau produk, dengan memperhatikan jumlah *output* lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.
9. *Cost effectiveness* terkait dengan tingkat atau besarnya penggunaan sumber-sumber daya yang dimiliki organisasi untuk mencapai hasil yang maksimal.
10. *Need for supervision* berhubungan dengan kemampuan karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan dari seorang pengawas maupun atasan guna mencegah tindakan yang tidak diinginkan.
11. *Interpersonal impact* adalah kemampuan individu dalam memelihara harga diri dan kemampuan bekerja sama dengan rekan kerja.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Operasional Variabel dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk tabel, uraian konsep, variabel, indikator, item penilaian, dan skala yang direncanakan untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan akurat. Tujuan operasional variabel ini adalah menjelaskan mengenai konsep-konsep utama dalam penelitian ini dan pengelompokan item penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel III.1: Operasionalisasi Variabel Penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala Pengukuran
Menurut John Minner dalam Sudarmanto (2009:8), Kinerja Pegawai adalah perilaku yang dilakukan pegawai selama di tempat kerja yang memberi kontribusi terhadap tujuan organisasi	Kinerja Pegawai	1. Kualitas	1. Standar kerja 2. Standar Mutu 3. Ketelitian dalam bekerja	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		2. Kuantitas	1. Pencapaian standar kuantitas kerja 2. Pencapaian target standar kualitas mutu 3. Penyelesaian sebuah target	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		4. Ketepatan Waktu Kerja	1. Lamanya penggunaan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan 2. Pemanfaatan waktu secara efektif 3. Kebutuhan karyawan terhadap jam lembur untuk menyelesaikan target kerja	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		4. Efektifitas Biaya	1. Penggunaan daya organisasi 2. Penggunaan fasilitas organisasi 3. Penggunaan dana organisasi	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		5. Kebutuhan pengawasan	1. Kemandirian dalam bekerja 2. Kreatif dalam bekerja 3. Pemeliharaan hubungan kerja dengan rekan kerja dan atasan	Baik Cukup Baik Kurang Baik

		6. Dampak antar Hubungan Individu	1. Pemeliharaan hubungan kerja dengan rekan kerja 2. Pemeliharaan hubungan kerja dengan atasan 3. Pemeliharaan hubungan kerja dengan lingkungan sekitar	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		7. Outcome	1. Tujuan kegiatan/proyek 2. Manfaat Kegiatan/proyek 3. Dampak Kegiatan/proyek	

Sumber : Data Olahan, 2019.

3.5 Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiono (2012:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Selanjutnya, Sampel menurut Sugiono (2012:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi juga harus representative (mewakili). Karena jika tidak representative, maka ibarat orang bisu disuruh menyanyikan sebuah lagu.

Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 20 orang. Yaitu terdiri 1 orang Kabid, 3 orang Kasi, 6 orang Staf, dan 10 orang masyarakat yang dilayani.

Tabel III.2: Responden Penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau

No	Unit Populasi	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	Persentase
1	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial	1	1	100%
2	Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Anak dan Lanjut Usia	1	1	100%
3	Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas	1	1	100%
4	Kepala Seksi Rehabilitasi Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang	1	1	100%
5	Staf Seksi Rehabilitasi Sosial Anak dan Lanjut Usia	6	6	100%
6	Staf Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas	5	5	100%
7	Staf Seksi Rehabilitasi Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang	5	5	100%
Jumlah		20	20	100%

Sumber: Data Olahan, 2019.

3.6 Teknik Penarikan Sampel

Untuk menjawab kusioner penelitian maka sampel dipilih melalui teknik *sensus* dalam melakukan penarikan sampel, yaitu seluruh populasi dijadikan sampel. Teknik Sensus ini ditujukan untuk seluruh responden yang menjadi informan dalam penelitian ini, yaitu yang tertera pada tabel III.2. Untuk keperluan wawancara dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih sampel dengan tujuan penelitian. Sampel yang akan diwawancarai dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yaitu kepala seksi masing masing bagian di bidang rehabilitasi sosial Dinas Provinsi Riau.

3.7 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dan informasi yang baik serta keterangan-keterangan dan data yang diperlukan adalah sebagai berikut:

3.7.1 Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh dengan hasil pengamatan penelitian yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang dihadapi atau diperoleh melalui kegiatan peneliti turun langsung kelapangan / lokasi penelitian untuk mendapatkan data yang lengkap serta berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu langsung memberikan angket terhadap objek penelitian ini yakni pegawai kantor desa kwalu dan masyarakat. Sehingga diperoleh data, informasi serta keterangan mengenai penelitian ini yakni Analisis Kinerja Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau.

3.7.2 Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data dan informasi serta keterangan yang relevan dari organisasi yang berhubungan langsung dengan penelitian ini yaitu Kantor Dinas Sosial. Data sekunder ini diperoleh dari Kantor Dinas Sosial Kota Pekanbaru, baik dari dokumen resmi yang diberikan oleh Pegawai seperti arsip literature berupa struktur organisasi Kantor Dinas Sosial, maupun informasi atau keterangan yang telah dipublikasikan/ditempelkan di papan/dinding informasi di Kantor Dinas Sosial Kota Pekanbaru.

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Dimana teknik ini menurut Sugiyono (2012:241) diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada. Adapun teknik-teknik pengumpulan data yang dimaksud adalah sebagai berikut :

3.8.1 Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap objek penelitian melalui foto penelitian.

3.8.2 Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab oleh peneliti kepada responden. Teknik ini dilakukan agar informasi yang didapatkan oleh peneliti lebih absah, jelas dan akurat serta actual. Dan kemudian teknik ini juga sangat bermanfaat jika diterapkan pada informan atau responden yang dianggap banyak tahu tentang apa yang sedang diteliti oleh peneliti.

3.8.3 Angket / Kuisisioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan tertulis pada responden dan akan dijawab juga secara tertulis oleh responden.

3.8.4 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan fasilitas untuk mengabadikan sebuah momen baik foto, video maupun rekaman atau media lain.

3.9 Teknik Analisis Data dan Teknik Pengukuran

3.9.1 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif. Yaitu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan atau fakta-fakta dilapangan dan hasilnya akan disajikan dan dilengkapi dengan uraian-uraian serta keterangan yang mendukung untuk dapat ditarik kesimpulan.

Usaha mendeskripsikan fakta-fakta itu pada tahap permulaan tertuju pada usaha mengemukakan gejala-gejala secara lengkap dalam aspek yang diamati dan diselidiki agar jelas keadaan kondisi sebenarnya. Penemuan fenomena dan gejala-gejala itu berarti tidak sekedar menunjukkan distribusinya, akan tetapi termasuk juga usaha menemukan hubungan satu dengan yang lainnya didalam aspek yang diteliti.

3.9.2 Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 (tiga kategori) yaitu : Baik (3 skor), Cukup Baik (2 skor), dan Kurang Baik (1 skor).

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan persentase, dengan terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator. Untuk lebih jelasnya tentang kategori ukuran tersebut akan diuraikan dibawah ini :

▪ Ukuran Variabel

Baik : Apabila penilaian terhadap Kinerja Pegawai berada pada skala 67 - 100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap Kinerja Pegawai berada pada skala 34 - 66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap Kinerja Pegawai berada pada skala 1 - 33%

- **Ukuran Indikator Variabel**

1. Kualitas

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kualitas berada pada skala 67 - 100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kualitas berada pada skala 34 - 66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kualitas berada pada skala 1 - 33%

2. Kuantitas

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kuantitas berada pada skala 67 - 100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kuantitas berada pada skala 34 - 66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kuantitas berada pada skala 1 - 33%

3. Waktu

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Waktu berada pada skala 67 - 100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Waktu berada pada skala 34 - 66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Waktu berada pada skala 1 - 33%

4. Kerjasama

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kerjasama berada pada skala 67 - 100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kerjasama berada pada skala 34 - 66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kerjasama berada pada skala 1 - 33%

3.10 Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal waktu kegiatan penelitian tentang Analisis Kinerja Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

Tabel III.4 : Jadwal Kegiatan Penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau.

