

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pegawai adalah aset utama suatu organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi. Pegawai mempunyai pikiran, dorongan perasaan, keinginan, kebutuhan status, latar belakang pendidikan, usia dan jenis kelamin yang heterogen yang dibawa kedalam organisasi perusahaan. Pegawai bukan mesin, uang dan material yang sifatnya pasif dan dapat dikuasai serta diatur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi. Seorang pegawai akan merasa punya kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi yang dicapainya. Prestasi kerja yang baik merupakan keadaan yang diinginkan dalam kehidupan kerjanya. Seorang pegawai akan memperoleh prestasi kerja yang baik bila hasil kerjanya sesuai dengan standar baik kualitas maupun kuantitas.

Pegawai dalam suatu organisasi, merupakan mitra kerja yang mempunyai hubungan erat antara satu pihak dengan pihak lainnya. Di mana aktivitas badan/dinas tidak dapat dijalankan jika pegawai sebagai pelaksana (motor penggerak) tidak melaksanakan pekerjaan dengan baik. Oleh karena itu, faktor manusia memegang peranan yang penting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan. Prestasi kerja merupakan hasil dari kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki oleh individu. Sedangkan kinerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Berdasarkan alasan tersebut diperlukan adanya manajemen, khususnya manajemen SDM yang menitik beratkan perhatiannya kepada faktor tenaga kerja.

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, ketrampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Semua potensi sumber daya manusia tersebut mempunyai pengaruh terhadap upaya organisasi dalam perencanaan tujuan yang hendak dicapai organisasi. Melihat pentingnya kedudukan sumberdaya manusia dalam organisasi, maka layak bagi organisasi untuk memberikan perhatian yang lebih melalui kebijakan- kebijakan yang diambil.

Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam organisasi dituntut dapat memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik, mengingat kinerja organisasi tergantung pada kinerja pegawai. Kinerja pegawai baik secara individual maupun kelompok sangat penting bagi lembaga dalam mengelola, mengatur, mengurus, dan menggunakan sumber daya manusia sehingga dapat berfungsi secara produktif, efektif, dan efisien.

Kinerja mengarah pada bagaimana seseorang pegawai melaksanakan pekerjaannya atau unjuk kerja. Kata unjuk kerja berarti kinerja tiap individu dapat dilihat dari semangat atau keseriusan individu dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah bidang sumber daya manusia sebagai pilar utama penyelenggaraan pemerintahan adalah tantangan untuk dapat mengembangkan sistem perencanaan Sumber Daya Manusia aparatur pemerintah sesuai hasil penataan struktur dan perangkat kelembagaan. Konsekuensinya adalah pembentukan disiplin, etika dan moral ditingkat pelaksana yaitu ASN bertujuan meningkatkan kinerja terhadap perwujudan aparatur pemerintah yang bebas Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN), dan professional. ASN harus mampu memainkan peranan tersebut antara lain dapat dilihat dari sikap dan perilakunya yang penuh dengan

kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945, pemerintah serta yang bersatu padu, bermental baik, berwibawa, kuat, berdayaguna, berhasilguna, bersih, berkualitas tinggi, sadar akan tanggungjawabnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Kinerja disebut juga sebagai prestasi kerja atau *performance* yang berarti “mencapai”, maka dalam bahasa Indonesia, sering diartikan menjadi “pencapaian” atau “apa yang dicapai” (Depdiknas, 2010:90). Kinerja organisasi dimaksudkan sebagai tingkat capaian (prestasi) dari organisasi dalam melakukan aktivitasnya dalam periode tertentu (biasanya dalam satu tahun). Kinerja adalah merupakan cerminan, apakah organisasi atau perusahaan telah berhasil atau belum dalam usaha bisnisnya. Simamora (2010:87) menyatakan bahwa kinerja adalah tingkat kerja yang dicapai oleh seseorang dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.

Menurut Stoner (2011:2) bahwa kinerja karyawan dipengaruhi dua faktor yakni faktor individu dan faktor system. Faktor individu meliputi : kemampuan kerja dan kompetensi pegawai, dan faktor sistem meliputi: karakteristik organisasi, karakteristik pekerjaan, lingkungan kerja, budaya organisasi dan desain pekerjaan.

