ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN TAMPAN PEKANBARU

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Riau

Oleh :

IMAM SAPUTRA

095210453

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2016

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : **IMAM SAPUTRA**

NPM : **095210453**

JURUSAN : **MANAJEMEN**

JUDUL : **ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN TAMPAN PEKANBARU**

MENYETUJUI:

PEMBIMBING I	**PEMBIMBING II**
Prof. Dr. Dra. Hj. SRI IDRATUTI, MM	**KAMAR ZAMAN, SE, MM**

DEKAN	**KETUA JURUSAN**
Dr. FIRDAUS AR.SE.,M.Si, Ak.ca	**AZMANSYAH, SE, MM**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

TANDA KEABSAHAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : **IMAM SAPUTRA**

NPM : **095210453**

JURUSAN : **MANAJEMEN**

JUDUL : **ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN TAMPAN PEKANBARU**

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiat. Saya bersedia di batalkan gelar kesarjanaan apabila dikemudian hari saya terbukti telah memberikan pernyataan yang tidak benar mengenai keaslian skripsi ini.

Pekanbaru, Juli 2016

Yang membuat pernyataan

(Imam Saputra)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN TAMPAN PEKANBARU

OLEH:

IMAM SAPUTRA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja dari pegawai pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbau dan mengetahui apakah kinerja pegawai ditentukan oleh indikator input, output dan outcome. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru yang berjumlah 24 orang. Peneliti menetapkan sampel dengan metode sensus dan penetapan sampelnya yaitu seluruh pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru sebanyak 24 orang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan cara mengumpulkan data yang telah diperoleh kemudian dilakukan pengolahan dengan mengklasifikasikan yaitu memisahkan data sesuai dengan jenis dan fungsi masing masing. Menginterpretasikan data yang ada, serta dilandasi teori teori maupun konsep yang relevan sehingga dapat diperoleh gambaran terhadap pemecahan masalah yang dihadapi dan diambil suatu kesimpulan dan saran saran dari hasil penelitian. Dari hasil penelitian menunjukan bahwasanya kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru sudah pada kategori baik. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh indikator input yang berdasarkan keahlian, ketelitian, sarana dan prasarana serta pengetahuan yang dimiliki. Kemudian kinerja pegawai dipengaruhi oleh indikator output yang berdasarkan kuantitas, waktu kerja, kualitas dan penilaian kerja. selanjutnya kinerja pegawai dipengaruhi oleh indikator outcome yan berdasarkan tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan yang diterima oleh masyarakat.

Kata kunci: Kinerja pegawai.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya serta nikmat kesehatan sehingga dengan seizinnya jugalah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Eokonomi Universitas Islam Riau (UIR).

Dengan keterbatasan kemampuan, waktu dan kesempatan akhirnya penulis dapat skripsi ini dengan judul " **ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN TAMPAN PEKANBARU".**

Dalam penulisan ini, penulis banyak dapat bimbibngan, bantuan, petunjuk serta motivasi secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. h. Detri Karya SE,MA selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Drs. Abrar M.Si, AK selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
3. Ibu Eva Sundari SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
4. Ibu Yul Efnita SE, MM selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau
5. Ibu Prof. Dr. Dra. Hj. Sri Indrastuti, MM selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan pada penulisan ini.
6. Bapak Kamar Zaman, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan sumbangan fikiran dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

7. Bapak-bapak dan Ibu-ibu dosen yang telah banyak memberikan ilmu yang bermanfaat serta karyawan/ti tata usaha yang telah memberikan layanan terhadap mahasiswa.
8. Bapak pimpinan Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru yang telah membantu penulis memperoleh data untuk penyelesaian skripsi ini.
9. Ayah dan Ibu ku yang sangat kucintai serta adik-adik yang ku sayangi yang telah memberi support dan motivasi selama mengikuti pendidikan dan penyelesaian skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan yang sama-sama berjuang untuk memperoleh gelar sarjana, semoga teman sekalian sukses.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu memberikan hidayah-Nya kepada kita semua. Penulis berharap kelak dikemudian hari skripsi ini dapat dijadikan bahan referensi dan acuan serta bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Pekanbaru, April 2016

IMAM SAPUTRA
095210453

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR ISI

ABSTRAK ……. i

KATA PENGANTAR ……... ii

DAFTAR ISI ……... iv

DAFTAR TABEL …….. vii

DAFTAR GAMBAR ……. viii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah …… 1

1.2. Perumusan Masalah ……... 7

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian …….. 8

1.4. Sistematika Penulisan …… 8

BAB II : TELAAH PUSTAKA

2.1. Pengertian Kinerja ……... 10

2.2. Pentingnya Pengukuran Kinerja Di Sektor Publik …….. 12

2.3. Pengukuran Indikator Kinerja ……. 14

2.4. Pngembangan Indikator Kinerja ……. 17

2.5. Indikator Kinerja Sebagai Pembanding …….. 18

2.6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja …….. 20

2.7. Tujuan Pengukuran/Penilaian Kinerja Sektor Publik ……. 22

2.8. Arti Penting Pengukuran Kinerja Pada Instansi Pemerintah ……... 26

2.9. Penilaian Kinerja ……. 26

2.10. Langkah-Langkah Penilaian Kinerja ……. 28

2.11. Hambatan Penilaian Kinerja ……. 30

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2.12. Cara Mengetahui Hambatan Dalam Penilaian Kinerja ……. 32

2.13. Penelitian Terdahulu ……. 33

2.14. Hipotesis …… 36

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian ……. 37

3.2. Operasional Variabel ……... 38

3.3. Jenis dan Sumber Data …… 39

3.4. Teknik Pengumpulan Data …….. 39

3.5. Populasi dan Sampel …….. 40

3.6. Teknik Analisis Data ……... 40

BAB IV : GAMBARAN UMUM KANTOR KECAMATAN TAMPAN PEKNBARU

4.1. Sejarah Singkat Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru …… 41

4.2. Visi dan Misi ……... 42

4.3. Struktur Organisasi ……. 43

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Identifikasi Responden …… 64

5.1.1. Jenis Kelamin ……. 64

5.1.2. Umur …….. 65

5.4. Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru ….

5.4.1. Input ……... 66

5.4.2. Output ……..... 70

5.4.3. Outcome ……. 75

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan ……. 80

6.2 Saran ……. 80

Daftar Pustaka

Lampiran

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	: Data Komposisi Pegawai …….	4
Tabel 1.2.	: Tingkat Pendidikan ……..	5
Tabel 5.1.	: Identitas Responden …….	64
Tabel 5.2.	: Tingkat Umur ……...	65
Tabel 5.3.	: Tanggapan Responden Mengenai Keahlian Bekerja ……...	66
Tabel 5.4.	: Tanggapan Responden Mengenai Ketelitian Bekerja ……..	68
Tabel 5.5.	: Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Bekerja …….	69
Tabel 5.6.	: Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Fasilitas ……...	70
Tabel 5.7.	: Tanggapan Responden Mengenai Kuantitas Kerja ……..	71
Tabel 5.8.	: Tanggapan Responden Mengenai Waktu Penyelesaian Kerja ……	72
Tabel 5.9.	: Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Kerja ……	73
Tabel 5.10.	: Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Kerja …….	75
Tabel 5.11.	: Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan ……	76
Tabel 5.12.	: Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Masyarakat ……...	77
Tabel 5.13.	: Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kinerja ...	79

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. : Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru ……... 45

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk mencapai tujuan secara efektif diperlukan manajemen yang baik dan benar. Atas dasar tujuan tersebut, dirancang sumber daya yang diperlukan , baik sumber daya alam, sumber daya capital, sumber daya manusia, tekhnologi, dan mekanisme kerja yang ditempuh dalam mencapai tujuan organisasi. Faktor yang sangat penting untuk diperhatikan terletak pada faktor manusianya dibandingkan dengan sumber daya yang lainnya. Instansi pemerintah memiliki tujuan atau berfungsi sebagai pelayanan publik, pelaksanaan pembangunan dan menjalankan administrasi pemerintah.

Pegawai bagi sebuah instansi merupakan komponen yang penting dalam aktivitas suatu instansi, karena dalam memberikan pelayanan kepada publik. Untuk itu diperlukan kinerja pegawai yang optimal guna mendukung pelaksanaan tugas instansi yang bersangkutan sehingga seluruh rencana yang telah ditetapkan instansi tersebut dapat dicapai.

Terdapat kecendrungan tanggapan dari masyarakat tentang keberhasilan dan ketidakberhasilan instansi pemerintah dalam menjalankan amanah yang diberikan kepadanya menunjukkan harapan dan kepedulian publik yang harus direspon. Namun antara harapan masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah dengan apa yang dilakukan oleh para pengelola dan pejabat pemerintah sering berbeda. Artinya, terjadi kesenjangan harapan (ecpectation) yang bisa menimbulkan ketidakharmonisan antara instansi pemerintah dengan para direct user dari masyarakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pada era reformasi ini, fenomena pengukuran keberhasilan yang hanya menekankan pada input seperti diatas banyak mendapat sorotan tajam dari berbagai pihak. Oleh karena itu dipertimbangkan untuk memperbaiki indicator keberhasilan suatu instansi pemerintah agar lebih mencerminkan kinerja sesungguhnya.

Dalam modul Sosialisasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (2000) dijelaskan bahawa tingkat keberhasilan suatu instansi pemerintah harus memperhatikan seluruh aktivitas. Tingkat keberhasilan harus diukur tidak semata-mata kepada input program instansi tersebut bagi kesejahteraan masyarakat. Melalui suatu pengukuran kinerja,keberhasilan suatu instansi pemerintah akan lebih dilihat dari kemampuan instansi tersebut berdasarkan sumber daya yang dikelolanya untuk mencapai hasil sesuai dengan rencana yang telah dituangkan dalam perencanaan strategis.

Dalam rangka mengukur tingkat keberhasilan suatu instansi pemerintah sangat dibutuhkan adanya indikator yang jelas oleh stakeholder. Idikator kinerja adalah ukuruan kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan diukur dan dihitung serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kerja, baik dalam tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, maupun tahap setelah kegiatan selesai. Dengan demikian, tanpa adanya indikator kinerja, sulit untuk menilai tingkat keberhasilan dan ketidakberhasilan kebijaksanaan maupun program suatu instansi pemerintah. Dengan indikator kinerja, suatu organisasi mempunyai wahan yang jelas bagaimana dia akan dikatakan berhasil atau tidak berhasil dimasa yang akan datang.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Untuk memperoleh kinerja pegawai yang baik, maka pimpinan instansi perlu memperhatikan beberapa faktor penting yang dapat memotivasi pegawai. Misalnya, dengan memperhatikan keterampilan dan keahlian pegawai, disiplin kerja, penempatan yang baik dan juga memperhatikan kebutuhan fisik dan psikis pegawai.

Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru merupakan salah satu instansi pemerintah yang ada di Pekanbaru dan memiliki tujuan untuk melayani masyarakat.

Adapun beberapa fungsi dan tugas Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru adalah:

1. Penyusun program dan kegiatan kecamtan
2. Pengkoordinasi penyelenggaraan pemerintah di wilayah kecamatan
3. Pengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat
4. Penyelenggaraan kegiatan pembinaan ideology Negara dan kesatuan bangsa
5. Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan terhadap kegiatan dibidang ketentraman dan ketertiban umum
6. Pelaksanaan pembinaan peyelenggaraan bidang ekonomi dan pembangunan
7. Pelaksaan pembinaan penyelenggaraan bidang sosial dan kemasyarakatan
8. Pelaksaan penatausahaan kecamatan
9. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 1.1

Data Komposisi pegawai pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru

Tahun: 2015

No	Bidang/Bagian	Jumlah(orang)
1	Camat Tampan	1
2	Sekretaris Camat	1
3	Sub Bagian Pegawai Umum dan Perlengkapan	4
4	Sub Bagian Keuangan	4
5	Sub Bagian Program Perencanaan	2
6	Seksi Pemerintahan	3
7	Seksi Trantib	2
8	Seksi PMK	2
9	Seksi KESSOS	2
10	Seksi Pelayanan Umum	3
Jumlah		24

Sumber:Kantor Camat Tampan

Penjelasan tabel: Dilihat dari tabel diatas data komposisi pegawai pada Kantor Kecamatan Tampan pekanbaru pada bagian kepala camat berjumlah 1 orang, bagian sekretaris camat berjumlah 1 orang, bagian sub bagian pegawai umum dan perlengkapan berjumlah 4 orang, bagian sub bagian keuangan berjumlah 4 orang, bagian sub bagian program perencanaan berjumlah 2 orang, bagian seksi pemerintahan berjumlah 3 orang, bagian seksi trantib berjumlah 2 orang, bagian seksi PMK berjumlah 2 orang, bagian seksi KESSOS berjumlah 2 orang, dan bagian seksi pelayanan umum berjumlah 3 orang.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Manusia sebagai daya yang kompleks sangat banyak kebutuhannya. Sedangkan motivasi adalah suatu sikap dan perilaku yang mendorong mereka dalam melakukan pekerjaannya dan berprestasi. Agar dapat menunjang pelaksanaan tugas di Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru dengan baik, untuk itu dapat dilihat tingkat pendidikan pegawai Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru sebagai berikut:

Tabel 1.2

JUMLAH PEGAWAI KECAMATAN MENURUT GOLONGAN DAN PENDIDIKAN YANG DITAMATKAN DI KECAMATAN TAMPAN TAHUN 2015

PENDIDIKAN	GOLONGAN				JUMLAH
	I	II	III	IV	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
≤ SMA	0	9	6	0	15
DI/DII/DIII	0	0	2	0	2
S1/DIV	0	0	3	0	3
S2	0	0	3	1	4
S3	0	0	0	0	0
JUMLAH	**0**	**9**	**14**	**1**	**24**