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu pada tahun 2019-2020																							
		Des				Januari				Juli				Agustus				September				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP																								
2	Seminar UP																								
3	Revisi UP																								
4	Revisi Kuisioner																								
5	Rekomendasi Survey																								
6	Survey Lapangan																								
7	Analisis Data																								
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																								
9	Konsultasi Revisi Skripsi																								
10	Ujian Konfhrensif																								
11	Revisi Skripsi																								
12	Penggandaan Skripsi																								

Sumber : Data Olahan, 2020

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Keberadaan Dinas Sosial Provinsi Riau

Keberadaan Dinas Sosial Provinsi Riau diawali dari lahirnya Lembaga Sosial pada 19 Agustus 1945, bersamaan dengan waktu lahirnya beberapa lembaga. Awalnya lembaga sosial diberi nama Kementrian Sosial, setelah itu diganti menjadi Djawatan. Pada tahun 1947, bersamaan dengan keputusan Presiden RI nomor. 44 Tahun 1947 mengenai Lapisan Universal Pemerintahan serta Kementerian, maka diganti menjadi Kementerian Sosial dan akhirnya ditetapkanlah pada tanggal 26 Oktober 1999.

Semenjak awal berdirinya hingga dengan pertumbuhan terakhir, lembaga sosial memegang peranan yang berpengaruh, dimulai dari perihal menghadapi permasalahan sosial dimasa perang, cacat, korban keributan, dan saat mengusahakan kemerdekaan. Tidak hanya pada keadaan tersebut pelayanan dapur usia, yang menjadi hasil dari lahirnya Hari Kesetiakawanan Sosial Nasional yang jatuh pada tanggal 20 Desember 1949 (Arsip Dinas Sosial 2019).

Setelah itu tugas-tugas Lembaga Sosial dipenuhi dengan proses tindakan dalam permasalahan transmigrasi serta perumahan, dan meneruskan atau mengembalikan orang yang terlantar. Pada pembangunan nasional sampai saat ini, permasalahan sosial yang menjadi target pelayanan bersumber pada Keputusan Menteri Sosial RI Nomor. 24/ HUK/ 1997 Mengenai Sistem Pembangunan Kesejahteraan Sosial terdiri dari dua

keadaan, seperti mengalami permasalahan kesejahteraan sosial yang terdiri dari 21 tipe dan kemampuan serta sumber kesejahteraan sosial (Arsip Dinas Sosial 2019).

4.2 Sejarah Dinas Sosial Provinsi Riau

Asal-usul berdirinya Dinas Sosial Provinsi Riau saat sebelum ibukota Provinsi Riau diresmikan di Pekanbaru, Ibukota Provinsi ini bertempat di Tanjung Pinang. Pada masa itu seluruh departemen pemerintahan ataupun Dinas Tingkatan I berpangkal di Tanjung Pinang, tercantum pula Kantor Daerah Kementerian Sosial Provinsi Riau. Kantor Daerah Kementerian Sosial Provinsi Riau saat berpangkal di Tanjung Pinang memiliki nama Jawatan Sosial yang berdiri pada tahun 1961. Saat Ibukota Provinsi Riau dipindahkan dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru, diikuti Jawatan Sosial pada Tahun 1963. Akhirnya saat ini menjadi Kantor Dinas Sosial Provinsi Riau yang bertempat di Jalan Jendral Sudirman Nomor. 239 Pekanbaru.

Pada tahun 1974 Jawatan Sosial bertukar nama menjadi kantor Wilayah Departemen Sosial Provinsi Riau. Penggerakan pembangunan gedung Kantor Wilayah Departemen Sosial Provinsi Riau dikerjakan oleh PT. GIAM RIAU, yang dimulai pada 10 November 1975 hingga 10 Juni 1976, lalu peresmian dilakukan bertepatan tanggal 25 Juni 1976 dan yang menjabat sebagai Menteri Sosial RI yang pada masa itu adalah HMS. Mentareja SH, adapun yang menjabat menjadi Kepala Kantor Wilayah Departemen Sosial Provinsi Riau pada saat itu ialah H. Abdul Karim Said (Arsip Dinas Sosial Provinsi Riau 2019).

Kantor Dinas Sosial Provinsi Riau menjalani pergantian nama, berikut beberapa nama yang pernah diganti:

1. Jawatan Sosial (1961)
2. Kantor Daerah Kementerian Sosial Provinsi Riau (1974)
3. Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Riau (1999)
4. Badan Kesejahteraan Sosial Provinsi Riau (2001)
5. Dinas Sosial Provinsi Riau (20 februari 2009, cocok dengan peraturan Wilayah Provinsi Riau No: 9 tahun 2008.

Tahun 1999 Kantor Wilayah Departemen Sosial Provinsi Riau bernama Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Riau. Berlandaskan pada Perda No. 31 tahun 2001 Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Riau telah menjadi Badan Kesejahteraan Sosial Provinsi Riau. Dengan adanya Perda ini panti sosial yang dikepalai oleh seorang tanpa jabatan yang berkenaan dengan struktur. Berlandaskan pada Perda No. 9 tahun 2008 Badan Kesejahteraan Sosial Provinsi Riau diganti menjadi Dinas Sosial Provinsi Riau. Kebalikannya panti bersumber pada Pergub no. 32 dan Pergub No. 50 tahun 2009 jadi Unit Pelaksana Teknis (UPT). UPT di zona Dinas Sosial Provinsi Riau berjumlah empat panti, yaitu Pelayanan Sosial Bina Anak remaja, Pelayanan Sosial Marsudi Putra Tengku Mari, Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah, Pelayanan Sosial Karya perempuan (Arsip Dinas Sosial Provinsi Riau, 2019).

4.4 Visi dan Misi Kantor Dinas Sosial Provinsi Riau

Visi ”Terwujudnya kesejahteraan sosial masyarakat, melembaganya semangat dan kepahlawanan dan kesetiakawanan sosial, serta pemantapan aparatur”

Untuk mencapai visi yang telah dirumuskan, maka Dinas Sosial Provinsi Riau menetapkan misi sebagai berikut :

- a. Meningkatkan harkat dan martabat serta kualitas hidup penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS)
- b. Meningkatkan pelayanan dan rehabilitasi sosial bagi PMKS
- c. Meningkatkan kesadaran hidup berkeluarga, bermasyarakat dan berorganisasi yang harmonis melalui nilai-nilai kelembagaan dan penyuluhan sosial.
- d. Mengembangkan sistem perlindungan dan jaminan sosial melalui bantuan dan jaminan sosial PMKS
- e. Meningkatkan dan melestarikan nilai-nilai kepahlawanan, keperintisan, dan kesetiakawanan sosial untuk menjamin keberlanjutan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial
- f. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sumberdaya manusia perencanaan serta kerjasama program bidang sosial (Arsip Dinas Sosial Provinsi Riau 2019)

4.4 Pelayanan Dinas Sosial Provinsi Riau

Adapun bantuan yang diberikan oleh Dinas Sosial Provinsi Riau terdiri dari:

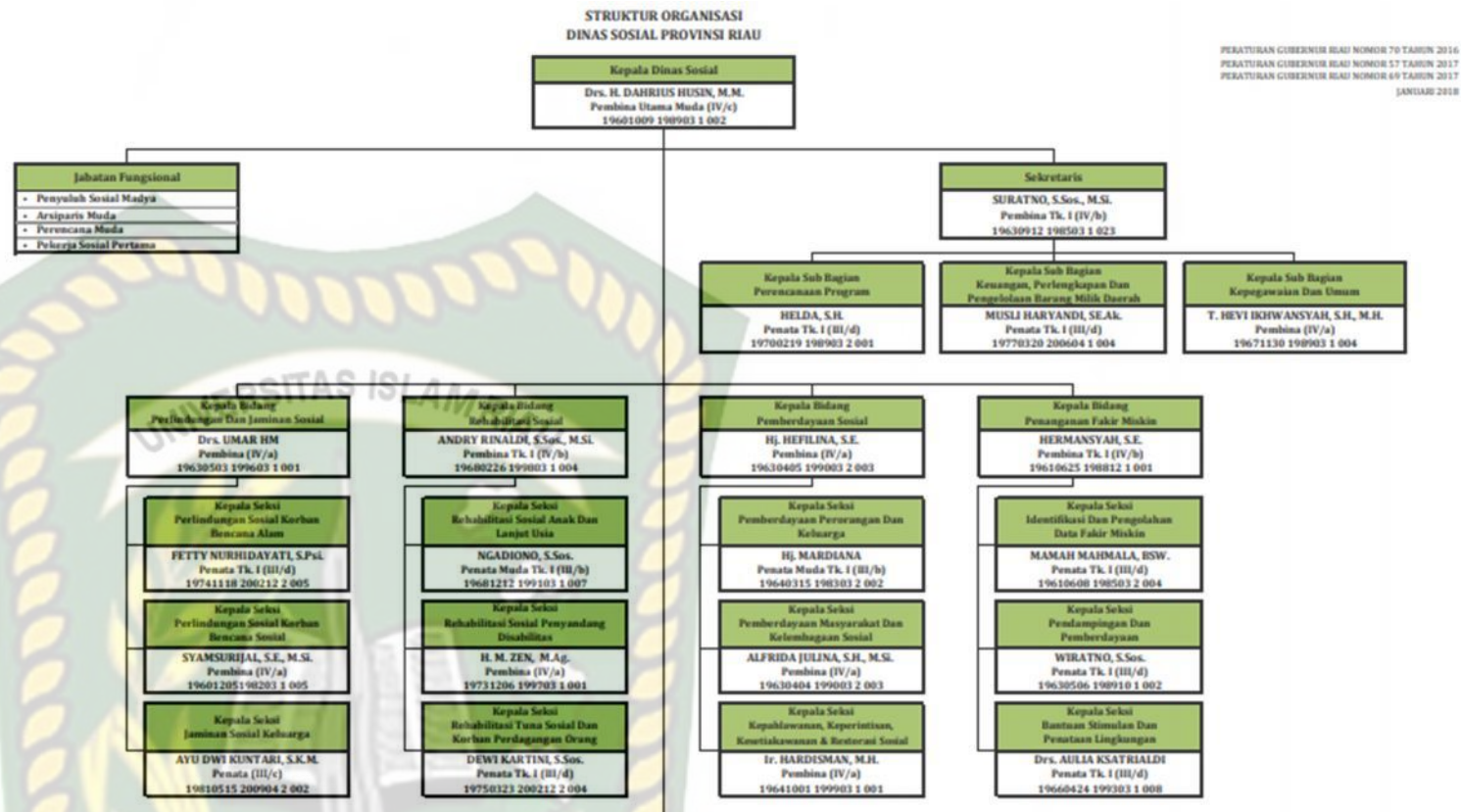
1. Sekretariat yang membagikan Pelayanan universal serta kepegawaian, peralatan serta keuangan, serta bina program;
2. Bidang Pemberdayaan Sosial yang membagikan pelayanan Komunitas Adat Terpencil, Kaum Fakir, Warga, kepahlawanan serta kesetiaan dalam sosial;
3. Bidang layanan serta Jaminan Sosial membagikan bantuan korban musibah, siaga penanggulangan musibah, korban tindakan kekerasan, pekerja migrant memiliki permasalahan yang diterlantarkan, orang yang dibiarkan, penjagaan, perizinan serta saran pemiaran sumber jaminan social dan dana sosial;
4. Bidang Pelayanan serta Rehabilitasi Sosial membagikan bantuan pada penderita cacat, ana-anak yang mengganggu, anak terlantar, usia lanjut, korban pengguna NAPZA, serta sisa masyarakat binaan lembaga kemasyarakatan;
5. Bidang Kelembagaan serta Penyuluh Sosial membagikan bantuan pada organisasi sosial, tempat kegiatan para pemuda, panti sosial, tenaga kesejahteraan sosial berbasis warga.

Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru. Pelayanan Sosial melalui Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Sosial Bina Remaja Rumbai Pekanbaru. Pelayanan Sosial melalui Unit Pelayanan Teknis Pelayanan Sosial

Marsudi Putera “Tengku Yuk” Pekanbaru Pelayanan sosial melalui Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Sosial Karya Wanita Pekanbaru. Proses bantuan Dinas Sosial Provinsi Riau dilakukan dengan pola pelayanan dalam atau luar panti. Proses pelayanan pada panti merujuk dari peningkatan kualitas dan pembentukan perilaku juga sikap yang membutuhkan masa yang panjang (Arsip Dinas Sosial Provinsi Riau 2019).



4.5 Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Sosial Provinsi Riau

Sumber: Dinas Sosial Provinsi Riau, 2020

Adapun keterangan yang sudah disusun dalam organisasi Dinas Sosial

Kota Pekanbaru, yaitu:

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris
 - a. Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan
 - b. Sub Bagian Keuangan
 - c. Sub Bagian Penyusunan Program
3. Bidang Pelayanan dan Pemberdayaan Sosial
 - a. Seksi Kesejahteraan Keluarga, Anak, dan Lanjut Usia
 - b. Seksi Pemberdayaan Keluarga Fakir
 - c. Seksi Lembaga dan Pemberian mengenai Sosial
6. Bidang Rehabilitasi Sosial
 - a. Seksi Rehabilitasi Anak-anak yang mengganggu, Mantan Penyalahgunaan Narkoba dan Hukuman
 - b. Seksi Rehabilitasi dan Pemberdayaan Penderita Cacat
 - c. Seksi Rehabilitasi Tuna Sosial
7. Bidang Bantuan Sosial
 - a. Seksi Bantuan Sosial dan Korban Bencana
 - b. Seksi HAM, Pahlawan dan Perintis Kemerdekaan
 - c. Seksi Pengendalian, Pengawasan, dan Pengumpulan dana Sosial
6. Bidang Pemakaman
 - a. Seksi Registrasi, Penyiapan Lahan dan Perlengkapan
 - b. Seksi Pemeliharaan dan Pemanfaatan Pemakaman
 - c. Seksi Pengawasan dan Pengendalian Pemakaman.

Struktur organisasi ini berlangsung 7 bulan oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru, lalu dikeluarkan Perda No. 8 Tahun 2008 mengenai pembuatan Susunan Organisasi Kedudukan dan tugas Pokok Dinas-Dinas pada lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru oleh Walikota, struktur organisasi keperluan dan tugas pokok dinas-dinas di perkarangan Pemerintah Kota Pekanbaru :

1. Kepala Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru memiliki beberapa tugas :
 - a. Menyatakan kebijakan teknis dalam bagian sosial dan pemakaman.
 - b. Mengurus urusan pemerintah dan bantuan universal pada bidang sosial dan pemakaman.
 - c. Membangun dan melaksanakan sesuatu yang diurus pada bagian sosial dan pemakaman.
 - d. Menjalankan pembinaan dan mengerjakan tugas pada bagian sosial dan pemakaman.
 - e. Membangun Unit Pengerjaan Teknis Dinas dalam bagian tugasnya.
 - f. Mengurus urusan penatausahaan Dinas.
 - g. Mengerjakan tugas lain yang diberi Walikota sesuai tugas dan fungsinya.