Menurut Restanto (2011:90) karakteristik pekerjaan adalah atribut-atribut tugas bersifat yang ada di dalam pekerjaan atau isi pekerjaan yang dirasakan pegawai sebagai pemegang pekerjaan. Selain variabel karakteristik pekerjaan yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, variabel lain yang menentukan naik turun kinerja adalah variabel kompetensi. Identifikasi karakteristik pekerjaan yang tepat terkait dengan pekerjaan tertentu memiliki peran penting terkait dengan berbagai sikap

karyawan di dalam organisasi.

Menurut teori karakteristik pekerjaan ini, sebuah pekerjaan dapat melahirkan tiga keadaan psikologis dalam diri seorang karyawan yakni mengalami makna kerja, memikul tanggung jawab akan hasil kerja, dan pengetahuan akan hasil kerja. Akhirnya, ketiga kondisi psikologis ini akan mempengaruhi motivasi kerja secara internal, kualitas kinerja, kepuasan kerja, ketidakhadiran dan perputaran karyawan. Keadaan psikologis kritis ini dipengaruhi oleh dimensi inti dari sebuah pekerjaan yang terdiri dari keragaman keahlian, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi tugas dan umpan balik.

Sesuai hasil penelitian Soares (2010:56) menjelaskan pentingnya karakteristik pekerjaan dalam mencapai kinerja pegawai dapat terwujud apabila pegawai memiliki karakteristik pekerjaan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang menunjang. Setiap organisasi harus mengetahui karakteristik pekerjaan pegawai secara rinci, karena karakteristik pekerjaan bagi instansi pemerintah memiliki peran penting dalam mewujudkan tujuan yang akan dicapai, peranan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja pegawai yakni adanya pemahaman pegawai terhadap isi/tugas di dalam pekerjaannya.

Selanjutnya Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting atau sebagai unggulan bidang tersebut. Karena pada umumnya kompetensi menyangkut kemampuan dasar seseorang untuk melakukan pekerjaan. Selama ini

banyak instansi pemerintah yang belum mempunyai pegawai dengan kompetensi yang memadai, ini dibuktikan dengan rendahnya produktivitas pegawai dan sulitnya mengukur kinerja pegawai (Manopo, 2011:34).

Setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu, dan apabila tercapai barulah dapat dikatakan berhasil. Untuk mencapai keberhasilan, diperlukan landasan yang kuat berupa kompetensi. Dengan demikian, kompetensi menjadi sangat berguna untuk membantu organisasi meningkatkan kinerjanya. Kompetensi sangat diperlukan dalam setiap proses sumber daya manusia. Semakin banyak kompetensi dipertimbangkan, maka semakin meningkat pula kinerjanya

Keberadaan kompetensi pegawai sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi pemerintahan tidak terkecuali pemerintahan kecamatan, karena kompetensi pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen sesuai dengan peranannya dalam organisasinya. Menurut hasil penelitian Ismail dan Abidin (2010:111) menganalisis dampak kompetensi pekerja terhadap kinerja pegawai di sektor jasa swasta, hal ini berarti kompetensi memiliki peran penting dalam mencapai tujuan organisasi.

Kota Pekanbaru sebagai daerah otonom terletak antara 101°14' - 101°34' Bujur Timur dan 0°25' - 0°45' Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5 - 11 meter. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari ± 62,96

Km² menjadi ± 446,50 Km², terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 Km².

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah Kecamatan Baru dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pemekaran Kelurahan di Kota Pekanbaru maka Kota Pekanbaru saat ini memiliki 83 Kelurahan.