Berdasarkan tabel di atas bahwa pegawai Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru dilihat dari tingkat pendidikan yakni pendidikan sarjana sebanyak 3 orang, pendidikan diploma sebanyak 2 orang, pendidikan SMU sebanyak 15 orang dan S2 sebanyak 4 orang.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Organisasi pemerintah ini mempunyai tugas-tugas di bidang pelayanan serta melaksanakan tugas pembantuan yang diserahkan pemerintah. Untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut para pegawai harus mampu bekerja semaksimal dan bertanggung jawab terhadap beban pekerjaan yang telah diberikan kepada setiap pegawai. Kecamatan Tampan merupakan salah satu kecamatan di wilayah Kota Pekanbaru, terdiri atas 71 RW dan 424 RT. Luas wilayah Kecamatan Tampan adalah 59,81 km^2 dengan luas masing-masing kelurahan sebagai berikut:

a. Kelurahan Simpang Baru : 23,59 km^2
b. Kelurahan Sidomulyo Barat : 13,69 km^2
c. Kelurahan Tuah Karya : 12,09 km^2
d. Kelurahan Delima : 10,44 km^2

Batas-batas wilayah Kecamatan Tampan adalah:

- Sebelah timur : berbatasan dengan Kecamatan Marpoyan Damai
- Sebelah barat : berbatasan dengan Kabupaten Kampar
- Sebelah utara : berbatasan dengan Kecamatan Payung Sekaki
- Sebelah selatan : berbatasan dengan Kabupaten Kampar

Output meliputi beberapa hal seperti kuantitas hasil kerja yang maksimal harus dituntut terhadap pegawai agar pelaksanaan tugas dapat efektif dan efesien. Kemudian penggunaan waktu kerja hanya untuk kepentingan dinas. Pencapaian kualitas kerja yang baik pegawai harus memaksimalkan waktu dan fikiran, kemudian pegawai harus mampu menilai keberhasilannya sendiri. Namun, dari poin-poin di atas masih banyak pegawai yang tidak dapat menciptkan indikator tersebut dengan sangat baik sehingga berimbas terhadap kinerja individu maupun organisasi/instansi.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Outcome (hasil) merupakan dampak dari kinerja pegawai itu sendiri seperti pegawai harus memiliki tanggung jawab untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan pegawai juga harus memberikan kinerja yang baik agar mampu menciptakan kepuasan terhadap masyarakat.

Namun, masih banyak pegawai yang kurang bertanggung jawab dan kurang disiplin terhadap pekerjaannya. Pegawai masih banyak yang datang terlambat dan pulang lebih cepat dari waktu yang telah ditetapkan. Pegawai juga sering tidak ada ditempat pada waktu jam kerja, sehingga untuk mencapai hasil kinerja tidak begitu efektif dan efisien.

Kinerja merupakan wujud kemampuan para pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diembankan kepadanya. Maka dari itu Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru terus berupaya melakukan pembinaan dan pengembangan pegawai dalam rangka memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas makan penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian lebih lanjut dan menuangkannya dalam bentuk proposal dengan judul penelitian " **Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru**".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: " bagaimanakah kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru dilihat dari input, output, outcome?"

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

a. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai (input, output, outcome) pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru.

1.3.2 Manfaat penelitian

a. Sebagai aplikasi ilmu yang penulis peroleh selama perkuliahan dan meningkatkan kemampuan penulis dalam penelitian.
b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran pada Kantor Kecamatan TampanPekanbaru masalah peningkatan kinerja pegawai.
c. Sebagai bahan referensi yang mungkin berguna bagi pihak-pihak tertentu.

1.4. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESA

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan langsung dengan skripsi dan permasalahan yang dihadapi, merupakan bab telaah pustaka dan hipotesa.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang terdiri dari lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel serta analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai sejarah singkat instansi/kantor, struktur organisasi dan aktifitas bagian aparatur Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menganalisis dan menguraikan hasil penelitian dan pembahasan tentang *input, output,* dan *outcome* yang akan dilakukan pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan Bab terakhir yang berisikan kesimpulan dari hasil pembahasan dan kemudian dilanjutkan dengan mengemukakan saran-saran yang berguna bagi instansi/kantor bagian aparatur pemerintah Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru sehubungan dengan hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB II

Telaah Pustaka dan Hipotesa

2.1. Pengertian Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang).

Menurut Mangkunegara (2000:67), kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuntitas yang dicapai oleh seseorang karyawan/pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Wibowo (Amstrong dan Baron 1998:15) pengertian kinerja adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan strategi organisasi, kepuasan pegawai dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Kinerja menurut *Bernardine et al*, di kutip dari Gomes (2000:135) adalah catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan tertentu akan kegiatan selama periode waktu tertentu.

Siagian mengatakan bahwa prestasi kerja adalah suatu cara atau metode kerja yang dilakukan oleh setiap pekerja, dengan menggunakan sumber daya yang terbatas untuk mencapai suatu sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya dengan membandingkan sasaran yang ingin dicapai dengan hasil nyata yang dicapai setelah pekerjaan tersebut selesai dikerjakan.

Kemudian pengertian menurut Manullang adalah: suatu keadaan yang menunjukkan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan atau dihasilkan seseorang individu atau sekelompok kerja sesuai dengan *job description* nya masing-masing.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Menurut Kartono (1996:123) pengertian kinerja adalah kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah ditentukan oleh instansi kepada pegawai sesuai dengan job yang diberikan kepada masing-masing pegawainya.

Dari konsepsi manajemen maupun kinerja di atas, maka manajemen kinerja didefinisikan sebagai suatu metode untuk mengukur kemajuan program atau kegiatan yang dilakukan oleh organisasi dalam mencapai hasil atau outcome (Mahmudi:2010)

Kinerja tersebut dapat ditinjau dari beberapa dimensi yaitu:

- Pertama, sebagai keluaran (*output*) yaitu melihat apa yang dihasilkan.
- Kedua, adalah prosesnya yaitu dari prosedur-prosedur yang telah ditempuh dinilai seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugasnya.
- Ketiga, adalah dari aspek konstektual yaitu penilaian kinerja dilihat dari kemampuan.

Manajemen kinerja adalah suatu cara untuk mendapatkan hasil yang lebih baik bagi organisasi, kelompok dan individu dengan memahami pengelolaan kinerja sesuai target yang telah direncanakan, standard dan persyaratan kompetensi yang telah ditentukan, sedangkan manajemen kinerja yang didefinisikan oleh Bacal sebagai proses komunikasi yang berkesinambungan dan dilakukan dalam proses kemitraan antara karyawan dan atasan langsungnya. Proses ini meliputi kegiatan memperkerjakan kegiatan yang dilakukan. Ini merupakan sebuah system yang artinya memiliki sejumlah bagian yang semuanya harus diikutsertakan, dimana system manajemen kinerja ini hendak memberikan nilai tambah bagi organisasi, pimpinan dan pegawai.

Dengan demikian manajemen kinerja adalah sebuah proses untuk menetapkan apa yang harus dicapai, dan pendekatannya untuk mengelola dan mengembangkan manusia melalui suatu

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

cara yang dapat meningkatkan kemungkinan bahwa sasaran akan dapat dicapai dalam jangka waktu tertentu baik pendek maupun panjang.

2.2. Pentingnya Pengukuran Kinerja Di Sektor Publik

Pengukuran kinerja merupakan alat untuk menilai kesuksesan organisasi. Dalam konteks organisasi sektor publik, kesuksesan organisasi itu akan digunakan untuk mendapatkan legitimasi dan dukungan publik. Masyarakat akan menilai kesuksesasn organisasi sektor publik melalui kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang relatif murah dan berkualitas. Pelayanan publik tersebut yang menjadi *bottom line* dalam organisasi sektor publik. Beberapa negara maju menggunakan strategi dan pendekatan yang berbeda-beda untuk memberikan pelayanan terbaik bagi warganya. Sebagai misal, Inggris menggunakan konsep *welfare state* yang dikemukan Bismarch tahun 1870-an, sementara itu Amerika Serikat menggunakan pendekatan *reinventing government* yang dikembangkan oleh David Osborne Ted Gaebler tahun 1992-an. Pemerintah jepang menggunakan konsep "*amakudari*" yang artinya turun dari surga (*descending from the heavens*). Konsep Welfare state menekankan tiga pendekatan utama untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat, yaitu melauli: privatisasi, deregulasi, dan komersialisasi.

Reinverenting government memberikan sepuluh resep untuk mentransformasi sektor publik yang semula penuh masalah menjadi organisasi yang lebih efisien dan efektif. Pembahasan konsep reinverenting government akan dibahas secara lebih mendalam pada Bab 2 buku ini. sementara itu, konsep amakudari di Jepang menekankan adanya kedekatan hubungan antara sektor publik dengan sektor swasta. Sektor swasta di jepang bisa maju karena adanya dukungan yang kuat dari sektor publik. Pegawai senior pemerintah, baik nasional maupun daerah, setelah tidak bekerja di pemerintahan dikerjakan kembali di perusahaan-perusahaan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

swasta dan ditempatkan pada posisi dalam perusahaan tersebut. Hal itu sangat membantu sektor swasta yang ingin mendapatkan akses ke pemerintahan dan memperoleh informasi yang lebih luas tentang kebijakan pemerintah. Konsekuansinya hubungan antara sektor publik dengan swasta merupakan hubungan yang saling memberikan sinergi. Praktik inilah yang disebut amakudari.

Konsep amakudari sedikit berbeda dengan konsep reinventing government atau new publik management, karena kedua konsep yang disebut terakhir diawali dari anggapan bahwa sektor swasta lebih baik dari pada sektor pbulik. Oleh karena itu untuk memperbaiki kinerja sektor publik harus diadopsi prinsip dan praktik manajemen sektor swasta kedalam sektor publik. Konsep reinventing government bahkan sebenarnya menghendaki peran pemerintah yang kecil dan peran sektor swasta besar. Pemerintah berperan dalam pembuatan regulasi dan pembuatan kebijakan saja. namun, bebagai konsep tersebut sebenarnya memiliki muara yang tidak jauh berbeda, yaitu berusaha menciptakan masyarakat sejahtera, kemakmuran, kehidupan yang lebih baik dan manusiawi.

Mengukur kesuksesan sektor publik tidaklah semudah mengukur kesuksesan suatu perusahaan bisnis. Untuk mengukur sukses atau tidaknya organisasi sektor publik perlu diketahui beberapa hal penting berikut:

- Apanya sebenarnya yang akan diukur?
- Skala atau ukuran apa yang akan digunakan?
- Berapa toleransi kesalahan (margin of error) yang dapat diterima?
- Siapa yang akan mengukur?

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

- Untuk siapa informasi kinerja tersebut dan apa yang akan mereka lakukan dengan laporan hasil kinerja itu?

Sebagai contoh, untuk mengukur keberhasilan departemen atau dinas pekerjaan umum dalam pembangunan jalan transportasi, perlu diajukan serangkaian pertanyaan yang mengarah pada nilai keberhasilan proyek tersebut. Pertanyaan yang perlu diajukan sebelum dilakukan pengukuran kinerja untuk menilai sukses tidaknya proyek tersebut adalah:

- Standar pelayanan seperti apa yang harus dipenuhi?
- Siapa yang akan menilai kesuksesan priyek tersebut – pemakai jalan, perusahaan atau institusi yang membangun jalan, organisasi yang bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan itu ataukah semua pihak yang terlibat atau terpengaruhi dengan proyek itu?
- Bagaimana menghitung manfaat pelayanan tranportasi yang dibangun?
- Berapa bobot yang harus diberikan untuk faktor tertentu misalnya keandalan dan dampak terhadap masyarakat?

Ukuran kesuksesan pembangunan pelayanan transportasi, bukan sekedar ukuran kuantitatif seperti jumlah kilometer jalan yang dibangun atau bertambahnya jumlah penumpang yang terangkut, tapi juga ukuran kualitatif seperti kualitas jalan.

2.3. Pengukuran Indikator Kinerja

1. Indikator masukan (*input*) adalah hasil kerja pegawai baik secara kuantitas maupun kualitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Seorang pegawai yang baik harus memiliki keahlian yang tinggi, dan ketelitian dalam melakukan suatu pekerjaan, sarana dan prasaran, serta pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki pegawai.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

a. Keahlian dalam bekerja adalah kemampuan kerja dan keterampilan kerja yang dimiliki oleh pegawai yang berkaitan dengan pekerjaannya. Setiap pegawai akan senantiasa dituntut memiliki kemampuan kerja tertentu untuk dapat melaksanakan pekerjaannya secara efektif dan efisien.

b. Ketelitian dalam melakukan sesuatu pekerjaan itu sangat diperlukan, apabila seorang tidak fokus terhadap pekerjaannya akan menyebabkan banyak kesalahan terhadap prosedur berikutnya. Sehingga dalam suatu instansi diperlukan konsentrasi dan disiplin kerja yang tinggi dalam melakukan pekerjaan dan menghasilkan kinerja yang baik.

c. Jumlah fasilitas, dalam pekerjaan dibutuhkan fasilitas dimana hal tersebut membantu para pegawai dalam melaksanakan tugasnya masing-masing.

d. Pengetahuan dalam bekerja, penempatan kerja seorang pegawai harus berdasarkan pengetahuan secara latar belakang pendidikannya. Apabila seorang pegawai memiliki kemampuan berfikir yang tinggi maka ia akan mampu menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan kepadannya dengan baik.