Kepala Dinas Sosial Kota Pekanbaru dalam mengerjakan tugas sebagai halnya yang dimaksud juga menguruskan fungsi :

- a. Menyatakan kebijakan teknis pada bagian sosial dan pemakaman.

- b. Mengurus urusan pemerintah dan pelayanan umum.
 - c. Menyusun rancangan tugas, proses dan penilaian.
 - d. Pembinaan dan pelaporan.
 - e. Mengurus urusan penatausahaan Dinas.
 - f. Pelaksanaan pekerjaan lain.
2. Sekretariat memiliki beberapa pekerjaan, yaitu:
- a. Memimpin, mengurus aktivitas administrasi kepegawaian, umum, kelengkapan, *financial* dan program dinas.
 - b. Mengatur rancangan tugas dan membuat laporan tahunan.
 - c. Mengatur suatu organisasi, membimbing dan menyatakan program kerja tahunan dalam perkarangan dinas.
 - d. Mewakilkkan Kepala Dinas jika yang berhubungan tidak berada di tempat.
 - e. Mengatur dan menunjukan kegiatan persub-bagian.
 - f. Mengatur dan menjalankan pelayanan dan pengaturan rapat dinas, upacara serta keprotokolan.
 - g. Mengatur, mengarahkan, menyatakan laporan tahunan dan penilaian perbidang untuk pertanggung jawaban dinas.
 - h. Mengatur, Mengarahkan pemeliharaan ketertiban, kebersihan, serta keamanan instansi.
 - i. Meberikan tugas kepada bawahan secara lisan agar bawahan memahami juga mengetahui pekerjaan yang akan dikerjakan dan memiliki tanggung jawab masing-masing.

- j. Menilai pekerjaan Sekretariat berlandaskan data, informasi, juga laporan yang didapat sebagai bahan penyempurnaan kedepannya.
 - k. Memberi tahu pelaksanaan pekerjaan Sekretariat pada pimpinan baik lisan ataupun tertulis.
 - l. Memfasilitasi dan memberikan bantuan pada tugas Sekretariat dengan cara bertukar pikiran, kunjungan kerja, bimbingan teknis dan sosialisasi.
 - m. Mengerjakan pekerjaan lainnya dari atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- Sekretariat dalam melakukan berbagai tugas sebagai halnya yang dimaksud juga mengurus fungsi :
- a. Melakukan penyusunan program kerja dinas.
 - b. Mengurus layanan administrasi, peraturan, perlengkapan, tata keuangan, kepegawaian, umum dan rumah tangga.
 - c. . melakukan pengkoordinasian layanan administrasi dinas.
 - d. Mengatur rapat dinas dan keprotokolan
 - e. Mengatur laporan tahunan.
 - f. Mnegatur ketertiban, kebersihan, juga kenyamanan instansi.
3. Bagian Pelayanan dan Pemberdayaan Sosial memiliki beberapa tugas, yaitu:
- a. Mengatur, membangun dan merumuskan pembinaan dan pengarahan juga pelayanan kesejahteraan sosial pada bagian kesejahteraan anak, keluarga, usia lanjut, juga jompo, bimbingan keluargakurang mampu,

memberdayakan lembaga-lembaga sosial juga penjagaan pada panti sosial, jaminan sosial serta penyuluhan sosial.

- b. Mengatur, membangun dan merumuskan pendampingan teknis dan menggerakkan program pelayanan sosial dan pemberdayaan sosial.
- c. Mengatur, membangun dan merumuskan pencatatan data penderita masalah kesejahteraan sosial (PMKS) dan kemampuan serta
- d. Mengatur, membangun dan merumuskan kesiapan dan mengumpulkan bahan untuk rangka menyusun aktivitas penyuluhan, pendampingan sosial dan pengembangan kekuatan warga dalam bagian kesejahteraan sosial.
- e. Mengatur, membangun dan merumuskan kerjasama dengan unit kerja lain serta kantor yang berhubungan dengan bagian tugasnya.
- f. Mengatur, membangun, menata laporan dan hasil yang sudah diperoleh saat menjalankan tugasnya.
- g. Mengatur, membangun dan merumuskan kegiatan tugas lain atas arahan atasan.
- h. Menjalankan pekerjaan lain yang didapat dari atasan sesuai dengan fungsi dan tugasnya.

Bagian Pelayanan dan Pemberdayaan Sosial dalam melakukan beberapa pekerjaan sebagai halnya dimaksud untuk menguruskan fungsinya, yaitu:

- a. Menyusun program kerja.
- b. Pendampingan dan perumusan bimbingan teknis dan pengarahan program pemberdayaan sosial dan pelayanan sosial.

- c. Mengatur pencatatan data penderita masalah kesejahteraan sosial (PMKS).
 - d. Mengumpulkan data kegiatan penyuluhan
 - e. Melaksanakan pekerjaan lainnya.
4. Bagian Rehabilitasi Sosial memiliki beberapa pekerjaannya, yaitu:
- a. Mengatur, membangun dan merumuskan kesiapan bahan yang akan dilakukan pembinaan dan bimbingan pada bagian rehabilitasi sosial.
 - b. Mengatur, membangun dan merumuskan kegiatan bimbingan lanjutan, bantuan sosial, pemberdayaan bagi penderita cacat, anak-anak yang terlantar atau anak nakal, mantan penyalahgunaan napza, mantan napi dan tuna susila.
 - c. Mengatur, membangun dan merumuskan kerjasama dengan unit kerja lain dan kantor menyesuaikan dengan bagian tugasnya.
 - d. Mengatur, membangun, merumuskan dan melakukan penyusunan laporan, hasil-hasil yang diperoleh saat melaksanakan tugas.
 - e. Mengatur, membangun dan merumuskan pengerjaan tugas lain yang di dapat dari arahan atasan.
 - f. Mengatur, membangun dan merumuskan rancangan aktivitas bidang.
 - g. Menjalankan pekerjaan lain yang diberi atasan sesuai dengan pekerjaan dan fungsinya.

Bagian Rehabilitasi Sosial dalam melakukan beberapa pekerjaannya sebagaimana dimaksud juga menyelenggarakan fungsi :

- a. Menyusun program kerja.
- b. Memberi binaan lanjut, pelayanan sosial.

c. Melakukan pekerjaan lain.

4.6 SDM Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi

Riau

Adapun sumber daya manusia berdasarkan di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

Tabel IV. 1 Jumlah Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau

No	KETERANGAN	JUMLAH PEGAWAI
1	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial	1
2	Kepala Seksi rehabilitas setiap bidang	4
3	Staff	15
Jumlah		20

Sumber : (Arsip Dinas Sosial Provinsi Riau 2020)

Berdasarkan tabel IV.1 dapat dilihat bahwa untuk di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau memiliki satu kepala bidang, 4 kepala seksi masing masing sub bidang dan juga 15 staf pegawai pendukung jalan kerjanya dinas ini.

Adapun tingkat pendidikan pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

Tabel IV. 2 Jumlah Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai	Persentase
1	SD	0	0
3	SMP/SLTA	0	0
4	DIII DAN D IV	3	15%
5	S1	12	40%
6	S2	5	25%
Jumlah		20	100%

Sumber : (Arsip Dinas Sosial Provinsi Riau 2020)

Berdasarkan tabel IV.1 dapat dilihat bahwa pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau memiliki sumber daya manusia yang memiliki tingkat pendidikan yang beragam. Tidak ada pegawai yang memiliki jenjang pendidikan SD, SMP ataupun SLTA. Tingkat pendidikan pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau paling rendah adalah DIII atau DIV yang terdiri dari 3 orang atau 15%. Kemudian pada jenjang pendidikan S1 terdapat 12 pegawai (40%). Pada jenjang pendidikan ini adalah jenjang terbanyak yang dimiliki oleh Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau. Kemudian jenjang pendidikan tertinggi di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau adalah Pasca Sarjana (S2) yang terdiri dari 5 orang atau 25%.