Sebagai gambaran luas wilayah Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel 1.1. berikut ini:

Tabel 1.1 Luas Wilayah Kecamatan di Kota Pekanbaru

No	Kecamatan	Luas Wilayah	%
1	Tampan	59	9
2	Payung Sekaki	43	6
3	Bukit Raya	22	3
4	Marpoyan Damai	29	4
5	Tenayan Raya	171	27
6	Lima Puluh	4	0
7	S a i l	3	0
8	Pekanbaru Kota	2	0
9	Sukajadi	3	0
10	Senapelan	6	1
11	R u m b a i	128	20
12	Rumbai Pesisir	157	24
	Jumlah	632,26	100

Sumber:
Kota
Pekanbaru
Dalam
Angka
Tahun
2017

Sementara
itu
Kecamatan
Bukit

Raya merupakan salah satu kecamatan yang ada di wilayah Kota Pekanbaru. Kecamatan Bukitraya memiliki luas sebesar 22,05 km² dengan yang terdiri atas 57 RW dan 250 RT. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Pekanbaru Jumlah penduduk Kecamatan Bukitraya pada tahun 2016 mencapai 99.375 jiwa. Angka ini mengalami peningkatan sebesar 1,18 persen dari tahun 2014. Kepadatan penduduknya mencapai 4.507 jiwa/km², dengan kelurahan terpadat adalah Tangkerang Utara sebesar 22.972 jiwa/km². Dengan jumlah penduduk mencapai 99.375 jiwa maka Kecamatan Bukit Raya merupakan kecamatan dengan penduduk terbanyak nomor 2 di Kota Pekanbaru setelah Kecamatan Tampan yaitu sebesar 206.267 jiwa.

Sementara itu visi pembangunan dari Kecamatan Bukitraya adalah “Terwujudnya Kecamatan Bukitraya Yang Profesional Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Dan Pelayanan Kepada Masyarakat” . Profesional adalah bagaimana Kecamatan Bukitraya dapat memiliki kemampuan yang lebih baik untuk merencanakan, mengkoordinasikan dan melaksanakan fungsinya secara efisien, fleksibel dan mempunyai etos kerja yang tinggi. Dalam hal penyelenggaraan pemerintahan, tentunya dikaitkan dengan tugas pokok dan fungsi Kecamatan Bukitraya yaitu dapat mewujudkan penyelenggaraan tugas umum pemerintahan serta penyelenggaraan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Walikota secara profesional.

Adapun tugas dan fungsi Kecamatan Bukit Raya berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Tipe A Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru diantaranya sebagai berikut:

- 1) **Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat**
- 2) **Mewujudkan koordinasi yang efektif dengan satker terkait**

- 3) **Meningkatkan kualitas aparat kecamatan**
- 4) **Meningkatkan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan**
- 5) **Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan**

Sedangkan jenis-jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Bukit Raya adalah sebagai berikut:

- 1) Surat Keterangan
- 2) Kartu Keluarga (KK)
- 3) Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 4) Surat Keterangan Datang
- 5) Surat Keterangan Pindah (SKP)
- 6) Surat Izin Gangguan / HO
- 7) Surat Rekomendasi Usaha
- 8) Surat Rekomendasi Pendidikan / Sekolah
- 9) Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Tower / Menara Telekomunikasi
- 10) Surat Rekomendasi Mendirikan LSM

Secara umum gambaran struktur organisasi Kecamatan Bukit Raya terdiri dari:

- 1) Camat
- 2) Sekertaris Camat
- 3) Jabatan Fungsional
- 4) Kasubbag Umum, Kepegawaian dan Perlengkapan
- 5) Kasubbag Keuangan
- 6) Kasubbag Program Perencanaan
- 7) Seksi Pemerintahan
- 8) Seksi Trantib
- 9) Seksi Pemberdayaan Masyarakat
- 10) Seksi Sosial dan Kesejahteraan Rakyat.
- 11) Seksi Pelayanan Terpadu

Untuk lebih jelasnya gambaran jumlah pegawai yang ada di Kantor Camat Bukit Raya terlihat pada tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2. Jumlah Pegawai Kantor Camat Bukit Raya

No	Nama Jabatan	Jenis Kelamin		Tingkat Pendidikan	Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan		
1	Camat	1	-	S2	1
2	Sekretaris Camat	1	-	S2	1
3	Kepala Sub Bagian	2	1	S1	3
4	Kepala Seksi	3	2	S1	5
5	Fungsional	1	1	S1	2