2. Indikator keluaran (*output*) adalah hasil yang dapat diukur dan dicapai oleh individu menurut tingkat kinerja yang dicapai dalam melaksanakan tugasnya.

a. Kuantitas kerja yaitu banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan dapat terselesaikan. Kuantitas kerja dapat meliputi output, perlu diperhatikan pula tidak hanya output yang rutin saja, tetapi seberapa cepat pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya yang ekstra.

b. Waktu penyelesian pekerjaan, kecepatan pegawai dalam bekerja merupakan sebagai beban dan tanggung jawab pegawai tersebut untuk dapat menyelesaikan pekerjaanya tepat pada waktunya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

c. Kualitas kerja adalah mutu hasil kerja yang didasarkan pada syandar yang ditetapkan.

d. Penilaian kerja adalah seberapa baik seorang pegawai melakukan pekerjaan yang diberikan kepanya, penilaian kerja juga suatu proses yang dilkukan oleh suatu instansi atau organisasi dalam mengevaluasi kinerja atau pekerjaan seorang pegawai.

3. Indikator hasil (*outcome*) adalah dampak dari apa yang telah dicapai oleh kinerja individu terhadap hasil kelompok, department, unit kerja atau suatu fungsi organisasi. Ini adalah bagian ukuran yang penting bagi efektivitas suatu pekerjaan.

   a. Tingkat kualitas pelayanan pegawai suatu organisasi yang diberikan kepada masyarakat, kinerja seorang pegawai yang melayani publik atau masyarakat yang ditunjukkan melalui kualitas pelayanan kepada masyarakat.

   b. Kepuasan masyarakat, masyarakat akan puas terhadap kinerja pegawai organisasi apabila kuantitas kerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih baik. Masyarakat akan puas dalam mengurus segala sesuatunya apabila dalam pengurusan tersebut dipermudah.

Adapun beberapa indikator lain yang juga sangat mempengaruhi kinerja seorang pegawai yaitu sebagai berikut:

1. Indikator manfaat (*benefit*) adalah sesuatu yang terkait tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan, misalnya:

   a. Tingkat kepuasan masyarakat

   b. Tingkat partisipasi masyarakat

2. Indikator proses (*process*) adalah segala besaran yang menunjukkan upaya yang dilakukan dalam rangka mengolah input menjadi output, misalnya:

   a. Ketaatan pada peraturan perundangan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b. Rata-rata yang diperlukan untuk memproduksi atau menghasilkan layanan jasa

3. Indikator dampak (*impact*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negative pada setiap tingkatan berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan, misalnya:

   a. Peningkatan kesejahteraan masyarakat

   b. Peningkatan pendapatan masyarakat

2.4. Pengembangan Indikator Kinerja

Penggunaan indikator kinerja sangat penting untuk mengetahui apakah sesuatu aktivitas atau program telah dilakukan secara efisien dan efektif. Indikator untuk tiap-tiap unit organisasi berbeda-beda tergantung pada tipe pelayanan yang dihasilkan. Penentuan indikator kinerja perlu mempertimbangkan komponen berikut:

1. Biaya Pelayanan (*cost of service*)

   Indikato biaya biasanya diukur dalam bentuk biaya unit, misalnya biaya per unit pelayanan. Beberapa pelayanan mungkin tidak dapat ditentukan biaya unitnya, karena output yang dihasilkan tidak dapat dikuantifikasi atau tidak ada keseragaman tipe pelayanan yang diberikan. Untuk kondisi tersebut dapat dibuat indikator proksi, misalnya belanja per kapita.

2. Penggunaan (*utilization*)

   Indikator penggunaan pada dasarnya membandingkan antara jumlah pelayanan yang ditawarkan (*supply of service*) dengan permintaan public. Indikator ini harus mempertimbangkan preferensi public, sedangkan pengukurannya biasanya berupa volume absolute atau presentase tertentu, misalnya penggunaan kapasitas. Contoh lain adalah rata-

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

rata jumlah penumpang per bus yang dioperasikan. Indikator kinerja ini digunakan untuk mengetahui frekuensi operasi atau kapasitas kendaraan yang digunakan pada tiap-tiap jalur.

3. Kualitas dan Standar Pelayanan (*quality and standard*)

   Indikator kualitas dan standar pelayanan merupakan indikator yang paling sulit diukur, karena menyangkut pertimbangan yang sifatnya subyektif. Penggunaan indikator kualitas dan standar pelayanan harus dilakukan secara hati-hati karena kalau terlalu menekankan indikator ini justru dapat menyebabkan kontra produktif. Contoh indikator kualitas dan standar pelayanan misalnya perubahan jumlah complain masyarakat atas pelayanan tertentu.

4. Cakupan Pelayanan (*coverage*)

   Indikator cakupan pelayanan perlu dipertimbangkan apabila terdapat kebijakan atau peraturan perundangan yang masyarakatkan untuk memberikan pelayanan dengan tingkat pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

5. Kepuasan (*satisfication*)

   Indikator kepuasan biasanya diukur melalui metode jajak pendapat secara langsung. Bagi pemerintah daerah, metode penjaringan aspirasi masyarakat (*need assessment*), dapat juga digunakan indikator proksi misalnya jumlah complain. Pembuatan indikator kinerja tersebut memerlukan kerja sama antar unit kerja.

2.5. Indikator Kinerja Sebagai Pembanding

Pemerintah daerah dapat melakukan sejumlah perbandingan dalam upaya melakukan pengukuran kinerja diorganisasinya. Beberapa perbandingan yang bisa dilakukan antara lain:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Membandingkan kinerja tahun ini dengan tahun lalu.
2. Membandingkan kinerja tahun ini dengan berbagai standar yang diturunkan dari pemerintah pusat atau dari daerah sendiri.
3. Membandingkan kinerja unit atau seksi yang ada pada sebuah depatemen dengan unit atau seksi departemen lain yang menyediakan jasa pelayanan yang sama.
4. Membandingkan dengan berbagai ketentuan pada sektor swasta.
5. Membandingkan semua bidang dan fungsi yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah dengan bidang dan fungsi yang sama pada pemerintah daerah lain.

Karakteristik pemerintah daerah sebagai *pure non profit organization* menempatkan organisasi ini mempunyai keunikan yang sangat berbeda dengan perusahaan bisnis. Pemda mempunyai tanggung jawab besar dibidang ekonomi dan sosial secara bersama. Pengukuran kinerja pemda harus mempertimbangkan indikator-indikator ekonomi dan sosial secara komprehensif.

Sedangkan menurut Mahsun (2006) ada beberapa elemen pokok yaitu:

1. Menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi.
2. Merumuskan indikator dan ukuran kerja.
3. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi.
4. Evaluasi kinerja, penilaian kemajuan organisasi dan meningkatkan kualitas.

Kebutuhan masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan organisasi sektor public. Menurut Mangkunegara (2006) terdapat aspek-aspek standar pekerjaan yang terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif meliputi:

1. Apek kuantitatif yaitu:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

a. Proses kerja dan kondisi pekerjaan
b. Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan
c. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan
d. Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja

2. Aspek kualitatif yaitu:
   a. Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan
   b. Tingkat kemampuan dalam bekerja
   c. Kemampuan dalam menganalisis data atau informasi, kemampuan atau kegagalan dalam menggunakan mesin atau peralatan
   d. Kemampuan mengevaluasi keluhan masyarakat

2.6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut (Robert dan Jhon) ada tiga faktor utama yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain:

1. Kemampuan (*ability*)
2. Usaha (*effort*)
3. Dukungan organisasi (*support*)

Hubungan ketiga faktor ini diakui secara luas dalam literatur manajemen yaitu sebagai berikut:

Kinerja (performance-P)= kemampuan (ability-A) x usaha(effort-E) x dukungan organisasi (support-S)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pendapat lain dari Mangkunegara (2000:7) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivasion).

a. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya, pimpinan dan pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ *superior, very superior, giflid dan genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih baik mudah mencapai kinerja maksimal.

b. Faktor Motivasi

Motivasi diartikan suatu sikap (attitude)) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersifat negative terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklimkerja, kebijakan pemimpin, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Adapun menurut Henry Simamora (2000:330) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik situasi

Bagaimana lingkungan dan organisasi mempengaruhi pelaksanaan kinerja di dalam organisasi. Lingkungan menempatkan tuntutan-tuntutan kinerja didalam organisasi. Organisasi juga dapat mempengaruhi kinerja, dan menentukan siapa yang memiliki tanggung jawab untuk penilaian.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Deskripsi Pekerjaan

   Spesifikasi pekerjaan dan standar kinerja pekerjaan. Karena pekerjaan-pekerjaan yang berbeda mempunyai deskripsi pekerjaan yang berbeda pula, program evaluasi kinerja haruslah menyediakan cara yang sistematik untuk mempertimbangkan perbedaan-perbedaan ini dan memastikan evaluasi yang konsisten diseluruh pekerjaan dan karyawan yang mendudukinya.

3. Tutjuan-tujuan penilaian kinerja

   Tujuan penilaian kinerja secara mendasar tergolong kedalam dua bagian yaitu evaluasi dan pengembangan.

4. Sikap para pegawai dan atasan terhadap evaluasi.

2.7. Tujuan Pengukuran/Penilaian Kinerja Sektor Publik

Pengukuran kinerja merupakan bagian penting dari proses pengedalian manajemen, baik organisasi publik maupun swasta. Namun karena sifat dan karakteristik organisasi sektor publik berbeda dengan sektor swasta, penekanan dan orientasi pengukuran kinerjanya pun terdapat perbedaan. Tujuan dilakukan penilaian kinerja sektor publik adalah:

- Mengetahui tingkat pencapaian tujuan organisasi
- Meyediakan sarana pembelajaran pegawai
- Memperbaiki kinerja periode berikutnya
- Memberikan pertimbangan yang sistematik dalam pembuatan keputusan pemberian reward dan punishment

a. Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pengukuran kinerja pada organisasi sektor publik digunakan untukmengetahui ketercapaian tujuan organisasi. Penilaian kinerja berfungsi sebagai tonggak (milestone) yang menunjukkan tingkat ketercapaian tujuan dan juga menunjukkan apakah organisasi berjalan sesuai arah atau menyimpang dari tujuan yang diterapkan. Jika terjadi penyimpangan dari arah semestinya, pimpinan dengan cepat dapat melakukan tindakan koreksi dan perbaikan.

Ditinjau dari perspektif pengendalian internal, sistem pengukuran kinerja didesain untuk memonitor implementasi rencana-rencana organisasi, menentukan kapan rencana tersebut berhasil dan bagaiamana cara memperbaikinya (Atkinson et al., 1997 dalam Kloot, 1999). Sistem pengukuran kinerja digunakan untuk memfokuskan perhatian pada pencapaian tujuan organisasi, mengukur dan melaporkan kinerja, serta untuk memahami bagaimana proses kinerja mempengaruhi pembelajaran organisasi. Pengukuran kinerja juga digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terkait dengan operasional organisasi, yang dapat diatasi dengan menyesuaikan proses yang ada, dan mengidentifikasikan permasalahan-permasalahan yang lebih mendasar yang membutuhkan penyesuain strategi organisasi (Argyris, 1977).

b. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai

Pengukuran kinerja merupakan pendekatan sistematik dan terintegrasi untuk memperbaiki kinerja organisasi dalam rangka mencapai tujuan strategik organisasi dan mewujudkan visi dan misinya. Sistem pengukuran kinerja bertujuan untuk memperbaiki hasil dari usaha yang dilakukan oleh pegawai dengan mengaitkannya terhadap tujuan organisasi. Pengukuran kinerja merupakan sarana untuk pembelajaran pegawai tentang bagaimana seharusnya mereka bertindak, dan memberikan dasar dalam perubahan perilaku, sikap, skill, atau pengetahuan kerja yang harus dimiliki pegawai untuk mencapai hasil kerja terbaik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Hanya dengan pengukuran kinerja seseorang dapat diketahui bahwa ia telah bekerja dengan baik atau tidak. proses pengukuran dan penilaian kinerja akan menjadi sarana pembelajaran bagi semua organisasi melalui:

- Refleksi terhadap kinerja masa lalu
- Evaluasi kinerja saat ini
- Identifikasi solusi terhadap permasalahan kinerja saat ini dan membuat keputusan-keputusan untuk perbaikan kinerja yang akan datang.

c. Memperbaiki kinerja periode-periode berikutnya

Pengukuran kinerja dilakukan sebagaisebagai sarana pembelajaran kinerja di masa yang akan datang. Penerapan sistem pengukuran kinerja dalam jangka panjang bertujuan untuk membentuk budaya berprestasi (achievement culture) di dalam organisasi. Budaya kinerja atau budaya berprestasi dapat diciptakan apabila sistem pengukuran kinerja mampu menciptakan atmosfir organisasi sehingga setiap orang dalam organisasi dituntut untuk berprestasi. Untuk menciptakan atmosfir itu diperlukan perbaikan kinerja secara terus-terusan. Kinerja saat ini harus lebih baik dari kinerja sebelumnya, dan kinerja yang akan datang harus lebih baik dari pada sekarang.

d. Memberikan pertimbangan yang sistematik dalam pembuatan keputusan pemberian penghargaan (reward) dan hukuman (punishment)

Pengukuran kinerja bertujuan memberikan dasar sistematik bagi manajer untuk memberikan reward, misalnya kenaikan gaji, tunjangan, dan promosi, atau punishment misalnya pemutusan kerja, penundaan promosi, dan teguran.