4.7 Sarana dan Prasarana Dinas Sosial Provinsi Riau

Sarana merupakan suatu alat yang bisa digunakan agar memudahkan memudahkan individu untuk meraih tujuan tertentu. Sarana tersebut langsung berkaitan dan memberikan tunjangan utama pada suatu aktivitas. Sarana bisa dalam bentuk benda bergerak atau tidak bergerak dan biasanya dalam bentuk kecil juga bisa berpindah-pindah..

Prasarana merupakan sesuatu yang menunjang secara langsung ataupun tidak langsung dengan semua bentuk sarana. Biasanya prasarana mempunyai dan dibuat oleh pemerintah dengan bentuk benda yang tidak berpindah-pindah atau bergerak. Walaupun terlihat sama, sarana dan prasarana mempunyai perbandingan pada hal penggunaannya. Sarana ialah suatu benda yang dapat berpindah-pindah dan biasanya dapat digunakan langsung, contohnya seperti pulpen, kertas, komputer, dan

lainnya. Sedangkan pada prasarana merupakan penunjang yang biasanya berbentuk sesuatu yang tidak dapat berpindah-pindah, contohnya seperti gedung atau ruangan. Sarana dan prasarana mempunyai hubungan yang tidak bisa dipisahkan.

Berikut terdapat beberapa sarana dan prasarana yang ada di Dinas Sosial Provinsi Riau:

1. Kantor
2. Ruangan Aula Serba Guna
3. Ruang Konsultasi
4. Asrama Penerima Pelayanan
5. Dapur/Ruang Makan
6. Ruang Isolasi
7. Ruang Kelas
8. Rumah Dinas
9. Sarana Olah Raga
10. Ruang CC
11. Rumah Pengasuh
12. Ruang Vokasional

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Kinerja Pegawai Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi

Riau

Penelitian ini dilaksanakan dengan menyebar angket kinerja pegawai di Dinas Sosial Provinsi Riau dengan sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 20 orang. Yaitu terdiri 1 orang Kabid, 3 orang Kasi, 6 orang Staf, dan 10 orang masyarakat yang dilayani. Selain itu untuk memperdalam hasil penelitian peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Sosial, Sekretaris dan salah satu Jabatan Fungsional. Penelitian ini menganalisis kinerja pegawai. Sinambela (2012:5) mengungkapkan bahwa kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangat diperlukan sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan. Kinerja pegawai harus dikelola karena tanpa penetapan beban tugas dan arahnya yang jelas pegawai tidak akan maksimal dalam melaksanakan pekerjaannya. Pada penelitian ini kinerja pegawai diukur dari *Quality*, *Quantity*, *Timeliness*, *cost effectiveness*, *Need for supervision*, dan *Interpersonal Impact* yang dapat dilihat pada uraian berikut ini:

5.1.1 Kualitas

Quality merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan (Sutrisno 2010). Untuk melihat indikator *Quality* pada kinerja pegawai

Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.1 Kualitas Kerja pegawai Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau

NO	ITEM PENILAIAN	Kategori Penilaian		
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1	Pegawai mampu mencapai kualitas kerja sesuai standar kerja	7 (35%)	10 (50%)	3 (15%)
2	Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai standar mutu organisasi	1 (5%)	11 (55%)	7 (35%)
3	Pegawai selalu teliti dalam melaksanakan pekerjaan	6 (30%)	7 (35%)	7 (35%)
	Jumlah	14	28	17
	Rata - rata	23,33%	46,66%	28,33

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dalam indikator pegawai mampu mencapai kualitas kerja sesuai standar kerja pada kategori cukup baik yaitu 50%. Pada indikator pegawai mampu mencapai kualitas kerja sesuai standar kerja berada pada kategori cukup baik yaitu 55%. Pada indikator Pegawai selalu teliti dalam melaksanakan pekerjaan berada pada kategori cukup baik dan kurang baik, yaitu masing-masing 35%.

Berdasarkan tabel di atas diketahui banyak pegawai yang dianggap kurang teliti melaksanakan pekerjaannya, hal ini dapat dikategorikan normal sebab beban kerja yang diterima tentunya tidak sedikit. Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau tentunya memiliki banyak sekali beban kerja yang menurut peneliti dapat memberikan pelayanan yang kurang maksimal, namun juga dapat diketahui bahwa pegawai selalu teliti

dalam bekerja, sebab pada Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau tentunya ketelitian dalam menangani setiap kasus tentu diperlukan agar tidak terjadi kesalahan informasi dan juga hasil dari setiap pekerjaan.

Selain hasil kuisioner di atas peneliti juga melakukan wawancara dengan kepala Dinas Provinsi Riau pada bulan Juli 2020 mengenai *Quality* atau kualitas kerja pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau:

“Dinas Sosial Provinsi Riau memiliki tugas dan fungsi yang salah satunya adalah memberikan pelayanan bagi masyarakat yang direhabilitasi dikarenakan psikotropika, masing-masing pegawai menurut Pegawai sudah bekerja sesuai dengan kemampuan dan tanggung jawab mereka, namun jika ada ditemukan beberapa kendala menurut Pegawai itu basa, kemudian juga untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai, pemerintah maupun pihak dinas selalu memberikan pelatihan atau workshop berkala agar kompetensi pegawai mumpuni dan dapat menangani semua kasus yang dilimpahkan kepada kami”

Berdasarkan wawancara di atas diketahui bahwa menurut Kepala Dinas Sosial Provinsi Riau telah maksimal dalam bekerja walaupun masih terdapat beberapa pegawai yang terkendala melakukan pekerjaannya, ia juga menyampaikan bahwa pihak dinas dan pemerintah mengadakan pelatihan dan workshop untuk meningkatkan kinerja, agar dapat melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan rehabilitasi.

Berdasarkan data lapangan di atas maka diketahui bahwa hal dalam hal ini Dinas Sosial Provinsi Riau memiliki pegawai yang berkualitas dalam bekerja. Kualitas merujuk pada tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan pekerjaan mendekati kesempurnaan atau ideal dalam memenuhi tujuan yang diharapkan. Dapat dilihat bahwa kinerja pegawai dinas sosial sudah maksimal.

5.1.2 Kuantitas

Quantity merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, unit, dan siklus kegiatan yang dilakukan (Sutrisno 2010). Untuk melihat indikator *Quantity* atau kuantitas kerja pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.2 Kuantitas pada kinerja pegawai Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau

NO	ITEM PENILAIAN	Kategori Penilaian		
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1	Pegawai mampu mencapai kuantitas kerja sesuai standar kerja	6 (30%)	8 (40%)	6 (30%)
2	Pegawai mampu menghasilkan kinerja sesuai target standar kualitas mutu	6 (30%)	7 (35%)	7 (35%)
3	Pegawai mampu menyelesaikan kerja sesuai dengan target	1 (5%)	10 (50%)	9 (45%)
	Jumlah	13	25	22
	Rata - rata	21,6%	41,66%	36,66%

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dalam indikator pegawai mampu mencapai kuantitas kerja sesuai standar kerja pada kategori cukup baik yaitu 40%. Pada indikator Pegawai mampu menghasilkan kinerja sesuai target standar kualitas mutu berada pada kategori cukup baik dan kurang baik, yaitu masing masing 35%. Pada indikator pegawai mampu menghasilkan kinerja sesuai target standar kualitas mutu berada pada cukup baik yaitu 50%.