6	Staf Kecamatan	10	8	S2, S1 dan D3	18
	Jumlah Pegawai	18	12		30

Sumber: Sekretariat Kantor Kecamatan Bukit Raya Tahun 2017

Dari data di atas dapat diketahui bahwa jumlah pegawai yang bekerja di Kantor Camat Bukit Raya sebanyak 30 orang yang terdiri dari 18 orang pegawai laki-laki dan 12 orang pegawai perempuan dengan latar pendidikan yang berbeda-beda, namun yang paling banyak adalah pegawai dengan latar belakang pendidikan sarjana strata 1 dan 2. Hal ini merupakan modal yang sangat baik dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat karena dengan latar pendidikan yang tinggi pegawai akan memiliki tingkat pengetahuan dan pemahaman kerja yang baik.

Tercapainya kinerja ASN merupakan cerminan hasil kerja keras seluruh pegawai yang berada di lingkungannya. Kinerja menunjuk pada suatu hasil kegiatan sumber daya manusia yang ada dalam organisasi secara bersama-sama membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan. Tuntutan kinerja yang tinggi memang sudah menjadi bagian dari organisasi, namun pada kenyataannya belum semua pegawai memiliki kinerja yang tinggi sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi. Secara kualitas dan kuantitas untuk menilai kinerja ASN di Kecamatan Bukit Raya dapat dilihat dari hasil kinerja pegawai dalam periode tertentu. Guna mengetahui kinerja ASN di peneliti menggunakan hasil Laporan Akuntabilitas Kinerja Pegawai (LAKIP) dari bulan Oktober, November dan Desember tahun 2017.

Tabel 1.3. Laporan Rekap Sasaran Kerja Pegawai (SKP) Kantor Camat Bukit Raya Bulan Juli, Agustus dan September Tahun 2017

Aspek Yang Dinilai	Hasil Kinerja			Target Pencapaian
	Juli	Agustus	September	

Perilaku Kerja	56,09%	56,35%	52,42%	60%
Prestasi Kerja	36,57%	36,80%	36,80%	40%
Total	92,66%	93,80%	89,22%	100%

Sumber : Sekretariat Kantor Kecamatan Bukit Raya Tahun 2017.

Dari Tabel 3 tersebut dapat diketahui bahwa hasil kinerja pada bulan Juli adalah 92,66% yang semula ditargetkan sebesar 100%, pada bulan Agustus mengalami kenaikan menjadi 93,80% tetapi dalam hal ini pada juga belum mencapai target yang telah ditetapkan yaitu 100% dan pada bulan September kinerja pegawai mengalami penurunan yaitu 89,22% sehingga dapat dijelaskan kinerja yang telah ditargetkan dari bulan Juli, Agustus dan September tahun 2017 belum tercapai.

Adapun yang menjadi fenomena masalah terkait karakteristik pekerjaan yang ada di Kecamatan Bukit Raya adalah sebagai berikut:

- 1) Masih adanya pegawai yang kurang mengetahui dengan baik tugas pokok dan fungsinya dalam bekerja, mereka lebih cenderung diam dan pasif dalam bekerja sehingga dalam kesehariannya lebih banyak menunggu perintah atasan saja. Dari observasi awal penulis dengan 20 orang pegawai yang bertugas di Kantor Kecamatan Bukit Raya sebanyak 11 orang pegawai kurang paham secara detail tugas pokok dan fungsi mereka sebagai seorang pegawai, mereka cenderung menjawab lebih banyak menunggu perintah atasan saja dan menjalankan pekerjaan apabila diberikan langsung kepadanya tanpa ada inisiatif dalam bekerja.
- 2) Pegawai yang bekerja di Kantor Kecamatan Bukit Raya cenderung memberikan beban pekerjaan dan tanggungjawabnya dalam bekerja kepada pegawai honor atau kontrak untuk membantu pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sehingga hal

ini berdampak kepada rendahnya hasil capaian pekerjaan yang diharapkan oleh atasan sebagai pemberi pekerjaan sebab pegawai honor/kotrak memiliki kewenangan yang terbatas dalam bekerja sehingga apabila membutuhkan legalitas ataupun proses pekerjaan yang lebih tinggi lagi mereka harus berurusan kembali dengan pegawai yang member tugas sehingga berdampak kepada birokrasi yang cukup rumit.

Adapun fenomena permasalahan yang berkaitan dengan rendahnya kompetensi Pegawai Kecamatan Bukit Raya yakni sebagai berikut:

- 1) Masih sulitnya pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan yang termasuk kategori cepat untuk diselesaikan bahkan mengalami keterlambatan dari batas waktu pekerjaan yang sudah ditentukan. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.4. Waktu Penyelesaian Pelayanan di Kecamatan Bukit Raya

No	Uraian Tugas	Waktu Penyelesaian Standar SOP	Keterlambatan Penyelesaian
1	Surat Keterangan	1 Hari	2 Hari
2	Kartu Keluarga (KK)	15 Hari	42 Hari
3	Kartu Tanda Penduduk	7 Hari	60 Hari
4	Surat Keterangan Datang	1 Hari	2 Hari
5	Surat Keterangan Pindah	1 Hari	1 Hari
6	Surat Izin Gangguan / HO	1 Hari	7 Hari
7	Surat Rekomendasi Usaha	1 Hari	1 Hari
8	Surat Rekomendasi Pendidikan	1 Hari	1 Hari
9	Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Tower / Menara	2 Hari	4 Hari
10	Surat Rekomendasi Mendirikan LSM	3 Hari	3 Hari

Sumber: Olahan Penulis Tahun 2017

- 2) Keterampilan dan pengetahuan pegawai terkait pelayanan yang masih rendah hal ini dapat diketahui masih adanya keluhan masyarakat terkait kualitas layanan yang

diberikan oleh petugas kepada masyarakat yang data ke Kantor Kecamatan Bukit Raya. Sebagai data dapat diketahui dari tabel berikut ini:

Tabel 1.5. Keluhan Masyarakat Yang Diterima Melalui Kotak Saran Pelayanan

No	Tahun	Jumlah Keluhan	Jenis Keluhan
1	2014	20	15 Layanan Petugas, 5 Fasilitas Kecamatan
2	2015	18	14 Layanan Petugas, 4 Fasilitas Kecamatan
3	2016	21	18 Layanan Petugas, 3 Fasilitas Kecamatan
4	2017	25	22 Layanan Petugas, 3 Fasilitas Kecamatan
	Jumlah	84	

Sumber: Olahan Penulis Tahun 2017

- 3) dari 25 surat yang dimasukkan kedalam kotak saran selama periode januari 2017 s/d Oktober 2017 sebanyak 20 surat yang bunyinya mengeluhkan sikap, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam bekerja masih tergolong belum memuaskan.
- 4) Kurangnya tanggapnya pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat dimana para pegawai kurang aktif mengarahkan masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan di Kecamatan Bukit Raya, dimana para pegawai cenderung menunggu masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan tanpa ada inisiatif untuk menanyakan keperluan masyarakat yang datang ke Kecamatan Bukit Raya.

Sedangkan terkait fenomena masalah terkait kinerja pegawai Kecamatan Bukit Raya sebagai berikut:

- 1) Masih minimnya kemampuan pegawai yang berkualitas baik dalam bidang informasi

dan teknologi (IT) yang dimiliki oleh Kecamatan Bukit Raya terutama dalam mengaplikasikan sistem pelayanan berbasis teknologi yang sudah mulai diterapkan sejak tahun 2013 dimana dari total 20 staf pada bagian pelayanan hanya 6 orang saja yang memiliki kemampuan yang baik dalam bidang informasi dan teknologi, hal ini dapat dilihat dari kebijakan pelayanan di Kecamatan Bukit Raya yang masih membutuhkan dokumen-dokumen tertulis kepada masyarakat yang mengurus perizinan atau perekaman data KTP, pemberian rekomendasi KK dan Akte Catatan Sipil.