Sistem manajemen kinerja modern diperlukan untuk mendukung sistem gaji berdasarkan kinerja (performance based pay) atau disebut juga pembayaran yang berorientasi hasil

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

(result oriented pay). Untuk mengimplementasikan sistem penggajian berbasis kinerja/ hasil, maka organisasi sektor publik harus memiliki sistem manajemen kinerja modern, efektif, dan gaji yang memiliki hubungan yang jelas dengan knowledge, skill dan kotribusi individu terhadap kinerja organisasi.

e. Memotivasi pegawai

Pengukuran kinerja bertujuan meningkatkan motivasi pegawai. Dengan adanya pengukuran kinerja yang dihubungkan dengan manajemen kompensasi, maka pegawai yang berkinerja tinggi akan memperoleh reward. Reward tersebut memberikan motivasi pegawai untuk berkinerja lebih tinggi dengan harapan kinerja yang tinggi akan memperoleh kompensasi yang tinggi. Hal itu hanya akan berjalan baik apabila organisasi menggunakan manajemen kompensasi berbasis koinerja. Pengukuran kinerja juga mendorong manajer untuk memahami proses memotivasi, bagaimana individu membuat pilihan tindakan berdasarkan pada preferensi, reward, dan prestasi kerjanya.

f. Menciptakan akuntabilitas publik

Pengukuran kinerja merupakan salah satu alat untuk mendorong terciptanya akuntabilitas publik. Pengukuran kinerja menunjukkan seberapa besar kinerja manajerial dicapai, seberapa bagus kinerja finansial organisasi, dan kinerja lainnya yang menjadi dasar penilaian akuntabilitas. Kinerja tersebut harus diukur dan dilaporkan dalam bentuk laporan kinerja. Pelaporan informasi kinerja tersebut sangat penting baik bagi pihak internal maupun eksternal. Bagi pihak internal, manajer membutuhkan laporan kinerja dari stafnya untuk meningkatkan akuntabilitas manajerila dan akuntabilitas kinerja, bagi pihak eksternal, informasi kinerja tersebut digunakan untuk mengevaluasi kinerja organisasi, menilai tingkat trasparansi dan akuntabilitas publik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2.8. Arti Penting Pengukuran Kinerja Pada Instansi Pemerintah

Pengukuran kinerja merupakan alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Dengan dilakukannya pengukuran maka kita bisa memastikan apakah pengambilan keputusan dilakukan secara tepat dan objektif. Selain itu kita juga bisa memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja dan membandingkan dengan rencana kerja serta melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja periode berikutnya. Terjadinya peningkatan atau penurunan produktivitas bisa ditunjukkan dari kegiatan ini.

Pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Informasi yang termasuk dalam pengukuran kinerja antara lain:

1. Efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa
2. Kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan).
3. Hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan
4. Efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan. Instansi pemerintah adalah organisasi yang *pure no profit oriented*. Kinerja instansi pemerintah harus diukur dari aspek aspek yang komprehensif baik finansial maupun non finansial.

2.9. Penilaian Kinerja

Kinerja pegawai perlu di perhatikan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Dening dalam Soewarso Hardjosoemarso (1996:153) syarat untuk mendapatkan pelayanan yang baik adalah:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Pimpinan organisasi harus mampu memprediksikan produk maupun jasa yang dihasilkan untuk jangka waktu 10, 15, atau 20 tahun yang akan datang.
2. Mutu tersebut ditentukan oleh pelanggan.
3. Dikembangkan ukuran-ukuran untuk menilai efektifitas upaya guna memenuhi kebutuhan pelanggan.
4. Dalam medesain produk ataupun jasa maka yang harus diperhitungkan adalah kebutuhan pelanggan.
5. Kepuasan pelanggan harus menjadi syarat bagian mutu.
6. Mutu jasa harus menentukan harga produk dan jasa

Dari uraian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam mencapai tingkat mutu pelayanan yang baik kepuasan pelanggan harus menjadi acuan utama dalam menentukan kebijakan yang akan diterapkan perusahaan. Kebijaksanaan yang diterapkan perusahaan atau instansi tersebut juga menyangkut bagian pegawai karena dalam prakteknya para pegawai ini yang nantinya berhadapan langsung dengan pengguna jasa.

Manajemen kinerja mempunyai peranan penting untuk mencapai tujuan organisasi, namun pelaksanaannya tidak mudah. Sebagian organisasi sukses menjalankan dan tidak sedikit pula yang mengalami kegagalan. Manajemen kinerja dapat dinyatakan berhasil apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- Proses manajemen kinerja telah memungkinkan pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh individu dari pekerjaan dapat di pergunakan untuk memodifikasi tujuan organisasi.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

- Terdapat komitmen dan dukungan dari manajemen puncak untuk menjalankan manajemen kinerja.
- Proses penyelenggaraan manajemen kinerja dapat disesuaikan dengan pekerjaan sebenarnya dari organisasi dan bagaimana kinerja pada umumnya dikelola.
- Tujuan dan pelaksanaan manajemen kinerja dan tentang manfaatnya bagi semua yang berkepentingan, dikomuniasi secara luas dan efektif.
- Proses manajemen kinerja memahami bahwa terdapat kepentingan masyarakat dalam organisasi dan menghargai kebutuhan individual.

2.10. Langkah-langkah Penilaian Kinerja

1. Penentuan saran

   Penentuan saran harus spesifik, terukur, menantang, dan didasarkan pada waktu tertentu. Disamping itu, perlu diperhatikan proses penentuan sasaran tersebut, yaitu diharapkan sasaran tugas individu dirumuskan bersama-sama antara atasan dan bawahan.

2. Penentuan Standar Kinerja

   Pentingnya penilaian untuk kerja menghendaki penilaian tersebut harus benar-benar obyektif, yaitu mengukur unjuk kerja pegawai yang sesungguhnya. Artinya, pelaksanaan penilaian harus mencerminkan pelaksanaan unjuk kerja yang sesungguhnya atau mengevaluasi perilaku yang menverminkan keberhasilan pelaksanaan pekerjaan.

3. Penentuan Metode dan Pelaksanaan Penelitian

   Metode yang dimaksud adalah pendekatan atau cara serta perlengkapan yang digunakan dalam pelaksanaan penilaian kinerja seperti formulir dan pelaksanaannya. Metode-metode ini seperti metode perbandingan, tes dan lain-lain.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4. Merupakan pemberian umpan balik kepada pegawai mengenai aspek-aspek unjuk kerja yang harus diubah dan dipertahnkan serta berbagai tindakan yang harus diambil, baik oleh organisasi maupun pegawai dalam upaya perbaikan kinerja pada masa yang akan datang.

Pengukur Kinerja Pegawai antara lain:

1. Kecakapan dalam bekerja baik secara kuantitatif maupun kualitatif
2. Ketelitian dalam melakukan pekerjaan
3. Kemampuan dalam mengambil keputusan dan menciptakan hal-hal baru dalam mensukseskan pekerjaannya
4. Intensif terhadap kemampuan pegawai dalam menciptakan hal-hal baru dalam mensukseskan pekerjaannya
5. Disiplin dalam mematuhi peraturan yang ada dalam mengerjakan pekerjaan sesuai dengan instruksi
6. Bertanggung jawab atas pekerjaan dan hasil kerja
7. Kemampuan bekerja sama dengan rekan sekerja
8. Kesetiaan dalam pekerjaan dan jabatan
9. Kejujuran dalam melaksanakan tugas
10. Kepemimpinan dan kemampuan pegawai dalam memimpin dan memotivasi kerja

Menurut Bernard Kantz (1998:153) keberhasilan manajemen dalam mencapai mutu yang baik dapat terjadi dengan cara seperti berikut:

1. Tanamkan suatu falsafah instansi
2. Manajemen harus membimbing dan memberi contoh kepemimpinan yang bermutu
3. Adakah perubahan atau modifikasi terhadap system yang ada

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4. Memberikan pendidikan dan pelatihan serta memberdayakan pegawai

Dalam menilai kinerja pegawai, ada enam hal yang perlu diperhatikan antara lain yaitu:

1. Kegunaan hasil penilaian kinerja
2. Unsur-unsur penilaian kinerja
3. Teknik penilaian masa lalu
4. Kiat melaksanakan penilaian kinerja yang berorientasi ke masa depan
5. Implikasi proses penilaian
6. Umpan balik bagi satuan kerja yang mengolah sumber daya manusia dalam organisasi

2.11. Hambatan Penilaian Kinerja

Penilaian yang dilakukan dengan baik sesuai dengan fungsinya akan sangat menguntungkan organisasi, yaitu akan dapat meningkatkan kinerja. Akan tetapi, dalam proses melakukan penilaian untuk kerja yang baik ini terdapat beberapa tantangan, yaitu:

a. Kesalahan penilaian

Para ahli mengemukakan beberapa kecendrungan kesalahan penilaian yang harus diperhatikan, yaitu:

- *Hallo effect*, yaitu penilaian yang terjadi karena pendapat pribadi subyektif penilai mempengaruhi penilaian untuk kerja.
- *The error of central tendency*, yaitu penilaian tidak senang memberikan penilaian jelek atau baik kepada pegawai sehingga cendrung menilai secara rata-rata
- *The liniyency and strickness blases,* yaitu penilaian terlalu lunak atau keras

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

- *Personal prejudice*, yaitu penilaian didasarkan atau dipengaruhi oleh prasangka-prasangka yang tidak baik terhadap suatu kelompok masyarakat
- *The receci effect*, yaitu penilaian mendasarkan penilaiannya pada perilaku-perilaku kerja yang paling akhir terjadi

b. Ketidaksiapan penilai

Penilai mungkin tidak disiapkan untuk melakukan penilaian. Ini dapat mengakibatkan:

- Penilai kurang percaya diri
- Keterbatasan pengetahuan mengenai pekerjaan
- Kurangnya waktu untuk melakukan penilaian

Kurangnya percaya diri dapat terjadi karena penilai tidak memahami elemen-elemen system penilaian, yang dapat diakibatkan keterbatasan pengetahuan mengenai pekerjaan dan juga pegawai yang sedang dinilai, ditambah lagi dengan waktu yang tersedia untuk melakukan penilaian, yang dapat terjadi karena kesibukan penilai dalam pekerjaan sehari-hari.

c. Ketidakefektifan praktek dan kebijakan organisasi

Dalam hal ini adalah:

- Tidak adanya reward penilai.

  Sesungguhnya penilai bukanlah pekerjaan yang mudah dimana pekerjaan tersebut membutuhkan waktu dan tenaga yang cukup banyak, sehingga dengan tidak adanya ganjaran baik yang bersifat positif maupun negatif, para penilai melakukan secukupnya berdasarkan apa atau sisa waktu yang dimilikinya.

- *Norm supporting lineancy*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Meliputi kebiasaan yang terjadi, bahwa penilai yang jelek terhadap bawahan berarti menunjukkan kelemahan atasan dalam membina bawahan. Sehingga ada kecendrungan atasan melakukan penilaian yang baik pada bawahan.

- *Lack of appropriate accountability*

  Kurangnya rasa tanggung jawab dari atasan terhadap organisasi mengakibatkan munculnya ketidakpedulian akan unjuk rasa pegawai, yang akan mengakibatkan penilaian tidak dilakukan dengan baik. Ini muncul akibat kebijakan-kebijakan yang tidak penting.

d. Formulir penilaian yang baik

   Metode-metode penilaian biasanya menggunakan formulir penilaian, dan sering kali formulir penilaian tersebut terdapat ketidak jelasan, tidak mencakup aspek utama dari unjuk rasa, dan tidak kompleks atau rumit.

2.12. Cara Mengatasi Hambatan Dalam Penilaian Kinerja

Terdapat beberapa cara dalam mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam penilaian kinerja pegawai yaitu:

a. Memberikan latihan kepada penilai
b. Melibatkan penilai dalam menentukan formulir penilaian
c. Menekankan para pemimpin pegawai akan pentingnya penilaian unjuk rasa
d. Memberikan penghargaan kepada pimpinan penilai
e. Memilih penilai yang tepat

Perumusan indikator kinerja diatas tetap berpedoman pada tujuan, program dan fungsi dari instansi yang ada. Karena setiap kantor pemerintah mempunyai karakteristik yang berbeda,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

maka sudah tentu indikator kinerja setiap instansi akan berbeda-beda. Dalam arti, tidak ada indikator tunggal yang dapat digunakan untuk menunjukkan tingkat keberhasilan secara komprehensif untuk semua jenis instansi pemerintah. Indikator kerja yang dipilih akan sangat tergantung pada faktor kriikal keberhasilan yang telah diidentifikasi.

Indikator keberhasilan Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru mempunya karakteristik yang sama dengan organisasi sektor public padaa umumnya. Indikator ini sangat berbeda dengan sektor bisnis karena sifat output yang dihasilkan Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru ini lebih banyak bersifat intangible. Dengan demikian indikator finansial saja tidak cukup untuk mengukur tingkat keberhasilan Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru. Dalam arti bahwa pengukuran keberhasilan Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru mestinya dilakukan secara kkomrehensif yang meliputi aspek finansial dan non finansial baik bersifat tangible maupun intangible. Indikator keberhasilan yang didesain harus mempertimbangkan indikator ekonomi, efesiensi, dan efektifitas baik dilihat dari sudut stakholders dan finansila maupun prspektif pelanggan.

Keberhasilan untuk program dan kegiatan Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru. Masing-masing fungsi ini bisa diklasifikasikan dan diidentifikasi keberhasilan pada input, output, dan outcome.

2.13. Penelitian Terdahulu

1. Jonrizal dengan judul Analisis Kinerja Pegawai Sekretariat kota Padang Panjang tahun 2011. Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh kesimpulan: Dilihat dari hasil evaluasi kerja semester 1 tahun 2010 dengan menggunakan beberapa indikator yaitu indikator pengelolaan pendapatan daerah, indikator fisik kegiatan, indikator laporan hasil

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pemeriksaan (LPH), indikator pengumpulan zakat, indikator tingkat disiplin, dan indikator akuntabilitas berdasarkan ketepatan waktu penyampaian laporan keuangan. Maka kinerja Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Padang Panjang pada semester 1 tahun 2010 diklasifikasikan "BAIK' dengan total skor 123,5% atau rata-rata 20,583. Dan berdasarkan akumulasi skor penilaian evaluasi kinerja semester 1 tahun 2010 Sekretariat Daerah berada pada peringkat ke 2 dari 11 SKPD pengelolaan pendapatan. Namum tidak bisa dipungkiri bahwa pencapaian tersebut juga tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan yang ditemukan dilapangan sehingga peneliti bisa mengatakan pencapaian tersebut belum mampu menjabarkan permasalahan terkait kedisiplinan SDM pelaksana dan kepuasan kerja dari tiap-tiap pegawai pemerintah yang berada dilingkungan Sekretariat Daerah Kota Padang Panjang.