Hasil kusioner *Quantity* atau kuantitas di atas hampir sejalan dengan hasil kusioner pada kualitas pada sub indikator sebelumnya, yaitu ditemukan bahwa responden ragu akan kuantitas kerja yang dilakukan oleh pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau. Berdasarkan analisa dan dokumentasi penulis hal ini terjadi dikarenakan pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau belum maksimal dalam melayani setiap kasus rehabilitasi yang dilimpahkan kepadanya, dalam kurun waktu tertentu seharusnya Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau memiliki target penyelesaian kasus rehabilitasi, namun tidak semua target tersebut sesuai dengan sasaran Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau.

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara peneliti dengan salah Satu Pejabat Fungsional di Dinas Sosial Provinsi Riau pada Juli 2020 diperoleh bahwa:

“Jika kita lihat atara sasaran kerja dan target kerja memang belum 100%, target kerja adalah jumlah kasus rehabilitasi yang harus selesai kita layani dan tuntas, sedangkan sasaran adalah jumlah nyata kasus yang selesai, nah dalam hal ini belum 100% maksimal, namun sudah berjalan sebaik dan semampu mungkin yang dilakukan di Dinas Sosial”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa Dinas Sosial Provinsi Riau telah berusaha semaksimal mungkin dalam pencapaian sasaran kerja, namun juga tidak dipungkiri bahwa belum seluruh target kerja mencapai sasaran yang diinginkan oleh Dinas Sosial Provinsi Riau.

Adapun sasaran kerja ini tergambar dari data anggaran dan juga realisasi kerja Dinas Sosial Provinsi Riau pada tabel berikut ini:

Tabel V.3 Anggaran dan Realisasi Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau

NO	Tahun	Anggaran (Rp)	Realisasi (Rp)	Capaian (%)
1	2017	430.000.000	429.225.000	99,82%
2	2018	1.001.200.000	944.551.000	94,34%
3	2019	797.600.000	788.600.000	98,87%

Sumber : (Arsip Dinas Sosial Provinsi Riau 2020)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa capaian persentase realisasi antara anggaran dan realisasi sangat besar bahkan hampir 100 %. Dengan kata lain kinerja yang dilakukan pegawai sangatlah baik.

5.1.3 Ketepatan Waktu

Timeliness merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memerhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain (Sutrisno 2010). Untuk melihat indikator *Timelines* (Ketepatan Waktu) pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.4 Ketepatan Waktu pada kinerja pegawai Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau

NO	ITEM PENILAIAN	Kategori Penilaian		
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1	Pegawai mampu bekerja sesuai dengan standar waktu kerja	14 (70%)	5 (25%)	1 (5%)
2	Pegawai mampu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	8 (40%)	11 (55%)	-
3	Pegawai mampu mengelola waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	12 (60%)	8 (40%)	-

	Jumlah	34	24	1
	Rata - rata	56,66%	40%	1,66%

Rata-rata persentase pada sub indikator Pegawai mampu bekerja sesuai dengan standar waktu kerja berada pada kategori baik yaitu 70%, pada indikator pegawai mampu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan berada pada kategori cukup baik (55%), dalam indikator pegawai mampu mengelola waktu dalam menyelesaikan pekerjaan berada pada kategori baik yaitu 60%.

Berdasarkan hasil penelitian pada kuisisioner menunjukkan kategori cukup baik, hal ini dikarenakan pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau datang bekerja tepat waktu, masyarakat selalu memiliki kesempatan untuk bertemu dan meminta berbagai pelayanan sosial terkait kebutuhan pribadi masyarakat, hanya saja pegawai belum mampu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan maksimal.

Hasil kusioner dan hasil observasi penelitian di atas didukung dengan wawancara dengan sekretaris Dinas Sosial Provinsi Riau pada Juli 2020 yang menyatakan bahwa:

“ Pegawai di Dinas Sosial Provinsi Riau memiliki jam yang disiplin yang tidak dapat ditawar lagi, semua pegawai datang dan pulang tepat waktu, setiap pegawai harus duduk ditempat masing masing atau menjalankan tugasnya saat jam kerja, tapi karena pekerjaan tu banyak sekali mungkin masyarakat akan menganggap bahwa pegawai tidak mampu bekerja, sebenarnya menurut saya beban kerja yang terlalu banyak”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa beban kerja yang banyak lah yang menyebabkan pegawai belum mampu menyelesaikan tugasnya dengan maksimal. Meskipun pegawai telah disiplin mengenai waktu, namun masih terkendala akan kekurangan jam pada pelaksanaan

kerja masing-masing pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau.

Kedisiplinan pegawai dapat tergambar pada data sekunder dibawah ini mengenai daftar hadir pegawai selama kurun waktu 1 tahun pada tahun 2019 sebagai berikut:

Tabel V.5 Absensi Pegawai Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau

NO	Bulan	Keterangan		
		Sakit	Izin	Tanpa Keterangan
1	2017	15	12	5
2	2018	9	11	4
3	2019	12	8	2
	Rata - rata	36	31	11

Sumber : (Arsip Dinas Sosial Provinsi Riau 2020)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah frekuensi pegawai yang sakit selama tahun 2017 15 orang dan terus menurun sampai 2019 menjadi 12 orang. Pada jumlah frekuensi pegawai izin bekerja terdapat 12 orang pada tahun 2017 dan 8 orang pada tahun 2019. Kemudian pegawai dengan tanpa keterangan tidak hadir ke kantor menurun dari tahun 2017 sebanyak orang menjadi 2 orang. Maka data sekunder ini sejalan dengan wawancara yang telah peneliti lakukan mengenai kedisiplinan para pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau.

5.1.4. Efektifitas Biaya

Cost Effectiveness merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumberdaya organisasi berupa keuangan, manusia, teknologi, dan material secara maksimal untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya (Sutrisno 2010).

Untuk melihat indikator Cost Effectiveness (Efektifitas Biaya) kerja pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.6 Efektifitas Biaya pada kinerja pegawai Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau

NO	ITEM PENILAIAN	Kategori Penilaian		
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1	Pegawai mampu melaksanakan pekerjaan secara optimal	10 (50%)	6 (30%)	4 (20%)
2	Pegawai mampu menggunakan fasilitas perusahaan dalam bekerja	9 (45%)	11 (55%)	-
3	Pegawai mampu menyesuaikan dana yang dibutuhkan dalam bekerja	17 (85%)	2 (10%)	1 (5%)
	Jumlah	36	19	5
	Rata - rata	60%	31,66%	8,33%

Pada sub indikator pegawai mampu melaksanakan pekerjaan secara optimal berada pada kategori baik yaitu sebesar 60%, pada variabel pegawai mampu menggunakan fasilitas perusahaan dalam bekerja berada pada kategori cukup baik, yaitu 55%, kemudian pada indikator pegawai mampu menyesuaikan dana yang dibutuhkan dalam bekerja berada pada kategori baik yaitu 85%.

Berdasarkan hasil kusioner di atas dapat diketahui mayoritas responden setuju bahwa pegawai dapat menggunakan fasilitas kerja, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi penelitian bahwa pegawai menggunakan perangkat komputer dan jaringan komputer serta sistem informasi yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan. Berdasarkan observasi penelitian diketahui

bahwa sistem jaringan kerja dinas sosial terkait dengan berbagai pihak lain yang saling berhubungan untuk membantu jalannya rehabilitasi sosial yang diberikan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan kepala Dinas Provinsi Riau pada Juli 2020 mengenai Cost Effectiveness (Efektifitas Biaya) yang digunakan oleh pegawai:

“Menegenai biaya dan pembiayaan sudah di atur dalam anggaran Dinas, anggaran ini sangat terbuka dan juga dievaluasi oleh pihak terkait. Terkait dengan fasilitas, Dinas sudah memeberikan fasilitas yang memadai terkait sistem informasi dan pencatatan. Sistem informasi ini bisa terhubung dengan dinas terkait seperti Rumah sakit Jiwa Pekanbaru, untuk mengetahui apakah masyarakat yang meminta rehabilitasi ini sudah sembuh secara klinis baru bisa mendapatkan pelayanan, itu conntohnya. Dan banyak hal ini yang sudah kita terapkan untuk memaksimalkan kinerja Dinas”

Berdasarkan kuisioner, observasi dan wawancara sudah diketahui bahwa Cost Effectiveness (Efektifitas Biaya) yang digunakan oleh Pegawai pada bidang rehabilitasi Dinas Sosial Provinsi Riau telah berjalan dengan cukup baik.

5.1.5. Kebutuhan akan pengawasan

Need for supervision merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan (Sutrisno 2010). Untuk melihat indikator *Need for supervision* (Kebutuhan akan pengawasan) kerja pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.7 Kebutuhan akan pengawasan pada kinerja pegawai Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau

NO	ITEM PENILAIAN	Kategori Penilaian		
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1	Pegawai mampu bekerja secara mandiri	11 (55%)	8 (40%)	-
2	Pegawai mampu melaksanakan tugas secara kreatif dan tanpa terlebih dahulu ditugaskan	4 (20%)	9 (45%)	7 (35%)
3	Pegawai mampu memelihara hubungan kerja	16 (80%)	4 (20%)	-
	Jumlah	31	21	7
	Rata - rata	51,55%	35%	11,66%

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Pada sub indikator pegawai mampu bekerja secara mandiri berada pada kategori baik yaitu 55%, pegawai mampu melaksanakan tugas secara kreatif dan tanpa terlebih dahulu ditugaskan berada pada kategori cukup baik (45%), pegawai mampu memelihara hubungan kerja memiliki presentase berada pada kategori baik yaitu 80%.

Kategori p baik pada indikator ini dapat disebabkan oleh pegawai yang bekerja pada bidang rehabilitasi telah memiliki SOP atau Standar Operasional Pekerjaan yang sudah diberikan kepadanya dalam bekerja, selain itu rentang waktu kerja pegawai membuat pegawai dapat bekerja secara mandiri. Hal ini sejalan dengan wawancara penelitian dengan sekretaris Dinas Sosial Provinsi Riau:

“Pegawai disini sudah memiliki pengalaman kerja mayoritas lebih dari 3 tahun, artinya mereka paham betul pekerjaan yang telah diberikan, saya rasa tidak ada kendala dalam menunjukkan kemandirian kerja mereka, mereka sudah punya SOP, sudah punya tugas dan wewenang masing masing”

Berdasarkan wawancara di atas diketahui bahwa tidak diragukan lagi bagaimana kemandirian kerja pegawai, sebab pegawai sudah memiliki masa kerja yang lama, dan hal ini juga dapat dilihat dari masyarakat yang merasa bahwa pegawai mengetahui dan mampu menjawab pertanyaan atas layanan yang dapat mereka peroleh dalam hal pelayanan rehabilitasi.

5.1.6 Hubungan Antar Individu

Interpersonal Impact merupakan tingkat sejauh mana karyawan dapat memelihara harga diri, nama baik, dan kerjasama diantara rekan kerja dan bawahan (Sutrisno 2010). Untuk melihat indikator *Interpersonal Impact* (Hubungan Antar Individu) pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.8 Hubungan Antar Individu) pegawai Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau

NO	ITEM PENILAIAN	Kategori Penilaian		
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1	Pegawai mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja	9 (45%)	7 (35%)	4 (20%)
2	Pegawai mampu bekerjasama dengan rekan kerja	12 (60%)	8 (40%)	-
3	Pegawai memiliki hubungan kerja yang baik dengan atasan	10 (50%)	10 (50%)	-
	Jumlah	31	29	4
	Rata - rata	51,66%	41,66%	6,66%

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Pada sub indikator pegawai mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja berada pada kategori cukup baik yaitu 35%, pegawai mampu bekerjasama dengan rekan kerja berada pada kategori baik yaitu 60% dan pada indikator pegawai memiliki hubungan kerja yang baik dengan atasan berada pada kategori baik dan cukup baik dengan masing masing persentase adalah 50%.

Adanya persepsi karyawan terhadap *Interpersonal Impact*, mayoritas setuju karyawan dapat membina hubungan yang harmonis dengan atasan secara informal atau diluar jam kerja. Hubungan yang harmonis diluar jam kerja antar anggota perusahaan baik atasan maupun bawahan perlu terus dibina sehingga saat berada pada jam kerja/formal, atasan dengan bawahan cenderung menjadi lebih akrab walaupun tetap menjaga profesionalitas dalam bekerja.

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara penelitian ini dengan salah satu pejabat fungsional di Dinas Sosial Provinsi Riau pada Juli 2020 sebagai berikut:

“Menurut saya dengan kematangan umur dan pengalaman kerja pegawai, baik atasan maupun bawahan tentunya sudah dapat dikatakan mereka memiliki hubungan yang baik. Atasan di Dinas ini tugasnya membimbing dan mengarahkan dan pegawai yang berada dilingkupan atasan ini sadar benar bahwa mereka harus mengikuti arahan tersebut, arahan dan perintah pun disampaikan dengan baik sehingga tidak ada permasalahan kerja antara atasan dan bawahan, maupun sesama bawahan saya rasa mereka saling memahami dan mampu bekerja sama”.

Berdasarkan hasil kuisioner, observasi dan juga wawancara dapat disimpulkan bahwa sudah terdapat profesionalisme antar setiap pegawai. Sehingga dalam pekerjaan yang dilakukan dapat terlaksana sesuai dengan

tugas dan fungsi masing masing jabatan atau bidang yang telah diemban kan kepada mereka.

5.1.7. Out Come

Out come adalah efek jangka panjang dari proses suatu kegiatan, atau dapat juga diartikan sebagai respon partisipan terhadap pelayanan yang diberikan dalam suatu program (Margaret C, Martha Taylor dan Michael Hendricks, 2002); atau dampak, manfaat, harapan perubahan dari sebuah kegiatan atau pelayanan suatu program (NEA, 2000). Untuk melihat indikator *Out come* pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.9 Out come pegawai Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau

NO	ITEM PENILAIAN	Kategori Penilaian		
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1	Kegiatan/proyek Dinas Sosial Provinsi Riau memiliki tujuan membantu masyarakat	13 (65%)	7 (35%)	-
2	Kegiatan/proyek Dinas Sosial Provinsi Riau bermanfaat untuk masyarakat	13 (65%)	7 (35%)	
3	Kegiatan/proyek Dinas Sosial Provinsi Riau berdampak baik untuk masyarakat dan lingkungan	7 (35%)	13 (65%)	-
	Jumlah	33	27	
	Rata - rata	55%	45%	

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Pada sub indikator kegiatan/proyek Dinas Sosial Provinsi Riau memiliki tujuan membantu masyarakat berada pada kategori baik yaitu

65%, pada indikator kegiatan/proyek Dinas Sosial Provinsi Riau bermanfaat untuk masyarakat berada pada kategori baik yaitu 65%, dan pada sub indikator kegiatan/proyek Dinas Sosial Provinsi Riau berdampak baik untuk masyarakat dan lingkungan berada pada kategori cukup baik yaitu 65%.

Outcome Bidang Rehabilitasi berkategori cukup baik sebab pada bidang ini melayani masyarakat yang membutuhkan rehabilitasi setelah menjadi eks psikotik. Penyandang eks psikotik adalah mereka yang sebelumnya mengalami gangguan jiwa dan penanganan awal terlebih dahulu harus mendapatkan pelayanan medik yaitu oleh Rumah Sakit Jiwa (RSJ). Pelayanan yang diberikan berdasarkan observasi penelitian berjalan dengan baik, hanya saja waktu pelayanan yang terkendala karena banyaknya permintaan pelayanan terkadang tidak mencukupi pelayanan yang diberikan. Hal ini disampaikan oleh kepala Dinas Sosial Provinsi Riau pada Juli 2020:

“Kegiatan yang kita adakan tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan rehabilitasi kepada masyarakat. Pelayanan ini tentu tidak lupa dari kelebihan dan kekurangannya, selama ini yang kami hadapi adalah masyarakat terkadang kurang memahami proses rehabilitasi, sehingga menganggap bahwa Dinas Sosial yang mempersulit mereka mendapatkan pelayanan rehabilitasi, padahal tidak demikian, mereka harus mengikti persyaratan dan prosedur yang sudah ditetapkan”

Berdasarkan hasil kusioner menunjukkan bahwa kategori outcome Pegawai di bidang rehabilitasi Dinas Sosial provinsi Riau pada kategori baik. Kegiatan yang diberikan dianggap memberikan efek yang baik bagi masyarakat penerima layanan. Hanya saja adanya prosedur yang kurang dipahami masyarakat membuat pelayanan ini terkadang terkendala

dilakukan. Namun secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa outcome Pegawai di bidang rehabilitasi Dinas Sosial provinsi Riau pada kategori baik berdasarkan 7 indikator pada penelitian ini, berikut ini disajikan rekapitulasi data sebagai berikut:

Tabel V.10 Rekapitulasi Kinerja Pegawai Dinas Sosial Provinsi Riau

NO	ITEM PENILAIAN	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1	Quality (Kualitas)	23,33%	46,66%	28,33%
2	Quantity (Kuantitas)	21,6%	41,66%	36,66%
3	Timelines (Ketepatan Waktu)	56,66%	40%	1,66%
4	Cost Effectiveness (Efektifitas Biaya)	50%	31,66%	8,33%
5	Need for supervision (Kebutuhan akan pengawasan)	51,55%	35%	11,66%
6	Interpersonal Impact (Hubungan Antar Individu)	51,66%	41,66%	6,66%
7	Out Come	55%	45%	-
	Jumlah	309,8	281,64	93,3
	Rata-rata	40,23%	44,25 %	13,32%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari rata-rata kinerja pegawai Dinas Sosial Provinsi Riau pada kategori baik adalah 40,23% kategori cukup baik adalah 44,25% dan kurang baik 13,32% .. Kinerja pegawai dikategorikan baik dapat dikarenakan pegawai telah melakukan pekerjaanya sesuai dengan tanggung jawab dan tugas masing-masing. Meskipun terdapat kelemahan dan hambatan,hal ini terlihat dari jawaban responden 13,32 % menyatakan kinerja pegawai kurang baik.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja menggambarkan sampai seberapa jauh organisasi tersebut mencapai hasil ketika dibandingkan dengan kinerjanya terdahulu dibandingkan dengan organisasi lain dan sampai

seberapa jauh pencapaian tujuan dan target yang telah ditetapkan. Kinerja Pegawai adalah mempertanyakan apakah tujuan atau misi suatu organisasi telah sesuai dengan kenyataan kondisi atau faktor ekonomi, politik, dan budaya yang ada serta struktur dan kebijakannya mendukung kinerja yang diinginkan. Selain itu, kinerja organisasi adalah kemampuan melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada organisasi dengan sebaik-baiknya guna mencapai sasaran yang telah disepakati. Dalam hal ini pegawai dinas sosial pekanbaru telah melakukan kinerjanya semaksimal mungkin, walaupun terdapat kelemahan dibeberapa indikator kinerja.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai bagaimanakah kinerja pegawai di bidang rehabilitasi sosial dinas sosial Provinsi Riau, maka berdasarkan hasil penelitian dalam 7 indikator kinerja, kinerja pegawai di bidang rehabilitasi sosial dinas sosial Provinsi Riau berada pada kategori cukup baik . Hal ini disebabkan pegawai menjaga kualitas dan kuatintas kerja, kemudian berusaha semaksimal mungkin untuk bekerja tepat waktu, memiliki hubungan baik dengan rekan kerja dan juga dapat menghasilkan ouput pekerjaan yang baik. Adapun hambatan yang masih dirasakan oleh pegawai dinas sosial adalah memaksimalkan kualitas kerja sebab beban kerja yang lakukan pegawai banyak dan menyebabkan kinerja tidak maksimal. Kurangnya sosialisasi tugas dan fungsi dinas sosial oleh pegawai dinas sosial juga menjadi hambatan dalam memaksimalkan kinerja dinas ini.

6.2 Saran

Adapun saran penelitian ini adalah

1. Bagi pihak kantor Dinas Sosial provinsi Riau disarankan untuk memaksimalkan kinerja dan pelayanan kerja agar pegawai di Bidang Rehabilitasi Dinas Sosial Provinsi Riau agar dapat memberikan beban kerja yang sesuai kepada pegawai, kemudian informasi prosedur pelayanan melalui media sehingga masyarakat dapat

mengetahui dan memenuhi persyaratan sebelum meminta pelayanan rehabilitasi di Bidang Rehabilitasi Dinas Sosial Provinsi Riau.

2. Bagi peneliti lain dapat melakukan penelitian sejenis dengan mendalami variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai seperti motivasi kerja, pengawasan kerja, stress kerja atau variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai.



DAFTAR KEPUSTAKAAN

Literatur

- Ali, Faried, 2014. Ilmu Administrasi, Makasar: PT Refika Aditama.
- Amirullah, Haris, 2004. Pengantar Manajemen. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Andry, Hendry. 2015. *Perilaku Dan Etika Administrasi Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.
- Anggara, Sahya, 2012. Ilmu Administrasi Negara. Jakarta: Pustaka Setia.
- Arikunto, Suharsimi, 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Darwis, dkk, 2009. Dasar-Dasar Manajemen. Pekanbaru: Pusat Pengembangan Pelatihan Universitas Riau.
- Effendi, Usman, 2014. Asas Manajemen. Jakarta: PT Grafindo Pustaka.
- Hamim, Sufian, 2005. Administrasi, Organisasi, Manajemen. Pekanbaru: UIR Press.
- Hasibuan, Melayu, 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kaswan dan Akhyadi, Ade Sadikin, 2015. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Kumorotomo Wahyudi, 2013. Etika Administrasi Negara. Rajawali Pers.
- Mahsun, Mohamad. 2014. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BFFE- Yogyakarta.
- Mardalis, 2014. Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moehariono, 2012. Indikator Kinerja Utama (IKU). Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Mulyasa, 2006. Kinerja Pegawai Dalam Organisasi Modern. Jakarta: Rajawali Press.
- Pasolong, Harbani. 2016. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

- Riva'I, Veithzal. 2005. Sistem Yang Tepat Menilai Kinerja Karyawan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sedarmayanti, 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simanjuntak, Payaman. 2005. Manajemen dan Evaluasi Kinerja. Jakarta: FE UI.
- Sinambela, Poltak. Lijan. 2012. Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudarmanto, 2009. Kinerja dan pengembangan Kompetensi SDM. Teori, Dimensi Pengukuran, dan implementasi dalam organisasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Administratif. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Tim Penyusun. 2013. Buku Pedoman Penulisan Penelitian. Pekanbaru: UIR Badan Penerbit FISIPOL.
- Zulkifli dan Nurmasari. 2015. *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.

Media/Dokumen

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)