- 2) Koordinasi kerja yang terjalin selama ini belum terlalu padu antar perangkat kecamatan yang ada di Kecamatan Bukit Raya dimana masih belum berjalan maksimal contohnya saja dalam pengurusan e-KTP, KK atau Akte Catatan Sipil yang dalam SOP nya dapat diselesaikan dalam 1 hari namun karena kurangnya koordinasi antar aparaturnya menjadi molor sampai 5 hari, dimana berdasarkan data layanan yang dimiliki oleh Kecamatan Bukit Raya sebesar 10 Persen layanan terlaksana tidak selesai tepat pada waktunya.
- 3) Proses administrasi surat menyurat kecamatan yang masih belum tertata dengan baik dan rapi, dimana masih terlihat penumpukan berkas-berkas dimeja pelayanan.
- 4) Masih sering terlambatnya pegawai untuk melaksanakan upacara pagi yaitu pukul 7.30 Wib setiap harinya dimana dalam laporan hasil absensi upacara pagi yang berasal dari Kasubbag Umum, Kepegawaian dan Perlengkapan dimana sebesar 29% pegawai tidak melaksanakan apel pagi sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

Tabel 1.6. Laporan Apel Pagi Pegawai Kantor Camat Bukit Raya Tahun 2016

No	Bulan/Hari	Jumlah Pegawai	Jumlah Hari x Jumlah	Tidak Apel/ Tanpa Keterangan Dalam Satu	Persentase (%)
----	------------	----------------	----------------------	---	----------------

			Pegawai	Bulan	
1.	Januari (21 Hari Kerja)	30	630	130	20.63
2.	Februari (19 Hari Kerja)	30	570	155	27.19
3.	Maret (22 Hari Kerja)	30	660	180	27.27
4.	April (21 Hari Kerja)	30	630	201	31.90
5.	Mei (19 Hari Kerja)	30	570	143	25.09
6.	Juni (21 Hari Kerja)	30	630	122	19.37
7.	Juli (19 Hari Kerja)	30	570	178	31.23
8.	Agustus (20 Hari Kerja)	30	600	190	31.67
9.	Sept (21 Hari Kerja)	30	630	210	33.33
10.	Oktober (21 Hari Kerja)	30	630	232	36.83
11.	November (21 Kerja)	30	630	170	26.98
12.	Des (20 Hari Kerja)	30	600	187	31.17

Sumber: Olahan Penulis Tahun 2017

Harapan terhadap profesionalisme PNS ini dilatarbelakangi oleh adanya kesenjangan antara kinerja yang diharapkan (*intended performance*) dengan kinerja nyata yang dihasilkan (*actual performance*) oleh PNS. Masih banyaknya tingkat inefisiensi dalam pelaksanaan tugas merupakan bukti nyata kompetensi yang masih rendah. PNS yang kurang profesional dan kurang memiliki kesadaran moral cenderung melakukan penyalahgunaan wewenang

Melihat kenyataan-kenyataan yang telah dikemukakan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Bukit Raya Kota Pekanbaru”**.

1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimanakah karakteristik pekerjaan Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Bukit Raya Kota Pekanbaru?
- 2) Bagaimanakah kompetensi Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Bukit Raya Kota Pekanbaru?
- 3) Bagaimanakah kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Bukit Raya Kota Pekanbaru?
- 4) Bagaimanakah pengaruh karakteristik pekerjaan dan kompetensi terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Bukit Raya Kota Pekanbaru?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui karakteristik pekerjaan Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Kota Pekanbaru
- 2) Untuk mengetahui kompetensi Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Bukit Raya Kota Pekanbaru
- 3) Untuk mengetahui kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Bukit Raya Kota Pekanbaru
- 4) Untuk mengetahui pengaruh karakteristik pekerjaan dan kompetensi terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Bukit Raya Kota Pekanbaru

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan didalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Diharapkan bermanfaat untuk perkembangan ilmu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti serta dapat memperkaya khasanah teori terhadap jenis penelitian yang sama.

2. Manfaat akademis

Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan, pengalaman, pemahaman tentang pengaruh kompetensi terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Bukit Raya Kota Pekanbaru.

3. Manfaat praktis

Bagi Pemerintah Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru, penelitian ini sebagai bahan masukan tentang pentingnya meningkatkan kinerja pegawai dalam bekerja.