2. Nesya Ayu Wardani dengan judul Analisis Kinerja Pegawai di Sekretariat DPRD Provinsi Banten tahun 2012. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa: Banyak pegawai yang tidak bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan peraturan kantor, seperti melakukan tindakan tidak disiplin. Tidak adanya sanksi tegas dari pimpinan kepada pegawai yang tidak disiplin. Kualitas hasil kerja dari pegawai sekretariat DPRD prov. Banten yang dinilai masih kurang, suasan kerja yang menjadi permasalahan dapat menggangu kualitas kerja pegawai. Penempatan kerja pegawai belum disesuaikan dengan latar belakng pendidikan pegawai. Inisiatif pegawai masih kurang dalam pekerjaannya dengan cepat dan tepat. pimpinan juga kurang dalam memberikan arahan terhadapa bawahan yang berakibat juga terhadap kurangnya komunikasi pegawai dengan pimpinan. Kerja sama tim yang ada belum dapat dikatakan baik karena masih

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

banyak pegawai yang merasa disaat dirinya sedang sibuk dalam mempersiapkan suatu acara seperti rapat dan sebagainya, akan tetapi pegawai lain tidak membantu.

3. Titin Indarwati Subroto dengan judul Analisa Kinerja Pegawai pada Kantor Pertanahan Semarang tahun 2008. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa: berdasarkan uji korelasi antara kemampuan dengan kinerja organisasi dengan rumus Kendall Tau diperoleh angka 0,217 artinya kemampuan berkolerasi positif dan sangat signifikan terhadap kinerja. Jika kemampuan pegawai ditingkatkan maka akan meningkatkan kinerja meskipun lemah karena 0,217 < 0,5. 159 Hal ini dapat dilihat dari masih adanya ketidak sesuaian antara latar belakang pendidikan dengan penempatan pegawai, belum semua pegawai mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan latihan sesuai dengan bidang tugasnya dan kurangnya pengetahuan pegawai mengenai prosedur atau mekanisme kerja. Berdasarkan uji korelasi antara motivasi kerja dengan kinerja setelah dihitung dengan rumus Kendall Tau diperoleh angka 0,491 artinya motivasi kerja berkolerasi positif dan sangat signifikan terhadap kinerja. Jika motivasi pegawai ditingkatkan maka akan meningkatkan kinerja meskipun lemah karena 0,491 < 0,5. Pimpinan kurang memberikan perhatian kepada pegawai yang memiliki kemampuan tinggi, kurang memberikan pengakuan terhadap prestasi, pengarahan pimpinan mengenai tehnis pekerjaan tidak dijadwalkan secara jelas, adanya penghasilan diluar gaji misalnya uang lembur yang tidak semua pegawai bisa menikmatinya, rolling staf tidak pernah dilaksanakan. Korelasi antara fasilitas kerja dengan kinerja setelah dihitung dengan rumus Kendall Tau diperoleh angka 0,273 artinya fasilitas kerja berkolerasi positif dan signifikan terhadap kinerja. Jika kemampuan pegawai ditingkatkan maka akan meningkatkan kinerja meskipun lemah karena 0,273 < 0,5. Fasilitas kerja yang ada antara

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

lain tingkat kebisingan yang masih tinggi dan ruang tunggu tamu yang belum memadai, ruang kantor yang masih kurang besar serta kenyamanan ruang kerja masih kurang mendukung, belum adanya genset, jumlah komputer masih dirasa kurang. Berdasarkan uji koefisien Konkordansi Kendall dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara kemampuan, motivasi dan fasilitas kerja dengan kinerja pegawai. Dengan demikian, hipotesis mayor dalam penelitian ini diterima. Apabila dilihat pengaruhnya ketiga variable tersebut secara bersama-sama mempengaruhi kinerja pegawai sebesar 73,16%.

2.14. Hipotesa

Dari latang belakang dan telaah pustaka yang telah dilampirkan, maka penulis dapat membuat suatu hipotesa sebagai berikut **" Diduga kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru sangat baik"**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi penelitian

Dalam melaksanakan penelitian yang penulis lakukan dalam proposal ini adalah berlokasi pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru Jalan Soebrantas nomor 52 Pekanbaru Riau No Telp. 076121720 Kode Pos 28294, Indonesia.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3.2. Operasional variable penelitian

Variable penelitian	Dimensi	Indikator	Skala
Kinerja adalah hasil pekerjaan secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai/karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegara, 2005)	a. Masukan	1. Keahlian dalam bekerja 2. Ketelitian dalam bekerja 3. Pengetahuan dalam bekerja 4. Jumlah fasilitas	Ordinal
	b. Keluaran	5. Kuantitas kerja 6. Waktu penyelesaian kerja 7. Kualitas kerja 8. Kemampuan kerja	
	c. Dampak/ hasil	9. Tingkat kualitas pelayanan pegawai 10. Kepuasan masyarakat	

Sumber: Manajemen Kinerja Sektor Publik (Mahmudi, SE., M.Si., Ak., C.M.A.,:2013)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3.3. Jenis dan Sumber Data

Untuk mendapatakan data yang akurat dalam penyelesaian proposal ini, digunakan jenis dan sumber data sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data langsung yang diperoleh dari objek penelitian seperti wawancara dan kuisioner terhadap pegawai Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru.

b. Data Skunder

Data skunder adalah data yang diperoleh melalui data yang sudah ada yang berkaitan dengan penelitian ini seperti data pegawai, struktur organisasi pegawai dan lain-lain yang sudah tersedia di Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penyelesaian proposal ini adalah sebagai berikut:

a. Metode Kuisioner.

Pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang telah disusun untuk ditanyakan kepada responden sesuai dengan alternative jawaban yang sudah ada.

b. Metode Wawancara

Metode ini yaitu mengumpulkan data dengan mewawancarai pihak yang terlibat langsung (responden) dalam penelitian ini.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3.5. Populasi dan Sampel

3.5.1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subyek penelitian. Populasi adalah setiap subyek yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Populasi dalam penelitian ini seluruh pegawai pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru yang berjumlah 24 orang.

3.5.2. Sampel

Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi yang berjumlah sebanyak 24 orang. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan sensus.

3.6. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis secara deskriptif yaitu dengan cara pengumpulan data melalui kuisioner selanjutnya ditabolasi sehingga dapat diambil kesimpulan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1. Sejarah Singkat Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru

Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru adalah merupakan salah satu Kecamatan yang berbentuk berdasarkan PP.No.19 Tahun 1987, tentang perubahan batas antara Kota Pekanbaru dengan Kabupaten Kampar pada tanggal 14 Mei 1988 dengan luas wilayah ±199.792 KM2.

Terbentuknya Kecamatan ini terdiri dari beberapa Desa dan Kecamatan dari Kabupaten Kampar yaitu:

1. Desa Simpang Baru dari Kecamatan Kampar
2. Desa Sidomulyo Barat dari Kecamatan Siak Hulu
3. Desa Labuh Baru dari Kecamatan Siak Hulu
4. Desa Tampan dari Kecamatan Siak Hulu

Jadi dari 4 (empat) Desa inilah Kecamatan ini terbentuk yang berdasarkan PP No.19 Tahun 1987 yang diatas tadi.

Pada tahun 2003 Pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan Perda No.03 Tahun 2003, wilayah Kecamatan Tampan dimekarkan mejadi 2 Kecamatan dengan batas-batas sebagai berikut:

1. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Marpoyan Damai (Kota Pekanbaru)
2. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Tambang (Kabupaten Kampar)
3. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Payung Sekaki (Kota Pekanbaru)
4. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Tambang (Kabupaten Kampar)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Wilayah Kecamatan Tampan pada saat ini adalah ± 65 KM2 yang terdiri dari 4 kelurahan yaitu:

1. Kelurahan Simpang Baru
2. Kelurahan Tuah Karya
3. Kelurahan Sidomulyo Barat
4. Kelurahan Delima

Wilayah Kecamatan Tampan ini keadaan tanahnya datar dan sebagian lagi rawa-rawa, adapun jenis tanahnya adalah Agromosal. Jenis tanah ini sangat cocok digunakan untuk pertanian.

4.2. Visi dan Misi

a. Visi

Visi merupakan gambaran masa depan berupa komitmen murni tanpa rekayasa yang membentuk suatu model dan harus menjadi milik bersama serta diyakini oleh seluruh anggota organisasi. Dengan visi yang telah dibentuk, diharapkan sebuah organisasi dapat bergerak maju menuju masa depan yang lebih baik.

Visi Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru sebagai berikut "TERDEPAN PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN KECAMATAN DAN TERBAIK PEMBERIAN PELAYANAN PUBLIK SEKECAMATAN KOTA PEKANBARU".

b. Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru menetapkan misi sebagai berikut:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Mengutamakan pelayanan publik sebagai terciptanya pelayanan secara prima terhadap masyarakat.
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur yang berkualitas, bertanggung jawab serta berjiwa profesionalisme.
3. Melaksanakan koordinasi disetiap line terksit dengan penciptaan komunikasi yang efektif diantara aparatur kecamatan.
4. Meningkatkan kerja sama, loyalitas dan integritas di dalam jiwa setiap aparatur kecamatan.

4.3. Struktur Organisasi

Untuk melakukan kerja sama yang baik, diperlukan suatu wadah atau tempat, dalam administrasi wadah ini disebut organisasi. Jadi organisasi merupakan suatu wadah dalam proses kerja sama dan terjalinnya hubungan kerja. Agar kerja sama ini berjalan dengan baik, maka perlu adanya struktur yang baik atau susunan organisasi yang baik.

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang menunjukkan sebuah tugas dan kegiatan, hubungan antara fungsi, wewenang dan tanggung jawab tiap bagian dan bidang atas pekerjaan yang dibebankan kepada individu atau kelompok yang bersangkutan agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Untuk memperjelas dan mempertegas struktur organisasi perlu digambarkan dalam bagian organisasi, dengan adanya struktur organisasi akan dapat menunjukkan satuan-satuan organisasinya serta garis-garis wewenang dan bertanggung jawab. Lebih lanjut dengan adanya bagan organisasi tersebut dapat menghindari kesalahpahaman dan keraguan akan posisi masing-

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

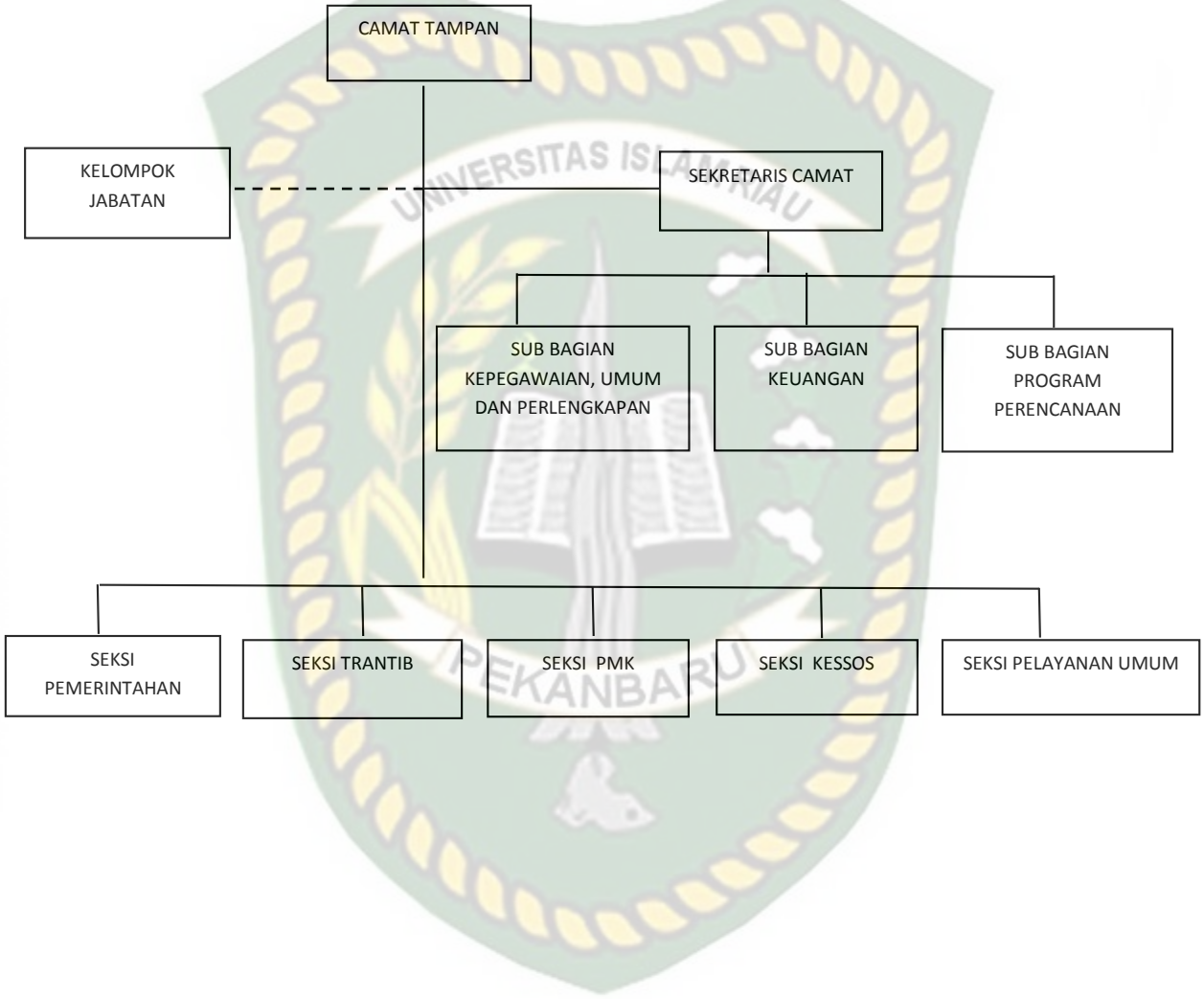
masing dari suatu organisasi dalam perusahaan. Untuk mengetahui struktur organisasi yang terdapat pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Gambar 4.1

STURKTUR ORGANISASI PEMERINTAH

KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU



Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dari struktur Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru ini, maka dapat digambarkan bahwa struktur organisasi yang dipakai adalah type organisasi garis dan staf.

Adapun fungsi, tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru ini adalah sebagai berikut:

1. SEKRETARIS CAMAT

TUGAS POKOK

Sekretaris Camat mempunyai rincian tugas :

a. Merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan teknis administratif; menyelenggarakan tugas umum pemerintahan serta melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh walikota.
b. Merencanakan kegiatan pelayanan teknis administratif untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintahan kecamatan, pembangunan dan kemasyarakatan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
c. Merencanakan program kerja pemerintahan kecamatan.
d. Mengkoordinir pelaksanaan tugas administrasi pemerintahan kecamatan mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi, pelaporan.
e. Membina, mengawasi dan mengendalikan perangkat kecamatan dan kelurahan dalam melaksanakan kebijakan pemerintah daerah.
f. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
g. Memberi petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

h. Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.

i. Membuat konsep pedoman dan petunjuk teknis.

j. Mengevaluasi tugas pemerintahan kecamatan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.

k. Melaporkan pelaksanaan tugas pemerintahan kecamatan kepada Camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.

l. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

FUNGSI

Sekretaris Kecamatan dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pada Tugas Pokok di atas menyelenggarakan fungsi:

a. Perencanaan kegiatan teknis administratif.

b. Perencanaan program kerja kecamatan.

c. Koordinasi tugas administrasi.

d. Pembinaan perangkat kecamatan dan kelurahan.

e. Pengevaluasian tugas pemerintahan Kecamatan.

f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

2. KEPALA SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN, UMUM DAN PERLENGKAPAN

TUGAS POKOK

Kepala Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan mempunyai rincian tugas:

a. Mengkoordnasikan dan melaksanakan pelayanan urusan Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b. Merencanakan program kerja sub bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan meliputi koordinasi dan pelaksanaan tugas bidang Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
c. Merencanakan program kerja dan inventarisasi aset kecamatan dan kelurahan.
d. Merencanakan program kerja penyelenggaraan pelayanan kebersihan, keindahan dan pertamanan.
e. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan yang berhubungan kepegawaian, pembinaan aparatur serta peningkatan kualitas pegawai.
f. Merumuskan dan melaksanakan pelayanan administrasi, inventaris kantor dan dokumentasi kegiatan kantor.
g. Melaksanakan urusan keprotokolan, upacara-upacara, rapat-rapat dinas dan pelayanan hubungan masyarakat.
h. Melaksanakan kegiatan penyusunan kebutuhan dan materiil bagi unit kerja kecamatan.
i. Merumuskan dan mengkoordinasikan kegiatan kebersihan, ketertiban, kenyamanan ruangan dan halaman kantor, disiplin pegawai serta pengamanan dilingkungan badan.
j. Melaksanakan penyusunan data kepegawaian, DP3 PNS, registrasi PNS dan DUK.
k. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
l. Memberi petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya.
m. Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

n. Mengevaluasi tugas sub bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.

o. Melaporkan pelaksanaan tugas sub bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.

p. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

FUNGSI

Kepala Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pada Tugas Pokok di atas menyelenggarakan fungsi:

a. Perencanaan program kerja sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan.

b. Perumusan data kepegawaian.

c. Pelaksanaan urusan dalam.

d. Pelaksanaan kebutuhan materiil.

e. Pengoordinasian kebersihan dan kenyamanan lingkungan.

f. Pembagian tugas kepada bawahan.

g. Pemberian petunjuk kepada bawahan.

h. Pengaturan pelaksanaan tugas.

i. Pengevaluasian tugas Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan.

j. Pelaporan pelaksanaan tugas Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan.

k. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. SUB BAGIAN KEUANGAN

TUGAS POKOK

Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai rincian tugas.

a. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pembinaan bidang keuangan Sekretariat Kecamatan.
b. Merencanakan program kerja Sub Bagian Keuangan Sekretariat Kecamatan meliputi koordinasi dan pembinaan bidang keuangan Sekretariat Kecamatan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
c. Melakukan Verifikasi serta meneliti kelengkapan Surat Permintaan Pembayaran (SPP).
d. Menyiapkan Surat Perintah Membayar (SPM).
e. Melakukan Verifikasi harian atas Penerimaan.
f. Melakukan Verifikasi Laporan Pertanggungjawaban (SPJ) Bendahara Penerimaan dan Bendahara Pengeluran.
g. Melaksanakan Akuntansi Sekretariat Kecamatan.
h. Menyiapkan Laporan Keuangan Sekretariat Kecamatan.
i. Merencanakan program kerja pengelolaan dana perjalanan Sekretariat Kecamatan.
j. Merencanakan program kerja pengelolaan biaya operasional rumah tangga sekretariat daerah dan rumah tangga kepala daerah.
k. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
l. Memberi petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

m. Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.

n. Membuat konsep pedoman dan petunjuk teknis.

o. Mengevaluasi tugas pembinaan bidang keuangan Sekretariat Kecamatan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.

p. Melaporkan pelaksanaan tugas pembinaan bidang keuangan Sekretariat Kecamatan kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.

q. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

FUNGSI

Sub Bagian Keuangan dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pada Tugas Pokok di atas menyelenggarakan fungsi :

a. Perencanaan program kerja Sub Bagian Keuangan Sekretariat Kecamatan.

b. Pelaksanaan verifikasi.

c. Penyiapan surat perintah membayar.

d. Pelaksanan akuntansi Sekretariat Kecamatan.

e. Pembagian tugas kepada bawahan.

f. Pemberian petunjuk kepada bawahan.

g. Pemeriksaan pekerjaan bawahan.

h. Pembuatan konsep pedoman dan petunjuk teknis.

i. Pengevaluasian tugas.

j. Pelaporan pelaksanaan tugas.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

k. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

4. KEPALA SUB BAGIAN PENYUSUNAN PROGRAM

TUGAS POKOK

Kepala Sub Bagian Penyusunan Program mempunyai rincian tugas:

a. mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan Penyusunan Program.
b. merencanakan program kerja sub bagian Penyusunan Program meliputi koordinasi dan pelaksanaan tugas bidang Penyusunan Program berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
c. menyusun program kerja dan membuat laporan tahunan kecamatan.
d. mengkoordinasikan tindak lanjut temuan pemeriksa fungsional, laporan masyarakat dan pengawasan lainnya.
e. mengkoordinasikan dan menyusun data serta informasi tentang kecamatan.
f. merumuskan rencana kerja tahunan dilingkungan kecamatan.
g. memfasilitasi pelaksanaan pengadaan barang dan jasa dilingkungan kecamatan.
h. membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
i. memberi petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya.
j. memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

k. mengevaluasi tugas sub bagian Penyusunan Program berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.

l. melaporkan pelaksanaan tugas sub bagian Penyusunan Program kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.

m. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

FUNGSI

Kepala Sub Bagian Penyusunan Program dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pada Tugas Pokok di atas menyelenggarakan fungsi :

a. Perencanaan program kerja sub Penyusunan Program.
b. Pembuatan laporan tahunan.
c. Penyusunan data dan informasi.
d. Penyusunan kerja tahunan.
e. Penyusunan pengadaan barang dan jasa.
f. Pembagian tugas kepada bawahan.
g. Pemberian petunjuk kepada bawahan.
h. Pengaturan pelaksanaan tugas.
i. Pengevaluasian tugas Penyusunan Program.
j. Pelaporan pelaksanaan tugas Sub BagianPenyusunan Program.
k. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5. SEKSI PEMERINTAHAN

TUGAS POKOK

Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai rincian tugas :

a. Merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan Pemerintahan Kecamatan.
b. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan pemerintahan.
c. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.
d. Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
e. Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan Kelurahan.
f. Melaksanakan pembinaan kegiatan sosial politik, idiologi negara dan kesatuan bangsa.
g. Melaksanakan penyusunan pembinaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
h. Memberikan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi Kelurahan.
i. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kepala kelurahan.
j. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
k. Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
l. Melaporkan pelaksanaan tugas urusan pemerintahan kecamatan kepada Walikota melalui Camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

m. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

FUNGSI

Kepala Seksi Pemerintahan dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pada Tugas Pokok di atas menyelenggarakan fungsi :

a. perencanaan kegiatan urusan pemerintahan.
b. koordinasi dan sinkronisasi tugas urusan pemerintahan.
c. pembinaan, evaluasi dan bimbingan urusan pemerintahan.
d. pemeriksaan pekerjaan bawahan.
e. pelaporan pelaksanaan tugas.
f. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

6. SEKSI KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN

TUGAS POKOK

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai rincian tugas :

a. Merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan Ketentraman dan Ketertiban.
b. Melakukan koordinasi dengan Satuan Polisi Pamong Praja, Kepolisian Negara Republik Indonesia dan / atau TNI mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan, ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kecamatan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

c. Melakukan koordinasi dengan pemuka agama yang berada diwilayah kerja kecamatan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat di wilayah kecamatan.
d. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya dibidang penerapan peraturan perundang-undangan.
e. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya dibidang penerapa peraturan perundang-undangan.
f. Melakukan koordinasi satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya dibidang penerapan peraturan perundang-undangan yaitu Satuan Polisi Pamong Praja dan Kepolisian Negara Republik Indonesia.
g. Melakukan evaluasi pelaksanaan ketentraman dan ketertiban di tingkat kecamatan.
h. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
i. Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
j. Melaporkan pelaksanaan tugas urusan ketentraman dan ketertiban kepada Walikota melalui Camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

FUNGSI

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pada Tugas Pokok di atas menyelenggarakan fungsi :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

a. perencanaan kegiatan urusan ketentraman dan ketertiban.
b. koordinasi urusan ketentraman dan ketertiban.
c. pembinaan, evaluasi dan bimbingan urusan ketentraman dan ketertiban.
d. pemeriksaan pekerjaan bawahan.
e. pelaporan pelaksanaan tugas.
f. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

7. SEKSI PEMBANGUNAN MASYARAKAT KELURAHAN

TUGAS POKOK

Kepala Seksi Pembangunan Masyarakat Kelurahan mempunyai rincian tugas :

a. merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan Pembangunan Masyarakat dan Kelurahan.
b. medorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan di kelurahan dan kecamatan.
c. merencanakan program kerja pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi di tingkat kecamatan.
d. melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan.
e. melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

f. melakukan tugas-tugas lain dibidang pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

g. melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan / atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya dibidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.

h. melakukan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.

i. membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.

j. memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.

k. melaporkan pelaksanaan tugas urusan ketentraman dan ketertiban kepada Walikota melalui Camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.

l. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

FUNGSI

Kepala Seksi Pembangunan Masyarakat Kelurahan dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pada Tugas Pokok di atas menyelenggarakan fungsi :

a. perencanaan kegiatan urusan pembangunan masyarakat kelurahan.

b. koordinasi urusan pembangunan masyarakat kelurahan.

c. pembinaan, evaluasi dan bimbingan urusan pembangunan masyarakat kelurahan.

d. pemeriksaan pekerjaan bawahan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

e. pelaporan pelaksanaan tugas.

f. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

8. SEKSI KESEJAHTERAAN SOSIAL

TUGAS POKOK

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai rincian tugas :

a. merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan Kesejahteraan Sosial.

b. merumuskan dan melaksanakan penyusunan program kerja pelayanan dan bantuan sosial, bantuan kepemudaan, pemberdayaan masyarakat dan perempuan, keluarga berencana, olah raga dan tenaga kerja.

c. merumuskan dan melaksanakan penyusunan program kerja pimbinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan dan kesehatan masyarakat.

d. melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan bidang kesejahteraan sosial.

e. melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan / atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya dibidang kesejahteraan sosial.

f. melakukan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan kesejahteraan sosial.

g. membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.

h. memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.

i. melaporkan pelaksanaan tugas urusan kesejahteraan sosial kepada Walikota melalui Camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

j. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

FUNGSI

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pada Tugas Pokok di atas menyelenggarakan fungsi :

a. perencanaan kegiatan urusan kesejahteraan sosial.
b. koordinasi urusan kesejahteraan sosial.
c. pembinaan, evaluasi dan bimbingan urusan kesejahteraan sosial.
d. pemeriksaan pekerjaan bawahan.
e. pelaporan pelaksanaan tugas.
f. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

9. SEKSI PELAYANAN UMUM

TUGAS POKOK

Kepala Seksi Pelayanan Umum mempunyai rincian tugas :

a. merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan Pelayanan Umum.
b. melakukan perencanaan program kerja kegiatan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan.
c. melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di kecamatan.
d. melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan.
e. melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan masyarakat di wilayah.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

f. membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.

g. memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.

h. melaporkan pelaksanaan tugas urusan pelayanan umum kepada Walikota melalui Camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.

i. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

FUNGSI

Kepala Seksi Pelayanan Umum dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pada Tugas Pokok di atas menyelenggarakan fungsi :

a. perencanaan kegiatan urusan pelayanan umum.

b. koordinasi urusan pelayanan umum.

c. pembinaan, evaluasi dan bimbingan urusan pelayanan umum.

d. pemeriksaan pekerjaan bawahan.

e. pelaporan pelaksanaan tugas.

f. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

10. CAMAT

TUGAS POKOK

Camat mempunyai rincian tugas :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

(1) Menangani sebagian urusan otonomi daerah serta menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

(2) Menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi:

a. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.

b. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.

c. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.

d. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.

e. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.

f. Membina penyelenggaraan pemerintahan kelurahan.

g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan / atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kelurahan.

(3) Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek:

a. Perizinan.

b. Rekomendasi.

c. Koordinasi.

d. Pembinaan.

e. Pengawasan.

f. fasilitasi.

g. Penetapan.

h. Penyelenggaraan. dan

i. Kewenangan lain yang dilimpahkan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

FUNGSI

Camat dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada Tugas Pokok di atas menyelenggarakan fungsi :

a. Penyelenggaraan tugas umum pemerintahan.
b. Penyelenggaraan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh walikota.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Identifikasi Responden

Dalam penelitian ini responden yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian adalah berjumlah 24 orang yang merupakan keseluruhan pegawai Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru. Berikut uraian tentang karakteristik dari responden.

5.2. Jenis Kelamin

Jenis kelamin menggambarkan identitas diri seseorang dalam suatu organisasi atau suatu instansi. Dengan adanya identitas yang dimiliki seseorang dalam dapat diketahui bahwa dalam suatu organisasi tersebut jumlah pegawai yang beridentitas laki-laki atau perempuan dapat diketahui jumlahnya. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin pegawai pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.1
Identitas Pegawai Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru Dilihat Dari Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	18	75
perempuan	6	25
Jumlah	24	100

Sumber: Data Olahan Penelitian

Dari data di atas dapat dilihat bahwa jenis kelamin pegawai pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru terdiri dari laki-laki berjumlah 18 orang dengan persentase 75% dan perempuan berjumlah 6 orang dengan persentase 25%. Dengan demikian pegawai Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru yang beridentitas laki-laki lebih banyak dari pada perempuan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5.3. Umur

Umur merupakan faktor yang menentukan seseorang dalam segi produktivitasnya bekerja. Semakin tua usia seseorang, maka semakin menurun kinerjanya yang mungkin dipengaruhi oleh kesehatan dan faktor lain. Disisi lain umur juga sangat mempengaruhi seseorang dalam melakukan aktivitas, umur seseorang cendrung mempengaruhi pola pikir dan standar kemampuan fisik dalam suatu pekerjaan. Untuk lebih jelasnya tingkat umur pegawai Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.2
Identitas pegawai Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru Dilihat Dari Tingkat Umur

Tingkat umur (tahun)	Jumlah Responden	Persentase
25 – 35	12	50
36 – 45	8	33,3
46 – 55	3	12,5
55 – 60	1	4,16
Jumlah	24	100

Sumber: Data Olahan Penelitian

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru yang berusia 25 – 35 berjumlah 12 orang atau 50%, yang berusia 36 – 45 berjumlah 8 orang atau 33,3%, sedangkan yang berusia 46 – 55 berjumlah 3 orang atau 12,5%, dan yang beusia 55 – 60 berjumlah 1 orang atau 4,16%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat umur pegawai lebih dominasi atau lebih banyak yang berumur 25 – 45 tahun, ini merupakan pegawai Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru masih bisa menunjukkan produktivitasnya yang maksimal.

5.4. Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru

Kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh seseorang dan melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dilihat dari kualitas dan kuantitas yang dimiliki para pegawai.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sedangkan pegawai merupakan seseorang yang bekerja suatu perusahaan atau organisasi yang akan menyelesaikan tanggung jawab yang telah dibebankan kepadanya.

5.4.1. Indikator Masukan (*Input*)

Masukan (*input*) adalah indikator yang mengukur jumlah gambaran sumber daya manusia, peralatan, material, dan masukkan yang lainnya dan digunakan untuk melakukan kegiatan. Seorang pegawai yang baik harus memiliki keahlian yang bagus, dan ketelitian dalam melakukan suatu pekerjaan, pengetahuan yang tinggi, dan prasarana yang dimiliki organisasi.

5.4.1.1. Keahlian Dalam Bekerja

Keahlian bekerja adalah kemampuan dan keterampilan kerja yang dimiliki oleh pegawai yang berkaitan dengan pekerjaannya. Setiap pegawai senantiasa akan dituntut memiliki kemampuan bekerja untuk melaksanakan pekerjaanya. Pada Kantor Kecamatan Tampan ini sangat dibutuhkan keahlian dalam pelayanan terhadap masyarakat.

Berikut ini dapat dilihat tanggapan dari responden mengenai keahlian pegawai pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru.

Tabel 5.3
Tanggapan Responden Mengenai Keahlian Dalam Bekerja Pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat baik	5	20,83
Baik	15	62,5
Cukup baik	3	12,5
Tidak baik	-	-
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	**24**	**100**

Sumber: Data Olahan Penelitian

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa setiap pegawai melakukan tugasnya yang sangat baik sebanyak 20,83%, yang baik sebanyak 62,5%, dan cukup baik sebanyak 12,5%. Karena memiliki keahlian tentunya dapat menunjang tercapainya tingkat kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas instansi pemerintahan. Seorang pegawai harus menguasai bidang tugasnya, keahlian dalam bekerja.

Dengan demikian bahwa dari segi keahlian bekerja yang dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugas telah berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan oleh pegawai yang berlatar belakang pendidikan, pengalaman yang sudah matang dan pelatihan-pelatihan yang telah diberikan kepada pegawai. Untuk lebih meningkatkan keahlian pegawai tersebut, pimpinan instansi bisa mengikutsertakan pegawai dalam pelatihan-pelatihan dan kursus-kursus keterampilan kerja.

5.4.1.2. Ketelitian Dalam Bekerja

Ketelitian dalam melakukan sesuatu pekerjaan itu sangat diperlukan. Apabila seorang pegawai tidak fokus pada pekerjaannya maka akan menyebabkan banyak kesalahan terhadap prosedur berikutnya. Sehingga dalam suatu instansi diperlukan konsentrasi dan disiplin kerja yang tinggi dalam melakukan pekerjaannya dan mengahasilkan kinerja yang baik. Pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru dibutuhkan ketelitian dan melaksanakan system yang telah ditetapkan seperti memberikan arahan terhadap masyarakat. Namun masih ada pegawai yang masih kurang teliti dalam melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya.

Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai ketelitian pegawai pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.4
Tanggapan Responden Mengenai Ketelitian Dalam Bekerja Pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat baik	4	16,6
Baik	10	41,6
Cukup baik	10	41,6
Tidak baik	-	-
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	**24**	**100**

Sumber: Data Olahan Penelitian

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang menyatakan pegawai teliti sangat baik sebanyak 16,6%, yang baik sebanyak 41,6%, yang cukup baik sebanyak 41,6% tentang ketelitian bekerja yang terdapat pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru. Hal ini mengindikasikan bahwa ketelitian dalam bekerja yang dimiliki oleh seorang pegawaii menciptakan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang ingin mengurus keperluan mereka, dan juga kepuasan tersendiri bagi pegawai yang bersangkutan. Jika seorang pegawai bekerja dengan teliti maka tingkat keslahan diwaktu melaksanakan pekerjaannya dapat terhindari. Dapat dikatakan pula bahwa ketelitian merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikandan tertanggulangi dengan cepat, apabila tingkat ketelitian pegawai menurun maka pimpinan harus segera memberikan arahan dan motivasi kepada pegawai tersebut.

5.4.1.3. Pengetahuan Dalam Bekerja

Penempatan kerja seorang pegawai harus berdasarkan pengetahuan secara latar belakang pendidikannya. Apabila seorang pegawai memiliki kemampuan berfikir yang tinggi maka ia akan mampu menyelesaikan setiap pekerjaannya yang diberikan kepadanya dengan baik.

Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai pengetahuan pegawai pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.5
Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Dalam Bekerja Pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat baik	6	25
Baik	10	41,6
Cukup baik	8	33,3
Tidak baik	-	-
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	**24**	**100**

Sumber: Data Olahan Penelitian

Dari data diatas pengetahuan pegawai dalam bekerja sangat baik sebanyak 25%, yang baik sebanyak 41,6%, dan cukup baik sebanyak 33,3%. Hal ini disebabkan oleh tingkat pendidikan pegawai yang rata-rata pegawai berpendidikan tingkat S1 atau S2 dan juga pengalaman yang telah dimiliki pegawai. Pengetahuan telah menjadi suatu yang sangat menentukan, oleh karena itu perolehan dan pemanfaatannya perlu dikelola dengan baik dalam konteks peningkatan kinerja organisasi. Langkah ini dipandang sebagai sesuatu yang sangat strategis dalam menghadapi persaingan yang global, sehingga penggabeannya akan merupakan suatu bencana bagi dunia bisnis, oleh karena itu diperlukan cara yang dapat mengitegrasikan pengetahuan dalam kerangka pengembangan SDM dalam oerganisasi. Dari sinilah pengetahuan berkembang sebagai suatu bagian penting dan strategis dalam pengelolaan SDM pada organisasi atau suatu perusahaan.

Untuk itu organisasi khususnya pegawai perlu melakukan pengembangan diri hanya dengan kondisi demikian pegawai dapat benar-benar menjadi manusia pembelajar.

5.4.1.4. Fasilitas Dinas

Dalam melakukan pekerjaan dibutuhkan fasilitas dimana hal tersebut sangat membantu para pegawai dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Fasilitas yang dibutuhkan pada

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru ini seperti kendaraan dinas, peralatan kantor, ruangan kantor yang memadai.

Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai kelengkapan fasilitas pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru.

Tabel 5.6
Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru

Kategori Jaawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat baik	6	25
Baik	9	37,5
Cukup baik	9	37,5
Tidak baik	-	-
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	**24**	**100**

Sumber: Data Olahan Penelitian

Dari data di atas hasil responden mengenai fasilitas yang diberikan Kantor Kecamatan telah bejalan dengan sangat baik sebanyak 25%, berjalan baik sebanyak 37,5%, dan berjalan cukup baik sebanyak 37,5% yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan pegawai. Hal ini disebabkan oleh pemanfaatan anggaran yang cukup bagus sehingga dapat memenuhi kebutuhan kantor. Fasilitas merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan oleh pimpinan. Dengan fasilitas yang lengkap dan memadai dan juga didukung oleh pengetahuan pegawai maka pekerjaan yang ada bisa menjadi mudah dilaksanakan dan selesai tepat pada waktunya. Apalagi pada zaman sekarang ini kecanggihan teknologi sangat mempermudah pekerjaan pegawai, dimana setiap pegawai harus mengoperasikan teknologi salah satunya seperti komputer dan laptop.

5.4.2. Indikator Keluaran (*output*)

Keluran (*output*) adalah indikator yang menjadikan landasan untuk menilai kemajuan suatu kegiatan apabila tolak ukur dikaitkan dengan sasaran kegiatan yang terdefensi dengan baik

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dan terukur. Adapun indikator dari output yang dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru adalah sebagai berikut.

5.4.2.1. Kuantitas Kerja

Kuantitas penyelesaian pekerjaan tugas pokok dan fungsi yaitu persentase hasil kerja sesuai dengan beban kerja yang telah ditetapkan. Banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan dapat terselesaikan. Kuantitas kerja dapat meliputi output, perlu diperhatikan pula seberapa cepat pegawai menyelesaikan pekerjaan yang ekstra.

Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai kuantitas kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru.

Tabel 5.7
Tanggapan Responden Mengenai Kuantitas Kerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat baik	2	8,33%
Baik	14	58,33%
Cukup baik	8	33,33%
Tidak baik	-	-
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	**24**	**100**

Sumber: Data Olahan Penelitian

Dari data di atas, hasil responden mengenai kuantitas kerja pegawai berjalan dengan sangat baik sebanyak 8,33%, yang berjalan baik sebanyak 58,33%, dan berjalan cukup baik sebanyak 33,33%. Kuantitas kerja yang baik dari pegawai sangat dituntut oleh setiap pegawai organisasi karena hal ini akan membuat produktivitas kerja pegawai meningkat. Kuantitas merupakan evaluasi ketepatan, kelengkapan, dan kerapian pekerjaan yang diselesaikan. Dari data diatas dapat dijelaskan bahwa pelaksanaan kinerja pegawai tentang kuantitas kerja secara umum

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sudah baik. Hal ini disebabkan oleh komitmen pegawai yang mantap dan mendedikasikan diri pada pemerintah.

Kuantitas merupakan hal yang paling penting untuk menentukan seberapa baik hasil pekerjaan yang dilaksanakan oleh seorang pegawai. Semakin baik hasil yang diperoleh dari suatu pekerjaan maka semakin meningkat tingkat kinerja pegawai tersebut.

5.4.2.2. Waktu Penyelesaian Pekerjaan

Waktu penyelesaian pekerjaan adalah kecepatan dan ketepatan pegawai dalam bekerja merupakan sebagai beban dan tanggung jawab pegawa tersebut untuk dapat menyelesaikan pekerjaanya tepat pada waktunya. Di Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru ini pegawai masih banyak yang mengambil waktu kerja untuk kepentingan pribadi sehingga penyelesaian pekerjaan banyak yang tidak tepat pada waktunya. Contohnya saja jam istirahat yang telah ditentukan pada pukul 12.00-13.30, namun pegawai tersebut masih ada yang pulang pada pukul 11.00 dan masuk kembali pada pukul 14.00. tentunya jam kerja pegawai telah berkurang sebanyak satu setengah jam.

Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai waktu penyelesaian kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru.

Tabel 5.8
Tanggapan Responden Mengenai Waktu Penyelesaian Kerja Pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat baik	6	25%
Baik	9	37,5%
Cukup baik	9	37,5%
Tidak baik	-	-
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	**24**	**100**

Sumber: Data Olahan Penelitian

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa penyelesaian kerja yang dilaksanakan pegawai Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru berjalan sangat baik sebanyak 25%, yang baik sebanyak 37,5%, yang cukup baik sebanyak 37,5%. Oleh karena itu, pihak pimpinan harus lebih memperhatikan lagi agar pegawai bisa memaksimalkan waktu kerja yang telah diberikan dengan tepat secara efektif dan efesien.

Kinerja pegawai dapat pula dinilai dari penggunaannya waktu atau jam kerja. pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi pada umumnya akan mampu memanfaatkan jam kerja yang tersedia untuk melaksanakanpekerjaanya. Pekerjaan yang selesai tepat waktu akan menambah loyalitas pimpinan terhadap pegawai tersebut. Pegawai yang mampu menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu dalam menyusun rencana kegiatan dan pelaksanaannya adalah pegawai yang mampu mengatur waktu kerja dengan fleksibel.

5.4.2.3. Kualitas kerja

Kualitas kerja adalah mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan oleh pimpinan organisasi. Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru sebagian besar hasil kerjanya memuaskan pemerintahan daerah dan juga masyarakat pekanbaru. Hal ini akan memotivasi pegawai untuk lebih maksimal dalam bekerja untuk mencapai tujuan dari didirikannya instansi tertentu.

Berikut dapat dilihat tanggapan responden mengenai kualitas kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru adalah sebagai berikut.

Tabel 5.9
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Kerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat baik	5	20,83%
Baik	15	62,5%
Cukup baik	4	16,66%
Tidak baik	-	-

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	**24**	**100**

Sumber: Data Olahan Penelitian

Dari data di atas kualitas kerja yang dihasilkan pegawai sudah terlaksana dengan sangat baik sebanyak 20,83%, yang terlaksana baik sebanyak 62,5%, dan yang terlaksana dengan cukup baik sebanyak 16,66%. Hal ini disebabkan oleh kemantapan pegawai yang bersungguh-sungguh melaksanakan pekerjaannya. Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia, meskipun setiap organisasi berbeda pandangan tentang standar dari kualitas kerja pegawai, tetapi pada intinya efektifitas dan efesiensi menjadi ukuran yang umum. Inti dari kualitas kerja adalah hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan eefesiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dalam pencapaian tujuan atau sasaran dengan baik dan berdaya guna.

Kualitas adalah penilaian subyektif masyarakat. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi masyarakat terhadap jasa atau pelayanan yang diterima. Misalnya reputasi suatu jasa tertentu, pengalaman dan sebagainya. Kinerja seorang pegawai bisa dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkannya. Semakin baik kualitas kerjanya semakin bagus tingkat kinerja pegawai tersebut.

5.4.2.4. Kemampuan Kerja

Kinerja pegawai perlu diperhatikan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan masyarakat seberapa baik seorang pegawai melakukan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Kemampuan kinerja juga suatu proses yang dilakukan suatu instansi atau organisasi dalam mengevaluasi kinerja atau pekerjaan seorang pegawai. Pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru memiliki peraturan untuk pegawai berprestasi akan diberikan penghargaan sebagai tanda pengabdian yang bersungguh-sungguh terhadap negara. Hal ini dilihat dari penilaian kerja pegawai tersebut, dan pegawai juga harus mampu menilai pekerjaannya tersebut yang akan ditentukan pada pemberian penghargaan setiap tahunnya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai penilaian kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru adalah sebagai berikut.

Tabel 5.10
Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Kerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat baik	8	33,33%
Baik	9	37,5%
Cukup baik	7	29,16%
Tidak baik	-	-
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	**24**	**100**

Sumber: Data Olahan Penelitian

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa penilaian kerja pegawai terhadap tugas pokoknya sudah berjalan sangat baik sebanyak 33,33%, yang baik sebanyak 37,5%, dan cukup baik sebanyak 29,16%. Pimpinan harus lebih memperhatikan pegawainya untuk lebih dapat menguasai pekerjaannya maupun menguasai diri sendiri. Oleh karena itu pimpinan harus mampu memberikan arahan kepada pegawai yang masih maksimal dalam menilai kinerjanya. Hasil penilaian kerja digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pembinaan pegawai antara lain kenaikan pangkat, kenaikan jabatan, dan pemberian penghargaan.

5.4.3. Indikator Hasil (*Outcome*)

Hasil (*outcome*) adalah dampak dari apa yang telah dicapai oleh kinerja suatu individu terhadap hasil kelompok, departemen, dan unit kerja suatu fungsi organisasi. Ini adalah bagian yang merupakan ukuran yang penting bagi efektifitas suatu pekerjaan.

5.4.3.1. Tingkat Kualitas pelayanan

Tingkat kualitas suatu organisasi yang diberikan kepada masyarakat, ditunjukkan melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru ini memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai tingkat kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru adalah sebagai berikut.

Table 5.11
Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat baik	8	33,33%
Baik	10	41,66%
Cukup baik	6	25%
Tidak baik	-	-
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	**24**	**100**

Sumber: Data Olahan Penelitian

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah berjalan dengan sangat baik sebanyak 33,33%, yang berjalan dengan baik sebanyak 41,66%, dan yang berjalan cukup baik sebanyak 25%. Hal ini disebabkan oleh profesionalisme pegawai kepada pelayanan dan kerja sama dari masyarakat itu sendiri. Dewasa ini konsep kualitas telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Kualitas pelayanan menjadi pedoman utama dalam pengembangan dan keberhasilan program-program dan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan organisasi.

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang diterimanya. Apabila layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan kualitas ideal. Tetapi jika pelayanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya.
b. Kemauan atau kesepian pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membeutuhkan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

c. Kemudahan untuk ditemui dan dihubungi.

d. Selalu mendengarkan saran dan keluhan masyarakat.

e. Jujur dan dapat dipercaya.

Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi seorang pegawai melainkan berdasarkan pada persepsi masyarakat.

5.4.3.2. Kepuasan Masyarakat

Masyarakat akan puas terhadap kinerja pegawai organisasi apabila kuantitas kerja dan kualitas kerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih baik. Masyarakat akan puas dalam mengurus segala sesuatunya apabila dalam pengurusan tersebut dapat dipermudah. Pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru memberikan pelayanan penuh terhadap masyarakat. Sebagian besar pegawai dalam melayani masyarakat dengan ramah tamah dan sopan santun yang memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang berurusan dengan instansi tersebut. Terkadang masyarakat yang berurusan di istimewakan oleh pegawai-pegawai tersebut seperti diberikan makanan dan minuman, untuk mendapatkan kesan yang baik dari masyarakat. Karena ada juga di instansi lain yang tidak acuh terhadap masyarakat yang ingin berurusan pada kantornya.

Berikut ini dapat dilihat tanggapan mengenai kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru adalah sebagai berikut.

Tabel 5.12
Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatana Tampan Pekanbaru

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat baik	7	29,16%
Baik	12	50%
Cukup baik	5	20,83%
Tidak baik	-	-
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	**24**	**100**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sumber: Data Olahan Penelitian

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru dengan sangat baik sebanyak 29,16%, dengan baik sebanyak 50%, dan dengan cukup baik sebanyak 20,83%. Hal ini disebabkan oleh kerja sama yang baik antara pegawai dan masyarakat untuk menciptakan kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Menurut Tse dan Wilson (dalam Tjiptono, 2004:146) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat adalah direspon masyarakat terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan hasil yang didapatkan. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja.

Penilaian kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat yaitu ada tiga bentuk yang berbeda:

1. Diskonfirmasi positif, yaitu apabila kinerja lebih baik dari yang diharapkan.
2. Diskonfirmasi sederhana, yaitu apabila kinerja sama dengan yang diharapkan.
3. Diskonfirmasi negatif, yaitu apabila kinerja lebih buruk dari apa yang diharapkan.

Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5.5. rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kinerja

Tabel 5.13
Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru

No	Variabel	Pertanyaan	Skor					Skor
1	**Kinerja**		**5**	**4**	**3**	**2**	**1**	
		Keahlian dalam bekerja	5	16	3	-	-	
		Bobot Nilai	**25**	**64**	**9**	-	-	**98**
		Ketelitian dalam bekerja	4	10	10	-	-	
		Bobot Nilai	**20**	**40**	**30**	-	-	**90**
		Pengetahuan dalam bekerja	6	10	8	-	-	
		Bobot Nilai	**30**	**40**	**24**	-	-	**94**
		Jumlah fasilitas	6	9	9	-	-	
		Bobot Nilai	**30**	**36**	**27**	-	-	**93**
		Kuantitas kerja	2	14	8	-	-	
		Bobot Nilai	**10**	**56**	**24**	-	-	**90**
		Waktu penyelesaian kerja	6	9	9	-	-	
		Bobot Nilai	**30**	**36**	**27**	-	-	**93**
		Kualitas kerja	5	15	4	-	-	
		Bobot Nilai	**25**	**60**	**12**	-	-	**97**
		Kemampuan kerja	8	9	7	-	-	
		Bobot Nilai	**40**	**36**	**21**	-	-	**97**
		Tingkat kualitas pelayanan	8	10	6	-	-	
		Bobot Nilai	**40**	**40**	**18**	-	-	**98**
		Kepuasan masyarakat	7	12	5	-	-	
		Bobot Nilai	**35**	**48**	**15**	-	-	**98**
Jumlah								**948**

Sumber: Data Olahan Penelitian

Dari tabel diatas mengenai rekapitulasi tanggapan responden berdasarkan variabel kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru dapat dilihat jumlah total skor yang diperoleh yaitu sebesar 948. Dan untuk mengetahui nilai tertinggi dan nilai terendah adalah sebagai berikut:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Skor tertinggi = 5 x 24 x 10 = 1200

= 4 x 24 x 10 = 960

= 3 x 24 x 10 = 720

= 2 x 24 x 10 = 480

Skor terendah = 1 x 24 x 10 = 240

Untuk mencari interval koefisiennya adalah:

$$\frac{\text{Skor maksimum – skor minimum}}{\text{Skor}} = \frac{1200 - 240}{5} = \frac{960}{5} = 192$$

Dan untuk menentukan atau mengetahui faktor input, output, dan outcome yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru dapat di tentukan dibawah ini:

Sangat baik = 1012 – 1200

Baik = 819 – 1011

Cukup baik = 626 – 818

Tidak baik = 433 – 625

Sangat tidak baik = 240 – 432

Jumlah skor tanggapan 948

Jadi, dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden berdasarkan variabel kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru dengan skor 948 dan masuk dalam kategori **baik,** artinya kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru baik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

1. Dari data di atas dapat dikatakan bahwa kinerja adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan organisasi, kepuasan pegawai, dan memberikan kontribusi terhadap ekonomi.

2. Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan menunjukkan bahwasanya kinerja pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru berjalan dengan baik.

3. Dapat dilihat indikator yang mempengaruhi kinerja yaitu indikator masukan yang terdiri dari keahlian dalam bekerja pegawai, pengetahuan dalam bekerja pegawai, ketelitian dalam bekerja pegawai dan fasilitas yang tersedia dalam bekerja. Kemudian indikator keluaran yang terdiri dari kuantitas kerja, waktu penyelesaian kerja, kualitas kerja, dan kemampuan dalam bekerja. Sedangkan yang terakhir yaitu indikator hasil yang terdiri dari tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan yang diterima oleh masyarakat.

6.2. Saran

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan berdasarkan latar belakang dan hasil penelitian yang diperoleh, maka ada beberapa saran-saran yang perlu dijadikan pertimbangan yaitu:

1. Pihak Kantor hendaknya lebih memperhatikan kinerja pegawainya agar pegawai lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya.
2. Sebagian pegawai juga memerlukan beberapa pelatihan-pelatihan yang akan memberikan mereka motivasi dan pembelajaran untuk lebih meningkatkan kinerjanya karena hal ini dapat menimbulkan rasa percaya diri dan kemanjuran sendiri bagi pegawai jika dapat mensukseskan kerja instansi.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Kemudian diharapkan kepada penelitian selanjutnya mengerti tentang kinerja yang dilakukan Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru dan sebaiknya meneliti indikator-indikator lain yang juga mungkin mempengaruhi kinerja pegawai.
4. Hasil penelitian ini juga bisa menjadi bahan perbandingan peneliti-peneliti lain yang mengkaji tentang kinerja pegawai agar penelitian yang selanjutnya dapat terealisasikan lebih baik lagi.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR PUSTAKA

Dressler. Garry, Manajemen Sumber Daya Manusia , Terjemahan Arif Wibowo, Prenhallindo, Jakarta 1990.

Handoko.T. Hani, Manajemen Personalia dan Sumber daya Manusia BPFE – Yogyakarta 1995.

Hariandja Marihot Tua Efendi, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta 2005.

Hasibuan, H. Melayu S.P, Manajemen Sumber Daya Manusia , Edisi Revisi, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta 2001.

Istijanto, Riset sumber Daya Manusia, Gramedia Pustaka Umum, Jakarta 2005.

Kartono.Kartini, Psikologi Sosial Perusahaan dan Industri Penerbit Rajawali Pres, Jakarta 1996.

Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua. LPP STIM YKPN, Yogyakarta 2010.

Mangkunegara, A.A Anwar Prabu, DR, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2002.

Mangkunegara, A.A Anwar Prabu, DR, Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, PT Refika Aditama, Bandung 2012.

M, Manullang, Dasar-Dasar Manajemen, Edisi Keenam, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2001.

Muhammad Agus Tulus, Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Keempat,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Penerbit Masagung, Jakarta, 1998.

Moenir H.A.S. Manajemen Pelayanan umum di indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.

Siagian, Sondang, S.P ,Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2001.

Siagian, Sondang, S.P ,Manajemen Sumber Daya Manusia , Bumi Aksara , Jakarta 2001.

Simamora. Henry, Manajemen Sumber Daya Manusia , Edisi Revisi, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta 1993.

Syadam.Ghauzali, Bc.TT, Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit Djambatan, Jakarta 1996.

Wibowo, Manajemen Kinerja. PT Raja Grafindo Persada.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :