

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

---

**EVALUASI KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI  
KANTOR CAMAT ENOK KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

**SKRIPSI**

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

**Afriana Vitortika**

**NPM : 177110602**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**PEKANBARU**

**2021**

**EVALUASI KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN DI KANTOR CAMAT ENOK KABUPATEN INDRAGIRI  
HILIR**

**ABSTRAK**

By

**Afriana Vitortika**

**NPM : 177110602**

Kata Kunci: Kinerja, Pelayan, Pegawai Dan Masyarakat

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir. dengan menggunakan indikator yakni kecepatan, kualitas, layanan, dan nilai. tipe penelitian ini adalah penelitian survey deskriptif yakni menerapkan atau menguraikan keadaan fakta yang ada dilapangan yang berhubungan dengan kinerja pegawai. menggunakan metode kuantitatif. terdapat dua kelompok populasi dan sampel yakni pegawai 8 orang dan masyarakat 100 orang yakni masyarakat yang sedang mengurus administrasi. dua teknik sampling yang dipergunakan dalam menetapkan individu sampel adalah teknik sensus untuk populasi pegawai dan teknik purposive sampling untuk masyarakat. jenis dan teknik pengumpulan data dengan data primer dan sekunder, maka berdasarkan hasil observasi wawancara dan kuesioner bahwa evaluasi kerja pegawai dikantor camat enok kabupaten Indragiri hilir dikatakan “cukup baik”. Namun perlu dipertimbangkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai harus menyelesaikan hasil pelayanan sesuai waktu yang ditentukan, pegawai harus berlaku adil, tidak adanya deskriminasi antara masyarakat yang mengurus surat /dokumen, pegawai juga harus responsive, ramah tamah kepada masyarakat. Adapun faktor penghambat yakni masih kurangnya sarana dan prasaranan yang ada maka harus adanya pegawasan.

# **EMPLOYEE PERFORMANCE EVALUATION IN IMPROVING SERVICE AT CAMAT ENOK OFFICE, INDRAGIRI HILIR DISTRICT**

## **ABSTRACT**

By

**Afriana Vitortika**

**NPM: 177110602**

Keywords: Performance, Pelyanan, Employees and Society

This study aims to determine the performance of employees in providing services to the people of Enok Subdistrict, Indragiri Hilir Regency. by using indicators namely speed, quality, service, and value. This type of research is descriptive survey research, which is to apply or describe the state of facts that exist in the field related to employee performance. using quantitative methods. there are two groups of population and samples, namely 8 employees and 100 people, namely people who are taking care of administration. Two sampling techniques used in determining individual samples are the census technique for the population of employees and the purposive sampling technique for the community. the types and techniques of data collection with primary and secondary data, then based on the results of interview observations and questionnaires that the job evaluation of employees at the Enok sub-district office, Indragiri downstream district is said to be "quite good". However, it is necessary to consider in providing services to the community, employees must complete service results according to the specified time, employees must act fairly, there is no discrimination between people who take care of letters/documents, employees must also be responsive, friendly to the community. As for the inhibiting factor, namely the lack of existing facilities and infrastructure, supervision must be carried out.



## PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Konferehensif Skripsi yang bertada tangan dibawah ini:

Nama : Afriana Vitortika  
Npm :177110602  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Konferehensif Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada dengan kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik, dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan oleh Fakultas dan Universitas
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanski pembatalan hasil ujian Konferehensif Skripsi yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai ketentuan Fakultas dan Universitas Serta Hukum Negara RI

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

Pekanbaru, 08 Juni 2021

Penulis  
  
9593CAJX297750869

Afriana Vitortika

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr,Wb

Puji syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas rahmatnya sehingga Skripsi saya yang berjudul ‘ **Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir.**’ Ini dapat tersusun dengan selesai, tidak lupa juga kami mengucapkan terima kasih kepada teman-teman yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam membuat skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan-kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan sarana dan kritik yang membangun pembaca demi kesempurnaan usulan judul penelitian ini dan dapat menambah ilmu pengetahuan maupun wawasan, serta bermanfaat bagi pembaca dan penulis. Untuk itu pada kesempatan yang baik ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.,M.C.L selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Bapak Dr.Syahrul Akmal Latief.,M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah menyediakan Fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimbah ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik.
3. Ibu Lilis Suriani S.Sos.,M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan motivasi dan arahan kepada penulis dan dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Ibu Ema Fitri Lubis.,S.Sos.,M.Si. Selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan

5. Bapak /Ibu dosen, khususnya kepada jurusan Ilmu Administrasi Publik dan seluruh staf/ pegawai fakultas ilmu sosial dan ilmu politik di Universitas Islam Riau Pekanbaru pada umumnya, yang telah membimbing penulis dalam mengurus berbagai keperluan administrasi yang berlaku dalam perkuliahan
6. Dan Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Bapak Ambok Assek,S.Sos,M.Si. selaku Camat dan jajaran staf Kantor kecamatan Enok yang telah bersedia melayani penulis dalam melakukan penyelesaian usulan penelitian ini.
7. Yang penulis banggakan yaitu Ayah Jamari, Bunda Zainatul Arofah dan Adik Arina mana sikana, Alike danastri orang terhebat di dunia ini, orang yang selalu mendo'akan ,bantuan dukungan, kasih saying, pengorbanan dalam setiap langkah perjalanan penulis dalam menuntut ilmu, sekaligus orang yang banyak mengetahui keluh kesah penulis pada saat menyusun usulan penelitian ini serta keluarga besar yang memberikan dukungan yang tak henti- hentinya kepada penulis dalam proses penyelesaian
8. Ucapan terimakasih kepada sahabat yakni, Risa Aprilia dan fenina Eliza juga teman-teman yang ada di fakultas ilmu sosial dan politik Universitas Islam Riau terutama yang ada pada program studi administrasi publik angkatan 2017 kelas A yang telah memberikan semangat dan juga membantu dalam segi moril ataupun material
9. *Last but no least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times*

Penulis memohon kepada tuhan yang maha kuasa semoga jasa baik beliau itu dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal, amin yarobbal alamin.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya.



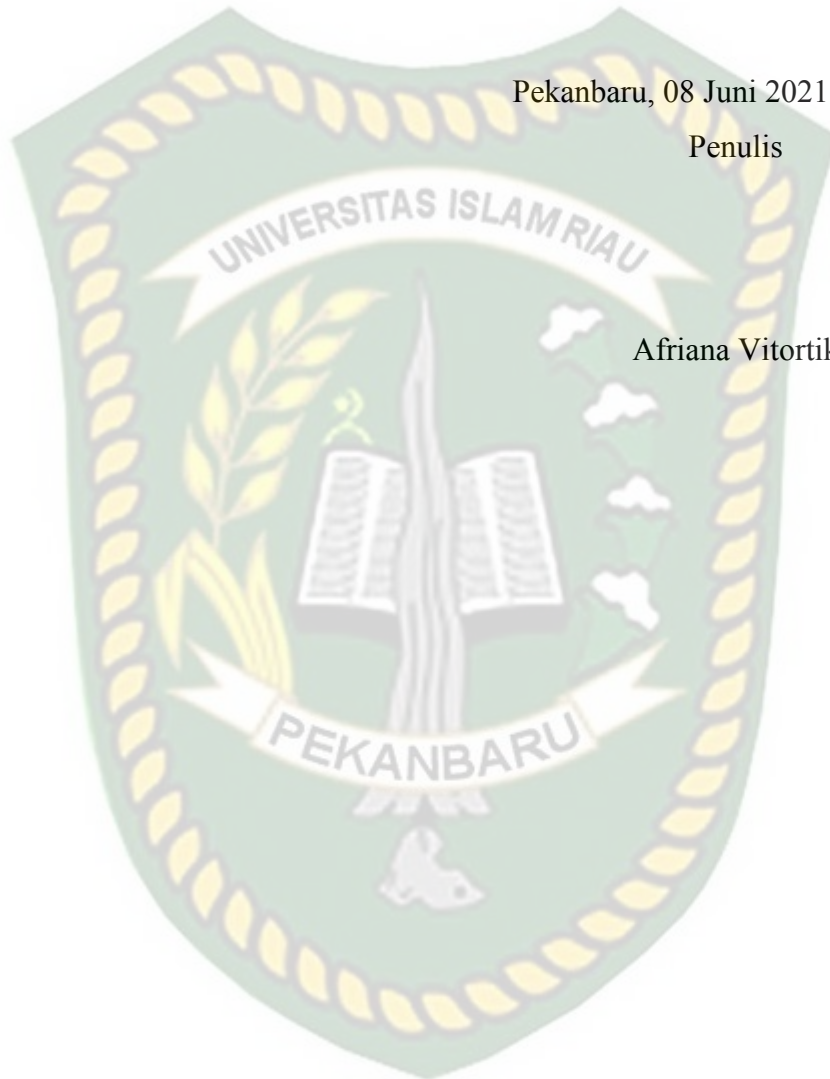
Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini akan bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi bagi nusa dan bangsa, Amin.

Wabilahitaufikwalhidayah, wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 08 Juni 2021

Penulis

Afriana Vitortika



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BERITA ACARA KOMPRESIF SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	12
1. Tujuan Penelitian .....	12
2. Kegunaan Penelitian .....	13
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR .....</b>	<b>14</b>
A. Studi Kepustakaan .....	14
1. Konsep Administrasi .....	14
2. Konsep Organisasi .....	18
3. Konsep Manajemen .....	20
4. Konsep Sumber Daya Manusia .....	22
5. Konsep Evaluasi .....	24
6. Konsep Kinerja .....	26
7. Konsep Evaluasi Kinerja .....	29
B. Kerangka Pikir .....	31
C. Konsep Operasional .....	32
D. Operasionalisasi Variabel .....	34
E. Teknik Pengukuran .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A. Tipe Penelitian .....	39
B. Lokasi Penelitian .....	39
C. Populasi dan Sampel .....	39
D. Teknik Penarikan Sampel .....	40
E. Jenis dan Sumber Data .....	41
F. Teknik Pengumpulan Data .....	42



G. Teknik Analisis Data.....	43
H. Jadwal Kegiatan Penelitian .....	43
I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian.....	44
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
A. Keadaan Geografis .....	44
B. Visi Dan Misi Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir .....	47
C. Keadaan Pemerintah.....	48
D. Struktur Organisasi Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir .....	59
E. Tata Kerja Pemerintah Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir.....	61
F. Fasilitas Kantor Camat Enok .....	62
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
A. Identitas Responden .....	64
1. Jenis Kelamin Responden .....	64
2. Tingkat Umur .....	66
3. Tingkat Pendidikan .....	67
B. Hasil Penelitian Tentang Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir .....	69
1. Kecepatan .....	69
2. Kualitas .....	74
3. Layanan .....	78
4. Nilai.....	81
C. Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir.....	88
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>89</b>
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>97</b>

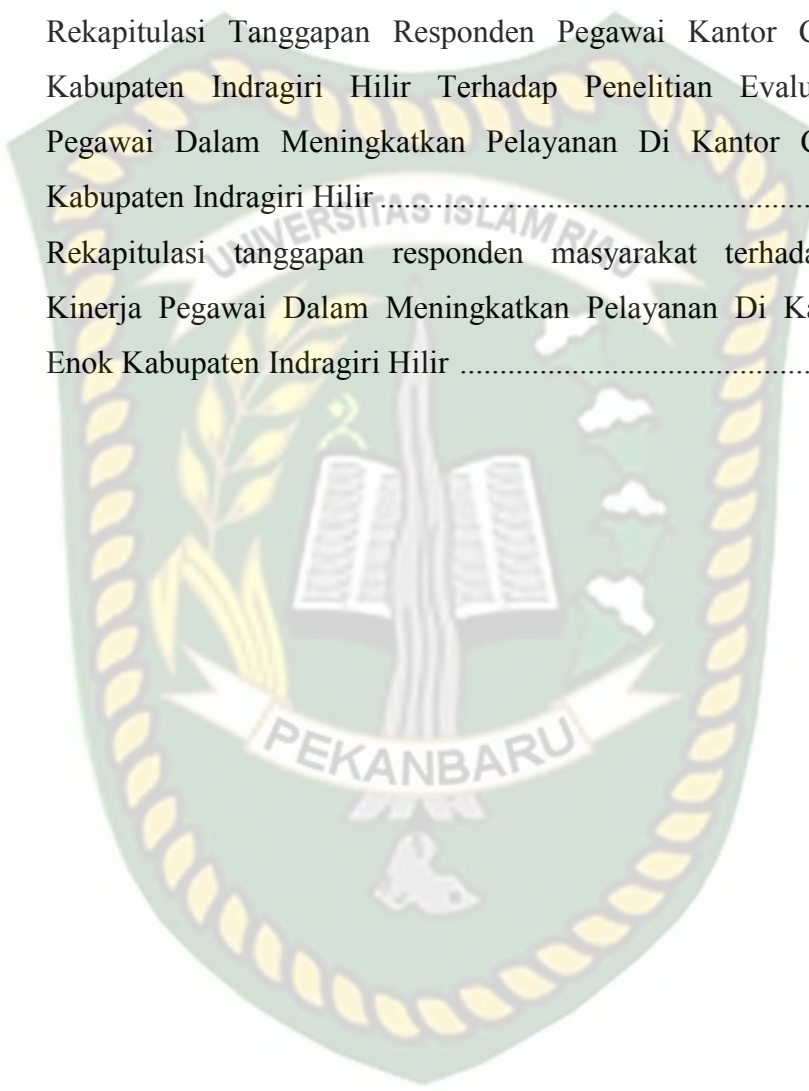
## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
I.1	Data Kelurahan dan Desa Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir tahun 2019 -2020 .....	4
I.2	Data Pegawai Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir.....	5
I.3	Jenis Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hil .....	7
I.4	Tim Pelaksana Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Enok.....	8
I.5	Daftar Sarana Dan Prasarana Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir.....	10
II.1	Oprasional Variabel Penelitian Tentang Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir.....	35
III.1	Jumlah Populasi Dan Sampel penelitian tentang Evaluasi KinerjaPegawaidalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir.....	40
III.2	Jumlah Populasi Dan Sampel (Masyarakat) penelitian tentang Evaluasi KinerjaPegawaidalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir.....	40
IV.1	Luas Wilayah Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri hilir 2019-2020 .....	47
IV.2	Sarana Dan Prasarana Kerja Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir .....	63
V.1	Jenis Kelamin Responden Penelitian Dari Unsur Pegawai Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir. ....	65
V.2	Jenis Kelamin Responden Penelitian dari Unsur Masyarakat DiKantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir .....	65
V.3	Tingkat Umur Responden Penelitian Dari Unsur Pegawai Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir .....	66

V.4	Tingkat Umur Responden Penelitian Dari Unsur Masyarakat Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir .....	67
V.5	Tingkat Pendidikan Responden Penelitian Dari Unsur Pegawai Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir .....	67
V.6	Tingkat Pendidikan Responden Penelitian Dari Unsur Masyarakat Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir.....	68
V.7	Tanggapan Responden Penelitian Dari Unsur (Pegawai) Kecamatan Mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir Dari Hal Kecepatan....	70
V.8	Tanggapan Responden Penelitian Dari Unsur (Masyarakat) Kecamatan Mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir Dari Hal Kecepatan....	71
V.9 :	Tanggapan Responden Penelitian Dari Unsur (Pegawai) Kecamatan Mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Dlam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir Dari Hal Kualitas .....	74
V.10	Tanggapan Responden Penelitian Dari Unsur (Masyarakat) Kecamatan Mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir Dari Hal Kualitas .....	75
V.11	Tanggapan Responden Penelitian Dari Unsur (Pegawai) Kecamatan Mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir Dari Hal Layanan .....	78
V.12	Tanggapan Responden Penelitian Dari Unsur (Masyarakat) Kecamatan Mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir Dari Hal Layanan .....	79
V.13	Tanggapan Responden Penelitian Dari Unsur (Pegawai) Kecamatan Mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir Dari Hal Nilai .....	82



V.14	Tanggapan Responden Penelitian Dari Unsur (Masyarakat) Kecamatan Mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir Dari Hal Nilai .....	83
V.15	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir Terhadap Penelitian Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir .....	86
V.16	Rekapitulasi tanggapan responden masyarakat terhadap Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir .....	87



## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
II.1	Model Kerangka Pikir Penelitian Tentang Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir.....	31
IV.1	Letak Geografis Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir .....	45
IV.2	Persentase Luas Wilayah Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Enok (km <sup>2</sup> ), 2019-2020 .....	46
IV.3	Struktur Organisasi Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir ...	60

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar kuisisioner (untuk responden pegawai) penelitian tentang Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir .....	95
2. Daftar kuisisioner (untuk responden masyarakat) penelitian tentang Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir .....	101
3. Daftar pedoman wawancara (untuk Bapak Camat Enok) penelitian tentang Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir .....	107
4. Daftar pedoman wawancara (untuk Bapak Camat Enok) penelitian tentang Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir .....	109
5. Rekapitulasi Daftar Telly Pegawai Penelitian Tentang Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir .....	111
6. Rekapitulasi Daftar Telly Masyarakat Penelitian Tentang Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir .....	112
7. Foto dokumentasi hasil observasi penelitian Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir .....	116
8. SK dekan Fisipol UIR No.173/UIR-Fs/Kpts/2021 tentang penetapan dosen pembimbing penulisan skripsi an Afriana Vitortika .....	122
9. Surat rekomendasi Riset No.919/E-UIR/27-FS/2021 dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam Riau .....	123
10. Surat Rekomendasi Riset Nomor.503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/39130 Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	124



11. Surat Rekomendasi Nomor 070/BKBP-EKOSOSBUD/2021/62 dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Tembilahan, perihal izin penelitian an Afriana Vitortika.....	125
12. Surat Keterangan Penelitian Nomor 070/KE-UMUM/044 dari Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir .....	126
13. Surat keterangan Lulus plagiasi skripsi nomor 1964/A_UIR/FS-5/2021 dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam Riau.....	127



# BAB I

## PENDAHULUAN

- **Latar Belakang**

Indonesia merupakan suatu Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) yang merupakan suatu bentuk organisasi kekuasaan manusia-manusia (masyarakat) dan merupakan alat yang dipergunakan untuk mencapai tujuan bersama. Dalam rangka mencapai tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam alinea ke-4 pembukaan Undang–Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Indonesia terdiri dari berbagai provinsi yang mempunyai urusan disetiap daerah untuk mencapai tujuan pemerintah. Dalam hal ini pemerintah pusat tidak dapat melaksanakan sendiri urusan pemerintahan tanpa ikut campur pemerintahan Daerah. Dan dalam UUD 1945 terdapat Undang–Undang No 32 Tahun 2004 tentang pemerintah Daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah menurut asas otonomi dan tugas pembantu kebijakan otonomi daerah dalam Undang–Undang No 23 Tahun 2014 Tentang pemerintahan daerah, secara langsung memberikan otonomi yang luas kepada pemerintahan daerah untuk mengurus dan mengelola berbagai kepentingan dan kesejahteraan masyarakat daerah, dalam hal ini pemerintah daerah dan masyarakat lebih diberdayakan sekaligus diberi tanggung jawab yang besar untuk mempercepat pembangunan daerahnya.

Dalam segi kehidupan manusia, administrasi sangat berhubungan erat tidak dapat dipisahkan dari kegiatan sehari-hari. Hal ini dalam menjalankan aktivitas kehidupan manusia

memerlukan sebuah pelayanan administratif dari sebuah organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu hal ini memerlukan manajemen agar tujuan organisasi tersebut dapat tercapai sebagaimana yang baik efektif dan efisien.

Pegawai merupakan sumber daya manusia yang paling penting dalam organisasi merupakan salah satu unsur penggerakan kelembagaan, menjadi bagian dari manajemen organisasi untuk menyelenggarakan tugas pokok dan fungsinya pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang No 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN). Dalam pelaksanaan manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai profesi berlandaskan pada prinsip sebagai berikut :

- Nilai dasar
- Kode etik dan kode perilaku
- Komitmen, integritas moral, dan tanggung jawab pada pelayanan publik
- Kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas
- Kualifikasi akademik
- Jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas
- Profesionalitas jabatan

Selain dari itu pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki fungsi yang telah diatur dalam Undang-Undang ASN sebagai berikut :

- Pelaksana kebijakan publik
- Pelayan publik
- Perikat dan pemersatu bangsa

Tugas Aparatur Sipil Negara (ASN) yakni :



- Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas
- Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia

Dalam melaksanakan tugas pegawai juga memerlukan etika dalam pelaksanaan pelayanan yang baik. Pelayanan publik adalah semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur dan diawasi oleh pemerintah. Karena itu perlu untuk perwujudan dan perkembangan saling bergantung sosial dan pada hakikatnya, perwujudan sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah menurut (B.Libois,dalam Haryatmoko, 2013: 130).

Menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dan tidak dapat di pungkiri dalam hal pelayanan publik ini yang dijalankan oleh pegawai sering kali mengabaikan etika dalam pelayanan sehingga banyak menimbulkan dampak negatif terhadap masyarakat. pelayanan yang baik juga mengutamakan tugas dan fungsi nya sebagai seorang pegawai diatas dari kepentingan pribadi.

Kecamatan Enok adalah salah satu dari 20 kecamatan yang ada dalam Kabupaten Indragiri Hilir. Kecamatan Enok mempunyai luas wilayah 880,86 Km<sup>2</sup> atau 88,086 Ha yang berbatasan dengan : Sebelah Utara dengan Kecamatan Tembilahan, Tembilahan Hulu dan Tempuling , Sebelah Selatan dengan Kecamatan Sungai Batang dan Keritang, Sebelah Barat dengan Kecamatan Kempas, Sebelah Timur dengan Kecamatan Tanah Merah. Kecamatan Enok terdiri dari 4 kelurahan dan 10 desa yaitu:

**Tabel. I.I : Data Kelurahan dan Desa Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir tahun 2019 -2020**

NO	KECAMATAN ENOK
1	Kelurahan Enok
2	Kelurahan Teluk Medan
3	Kelurahan Pusaran
4	Kelurahan Pantai Sebrang Makmur
5	Desaa Bagan Jaya
6	Desa Suhada
7	Desa Sungai Rukam
8	Desa Pengalihan
9	Desa Sungai Ambat
10	Desa Rantau Panjang
11	Desa Simpang Tiga
12	Desa Jaya Bakti
13	Desa Sungai Lokan
14	Desa Simpang Tiga Daratan

Sumber : data dari kantor camat enok kabupaten Indragiri hilir 2019-2020

Kecamatan tempat bagi pegawai pemerintah untuk langsung melakukan interaksi kepada masyarakat yang berupa penyelenggara pelayanan. Pelayanan merupakan wujud dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. rendahnya kualitas mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanan. kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan pegawai yang professional. Oleh karena itu pegawai dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu untuk mengetahui jumlah pegawai yang bekerja di Kantor Camat Enok dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.2: Data Pegawai Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir tahun 2019**

No	Nama	Jabatan
1	Ambok Assek,S.Sos,M.Si	Camat Enok
2	Kaharudin,S.Sos,M.Si	Sekcam Enok
3	H. M. Sultan. HT,S.Pd.I	Kasi Kessos
4	Mulyani	Staf
5	Drs. H.Zainal Abidin	Kasi Tata Pem

6	Guntur	Kasi Pmd
7	Selamat,SE	Kasi Pelayanan Terpadu
8	H. Hardinata	Kasi Trantib
9	Hendri Susanto, SE	Kasubag Umum, Kepegawaian Dan Perlengkapan
10	M. Zulpan ,SE	Kasubag Perencanaan Keuangan Dan Pelaporan
11	Mazlanto	Staf
12	Alkirman	Staf
13	Nopen Irawana	Staf

Sumber :data dari kantor camat enok kabupaten Indragiri hilir 2019-2020

Berdasarkan informasi tabel diatas dapat kita ketahui banyaknya pegawai yang ada dalam kantor camat untuk melaksanakan tugas dan fungsinya yaitu untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan efektif dan efisien.

Menurut Peraturan Bupati Indragiri Hilir No 51 tahun 2016 pasal (4) tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja kecamatan di lingkungan pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir. kecamatan mempunyai tugas meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan. Kecamatan dalam melaksanakan tugas dan fungsi yakni:

- Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum
- Pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- Pelaksanan koordinasi upaya ketentraman dan ketertiban umum
- Pelaksanaan koordinasi penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan bupati
- Pelaksanaan koordinasi pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum
- Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintah yang dilakukan oleh perangkat daerah ditingkat kecamatan

- Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan kegiatan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan di Desa dan Kelurahan
- Pelaksanaan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintahan daerah kabupaten yang ada di kecamatan
- Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undang.

Adapun pelayanan yang dilakukan di kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir sebagai berikut ini adalah jenis pelayanan yang dilakukan di Kantor Camat Enok.

**Tabel 1.3 : Jenis Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1.	Admnistrasi Kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembuatan Kartu Penduduk</li> <li>• Pembuatan Kartu Keluarga</li> <li>• Pembuatan Surat Kelahiran</li> <li>• Pembuatan Surat Dispensasi Nikah</li> </ul>
2	Surat Pengantar Izin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)</li> <li>• Surat Izin Tempat Usaha</li> <li>• Surat Izin Mengadakan Hiburan</li> </ul>
3	Surat Pengantar Keterangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah</li> <li>• Surat Keterangan Pindah</li> <li>• Surat Keterangan Berdomisili</li> <li>• Surat Keterangan Kurang Mampu</li> </ul>

*Sumber :data dari kantor camat enok kabupaten Indragiri hilir*

Sesuai dengan Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa tujuan pelaksanaan pelayanan publik adalah:

- Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.



- Terpenuhiya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangan-undangan
- Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Pelayanan publik di Kecamatan dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pegawai kantor Camat untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat yang memerlukan berbagai jenis pelayanan, berupa pembuatan Administrasi kependudukan, Surat pengantar izin, Surat pengantar keterangan serta untuk alasan dan tujuan-tujuan tertentu, sampai kepada berbagai jenis pelayanan publik lainnya.

Berdasarkan tabel diatas berikut adalah daftar tim pelaksana pelayanan yang bekerja di kantor Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir

**Tabel.1.4: Tim Pelaksana Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir**

NO	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Ambok Assek, S.Sos, M.Si	Camat	Penanggung Jawab
2	Kaharudi, S.Sos, M.Si	Sekretaris Kecamatan	Ketua
3	Selamat, SE	KepalaSeksi Pelayanan Terpadu	Sekretaris
4	Drs. H. Zainal Abidin	Kepala Seksi Pemerintahan	Anggota
5	Hardinata	Petugas Informasi	Anggota
6	Mazlanto	Petugas Loker	Anggota
7	Eka Safriani Burhan	Petugas Registrasi /Pemegang Kas	Anggota
8	Mustaqim	Petugas Operator Komputer	Anggota
9	Desy Ratnasari, SE	Pengadministrasian Umum	Anggota

*Sumber :data dari kantor camat enok kabupaten Indragiri hilir 2019- 2020*

Pegawai dituntut untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya menurut Mangkunegara (2007:6).

Dalam praktiknya kinerja dibagi dalam dua jenis yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu merupakan kinerja yang dihasilkan oleh seseorang, sedangkan kinerja organisasi merupakan kinerja organisasi tersebut secara keseluruhan. Namun kinerja pegawai merupakan kinerja individu yang mendukung kinerja organisasi. dalam penelitian ini penulis lebih memfokuskan kinerja pada pegawai di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir. selanjutnya dalam memberikan pelayanan tentunya juga membutuhkan sarana dan prasarana meliputi :

**Tabel.1.5: Daftar Sarana Dan Prasarana Pada Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Nama Perlengkapan	Jumlah
1	Laptop	2 Unit
2	Printer	2 Unit
3	Computer	6 Unit
4	Kursi Staff	13 Unit
5	Lemari Arsip	7 Unit
6	Kursi Tamu	2 Unit
7	Meja Biro	13 Unit
8	Kendaraan Roda Dua	2 Unit
9	Kendaraan Roda Empat	1 Unit
10	Infocus	2 Unit
11	Kursi Ruang Tunggu	2 Unit
12	Tv	1 Unit
13	Ruang Kerja Camat	1 Unit
14	Ruang Kerja Seksi Dan Staff	7 Unit
15	Unit Rumah Dinas Camat	1 Unit

*Sumber : data dari kantor camat enok kabupaten Indragiri hilir*

Berdasarkan Tabel I.5 Peneliti menemukan masalah dalam pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Camat Enok, menurut observasi sementara penulis menemukan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Camat Enok. Terlihat dari persyaratan yang tidak ditentukan dengan jelas untuk masyarakat yang melakukan pengurusan yang dibutuhkan serta ketentuan waktu dalam penyelesaiannya dan proses yang berbelit belit dalam pelaksanaan pelayanan dan ketentuan biaya yang tidak pasti.

Dalam rangka melaksanakan kinerja pelayanan kepada masyarakat tentunya harus didukung oleh peralatan kantor yang memadai untuk melakukan pelayanan. Dan apabila sarana dan prasarana yang dibutuhkan tidak sesuai dengan ketentuan yang ada maka akan berdampak bagi pegawai untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat. karena jika sarana dan prasarana yang akan digunakan akan memperlambat waktu dalam penyelesaian pelayanan kepada masyarakat

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan diatas, penulis menemukan fenomena yang terjadi berdasarkan observasi di lapangan, penulis mendapatkan beberapa keterangan dan informasi dari sumber terpercaya, informasi tersebut antara lain sebagai berikut:

- Berdasarkan Tabel I.5 yaitu jumlah sarana dan prasarana untuk penunjang pegawai di kantor Kecamatan Enok dengan jumlah tersebut di indikasikan belum memadai untuk menunjang kinerja pegawai tersebut dengan kinerja pegawai yang berjumlah 13 orang dan dari wawancara sementara mereka menyampaikan bahwa masih banyak yang melakukan pelayanan masih menggunakan laptop pribadi hal tersebut yang menyebabkan terkendalanya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana yang tidak sesuai dengan jumlah kebutuhan pegawai yang ada.

- Terindikasi bahwa pegawai kantor di kecamatan Enok Memberikan layanan kepada masyarakat masih terkesan kaku, berbelit-belit, serta sikap dan tindakan pegawai bagian pelayanan yang kurang ramah.
- Terindikasi bahwa Pegawai Kantor Camat dalam dalam menyelesaikan urusan layanan kepada masyarakat tidak ada kepastian waktu dalam penyelesaiannya

Berdasarkan fenomena diatas maka dapat penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir”**

- **Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena-fenomena yang diatas maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir Dengan rumusan masalah sebagai berikut :

- Bagaimana Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir ?
- Bagaimana faktor –faktor yang menghambat Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir?

- **Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

- **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang telah di rumuskan diatas, yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

- Untuk Mengetahui bagaimana Evaluasi kinerja pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan dikantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir



- Untuk mengetahui faktor apa saja yang menghambat Evaluasi Kinerja pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan di kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir

- **Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan manfaat atau kegunaan teoritis, akademis, maupun praktis yakni:

- **Kegunaan Teoritis**

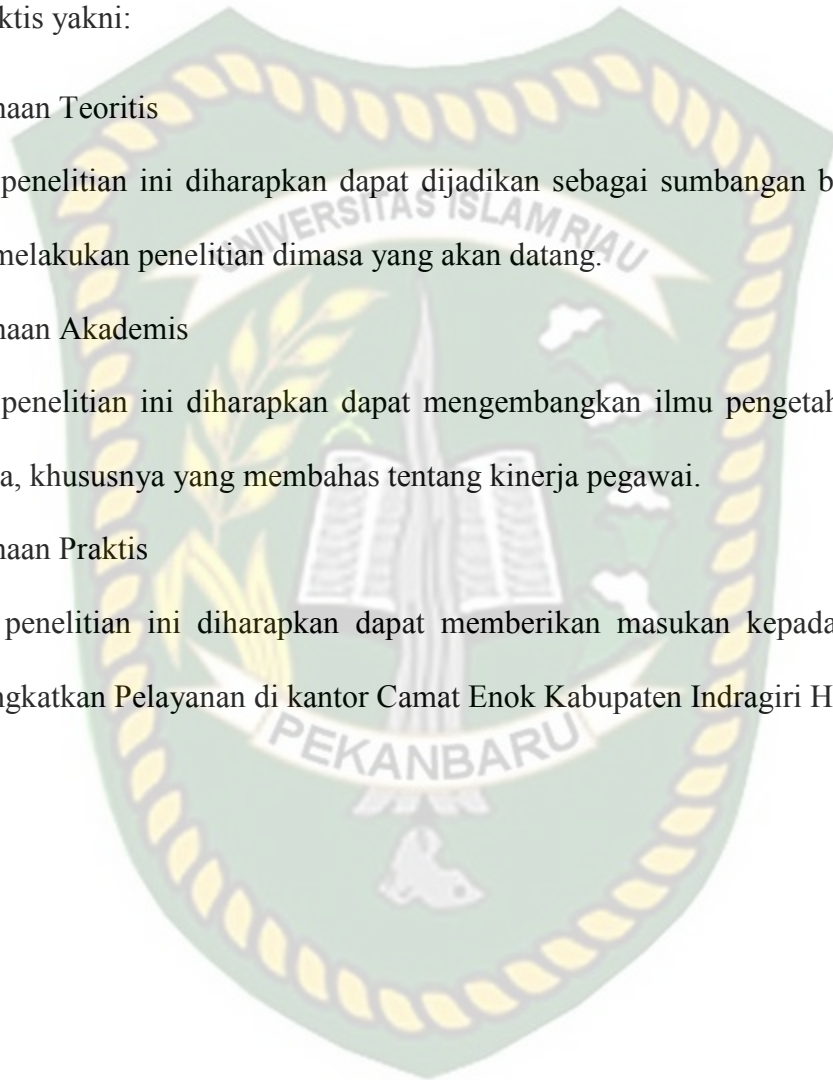
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dimasa yang akan datang.

- **Kegunaan Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan administrasi Negara, khususnya yang membahas tentang kinerja pegawai.

- **Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir.



## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

Untuk memperjelas konsep pada penelitian ini, maka penulis mengutip beberapa pendapat para ahli dan teori yang sesuai dengan tujuan penelitian ini hal ini dimaksud untuk memudahkan penelitian untuk memecahkan permasalahan dan akan menjadi landasan dalam penelitian. Teori-teori yang digunakan merupakan rangkaian yang akan dihubungkan pada permasalahan.

##### 1. Konsep Administrasi

Istilah administrasi berhubungan erat dengan kegiatan kerja sama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang dalam menjalankan kegiatan dan rutinitas kehidupan sehari-hari kegiatan administrasi yang teratur dan sistematis akan melahirkan keadaan organ isasi yang sehat dan dinamis.

Menurut Siagian (2003:2) administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Banyaknya yang telah mengemukakan tentang administrasi dengan seiring berjalannya waktu, ilmu ini terus berkembang dan banyak penafsiran dikalangan para ahli. Dalam hal ini administrasi dalam arti sempit, dapat didefinisikan bahwa administrasi adalah rangkaian pekerjaan ketata usahaan atau kesekretariatan yang terkait dengan surat-menyurat (koresponden) dan pengelolaan keterangan tertulis lainnya. Disamping itu, dalam hal itu pengertian luas administrasi bisa dilihat dari

3 sudut pandang, sehingga menghasilkan 3 pengertian menurut sudut pandangnya masing–masing oleh Anggara (2012: 20) yaitu:

- a) Dari sudut pandang proses, administrasi merupakan keseluruhan proses pemikiran, peraturan, penentuan tujuan hingga pelaksanaan kerja sehingga tujuan yang dimaksudkan tercapai.
- b) Dari sudut fungsi, administrasi merupakan keseluruhan aktivitas yang secara sadar dilakukan oleh setiap orang atau sekelompok orang yang berfungsi sebagai administrator atau pemimpin. Dalam kegiatan tersebut terdapat berbagai macam tugas (fungsi) kerja, misalnya tugas perencanaan, tugas mengorganisasi, tugas menggerakkan, tugas mengawasi, dan sebagainya.
- c) Dari sudut pandang kelembagaan, administrasi di tinjau dari manusia–manusia, baik secara perorangan maupun kolektif yang menjalankan kegiatan-kegiatan guna mencapai hasil, sesuai dengan tujuan yang telah di tetapkan.

Administrasi merupakan kegiatan yang mutlak ada dalam setiap organisasi, maka dalam pencapaiannya tujuan haruslah dapat unsur-unsur yang mengiringi. Setiap unsur tersebut membentuk suatu persatuan yang disebut dengan system.

Atmosudirjo (dalam Zukifli, 2005:17) menyatakan bahwa administrasi merupakan seperangkat kegiatan tertentu dan terarah yang berlangsung untuk memimpin serta mengendalikan organisasi modern yang menjadi wahana suatu urusan sekaligus berlangsung didalamnya.

Memandang kerja sama manusia mencapai tujuan sebagai objek studi ilmu administrasi, maka ada 10 dimensi yang perlu dipahami dalam konsep

administrasi yang dikemukakan oleh Atmosudirjo (dalam Zulkifli,2005:21-23) sebagai berikut:

- a) Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu dalam masyarakat modern. Eksistensi dari pada administrasi berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi terdapat didalam suatu organisasi.
- b) Administrasi merupakan suatu hayar atau kekuatan yang memberikan hidup atau gerak kepada suatu organisasi. Tanpa administrasi yang sehat maka organisasi akan tidak sehat pula. Pembangkit administrasi sebagai suatu kekuatan atau energi atau hayar adalah administrator yang harus pandai menggerakkan seluruh sistemnya yang terdiri atas para manajer, staff dan personil lainnya.
- c) Administrasi merupakan suatu fungsi untuk mengendalikan, menggerakan mengembangkan, mengarahkan suatu organisasi yang dijalankan oleh administrator dibantu oleh bawahannya terutama para staff
- d) Administrasi merupakan suatu kelompok orang-orang yang secara bersama-sama merupakan badan pemimpin dari suatu organisasi
- e) Administrasi merupakan suatu seni (art) yang memerlukan bakat ilmu pengetahuan dan pengalaman.
- f) Administrasi merupakan suatu proses penyelenggaraan bersama atau proses kerja sama antara sekelompok orang-orang tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kerja sama orang-orang tersebut berlangsung secara organisasi



- g) Administrasi merupakan suatu jenis tingkah laku atau sikap kelakuan sosial yang tertentu (*administrative behavior or administration as special type of sosial behavior*) yang memerlukan sikap dan mental tertentu serta merupakan suatu tipe tingkah laku manusia tertentu (*special type of human behavior*)
- h) Administrasi merupakan suatu teknik atau praktek yang tertentu suatu tata cara yang memerlukan kemampuan atau mengajarkan suatu yang memerlukan kemampuan, kemahiran, keterampilan(*skills*), yang hanya dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan.
- i) Administrasi merupakan sistem yang tertentu memerlukan input, transformasi, pengolahan dan output tertentu.
- j) Administrasi merupakan suatu tipe manajemen tertentu yang merupakan *overall manajement* dari pada suatu organisasi. Pada hakikatnya manajemen merupakan pengendalian dari sumber daya–sumber daya menuju tercapainya suatu prapta (*objective*) tertentu. Sumber daya-sumber daya (*resources*) dimaksud meliputi : orang-orang (*man*), uang (*money*), mesin-mesin (*machine*), bahan atau peralatan ( *materials*), metode–cara teknik (*methods- technology*) ruang (*space*), tenaga atau energy (*energy* dan waktu (*time*). dalam istilah administrasi tercakup adanya pesan, tugas tanggung jawab dan kepercayaan yang diberikan oleh para pemilik organisasi.

Menurut Dwight Waldo (dalam Syafii 2010; 25) administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Sedangkan menurut George J. Gordon (dalam Syafii 2010; 25) administrasi publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislative, eksekutif dan yudikatif.

Dengan demikian administrasi adalah proses (rangkaiannya) kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya

## **2. Konsep Organisasi**

Dalam sebuah organisasi menginginkan agar pencapaian tujuan sesuai dengan rumusan yang telah ditetapkan sebelumnya. Maka organisasi bagi setiap bidang kerja sangat diperlukan bagi kelangsungan hidup organisasi dan pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Organisasi secara umum merupakan bentuk kerja sama antara individu maupun kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang dapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang akan disebut bawahan (Siagian,2003;6). Organisasi juga ditinjau dari dua aspek yaitu organisasi sebagai wadah dimana kegiatan-kegiatan administrasi dijalankan, Organisasi sebagai rangkaian hierarki

dan intraksi antara orang-orang dalam suatu ikatan formal. Sebagai wadah administrasi relative bersifat statis, sedangkan sebagai suatu rangkaian hierarki organisasi merupakan suatu proses dengan demikian ia bersifat lebih dinamis.

Menurut Hamin (2005;117) mengatakan bahwa organisasi adalah sebuah kesatuan sosial yang mengkoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif berkesinambungan untuk mencapai sesuatu atau sejumlah tujuan bersama.

Dalam hal ini pentingnya organisasi sebagai alat administrasi dan manajemen terlihat apabila dilihat bergerak tidaknya organisasi kearah pencapaian tujuan sangat tergantung atas sumberdaya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi dalam menggerakan organisasi kearah yang lebih di tentukan. Sehingga tujuan bersama yang ingin dicapai dapat terwujud sesuai dengan yang di inginkan.

Kemudian admosudirdjo (dalam Zulkifli dan Moris A. YOGIA, 2014 ;39) merumuskan prinsip – prinsip organisasi sebagai berikut:

- a. Organisasi itu harus mempunyai tujuan
- b. Harus ada pembagian kerja dan penugasan kerja yang homogeny
- c. Ada tugas, tanggung jawab dan kekuasaan (wewenang) harus selalu terdapat kesesuaian serta keseimbangan.
- d. Setiap pelimpahan kekuasaan dan tugas harus dilakukan setepat- tepatnya dan sejelas- jelasnya
- e. Kesatuan komando dan hirarki
- f. Komunikasi

- g. Kewajiban pemimpin untuk mengadakan pengecekan terhadap pelaksanaan perintah- perintahnya
- h. Konstinuitas, artinya pekerjaan tidak boleh terhenti karena seorang berhalangan
- i. Saling asuh antara instansi line dan staf
- j. Koordinasi
- k. Kehayatan
- l. Tahu diri pada setiap warga organisasi

Penulis menyimpulkan bahwa organisasi adalah tempat atau wadah yang didalamnya terdiri lebih dari dua orang atau kelompok untuk saling bekerja sama guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **3. Konsep Manajemen**

Suatu organisasi agar dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka dari hal tersebut perlu adanya ilmu dan strategi untuk mempertahankan dan menjalankan organisasi, adapun ilmu terdapat didalam konsep manajemen, yang mana manajemen merupakan suatu usaha atau upaya mencapai tujuan dengan memberdayakan dan mengoptimalkan bantuan atau kemampuan orang lain untuk melakukan aktivitas pencapaian tujuan yang di tentukan sebelumnya.

Menurut siagian (2003;5) Manajemen merupakan proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh



sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan–kegiatan orang lain.

Menurut George R. Terry (dalam Sunyoto,2015:2) manajemen berhubungan dengan pengarahan orang dan tugas–tugasnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Manajemen adalah rangkaian aktivitas-aktivitas yang dikerjakan oleh anggota–anggota organisasi untuk mencapai tujuannya (Wilsom bangun,2008).

Selanjutnya menurut Stoner (dalam Zulkifli, 2009;16) manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan. Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pada dasarnya merupakan seni atau proses dalam penyelesaian sesuatu yang terkait dengan pencapaian tujuan dalam penyelesaian akan sesuatu tersebut terdapat 3 faktor yang terlibat:

- a) Adanya sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia, maupun faktor–faktor produksi lainnya. Atau sebagaimana menurut Griffin, sumberdaya tersebut meliputi sumberdaya manusia, sumberdaya alam, sumberdaya keuangan serta informasi.
- b) Adanya proses yang bertahap dari mulai perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengimplementasian, hingga pengendalian dan pengawasan.
- c) Adanya seni dalam menyelesaikan pekerjaan.

Manajemen perlu dijelaskan bahwa berdasarkan fungsi–fungsinya atau sering kita ketahui yakni fungsi–fungsi manajemen. Sebagaimana dikemukakan dalam mencakup fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, fungsi pengimplementasian, serta fungsi pengendalian.

Maka usaha dan kerja selama ini dapat dicapai dengan efisien dan efektif apabila dilaksanakan menurut satu cara tertentu ialah menggunakan manajemen, karena manajemen dapat dianggap sebagai inti dari administrasi (Kartono,2011;13)

#### **4. Konsep Manajemen Sumber daya Manusia**

Menurut Veithzal Rivai (2009:1) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian. karena sumber daya manusia (SDM) dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia. istilah manajemen mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya me-manage (mengelola) sumber daya manusia.

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumberdaya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas pentingnya unsur manusia sebagai sumberdaya yang cukup potensial, yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang

maksimal bagi organisasi dan bagi pengembangan dirinya, oleh karena itulah manusia perlu dimanajemen.

Menurut Hasibuan (2012;7) menatakan bahwa dengan adanya manajemen daya guna dan hasil guna unsur–unsur manajemen akan dapat ditingkatkan unsur-unsur manajemen itu antara lain adalah:

a. Man (manusia)

Man dalam organisasi publik diartikan sebagai sesuatu yang sangat menentukan karena manusia yang membuat tujuan melakukan proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, tanpa manusia tidak akan ada proses kerja

b. Money (uang)

Uang penting sebagai alat ukur dan alat ukur mengenai suatu usaha (besar kecilnya perusahaan diukur dari jumlah perputaran uang).

c. Materials (bahan–bahan/perlengkapan)

Manajemen ada karena adanya kegiatan manusia secara bersama–sama untuk mengurus material.

d. Machines (alat–alat)

Mesin sebagai alat bantu kerja, memudahkan melaksanakan pekerjaan, memberikan keuntungan terhadap tenaga kerja, penggunaanya sangat tergantung terhadap tenaga kerja, penggunaanya sangat tergantung kepada manusia serta mempermudah tujuan hidup manusia.

e. Method (cara-cara kerja)

Tercapai atau tidaknya tujuan tergantung pada cara pelaksanaannya dengan cara kerja yang baik akan lancar dan mempermudah jalannya pekerjaan.

f. Market (masyarakat)

Market dalam organisasi publik di artikan sebagai masyarakat atau warga Negara anggota organisasi

Penulis menyimpulkan bahwa manajemen sumberdaya manusia adalah titik utama yang harus diperhatikan yang perlu manajemen ambil guna untuk menjamin bahwa bagi organisasi tersedia tenaga kerja yang tepat untuk menduduki berbagai kedudukan, jabatan dan pekerjaan yang tepat pada waktu yang tepat kesemuanya dalam rangka mencapai tujuan dan berbagai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya

### **5. Kosep Evaluasi**

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah suatu program atau aktivitas telah mencapai tujuan yang ditetapkan. Menurut Weiss Penelitian evaluasi merupakan penelitian terapan yang merupakan cara yang sistematis untuk mengetahui efektivitas suatu program, kebijakan atau objek lain yang diteliti bila dibandingkan dengan tujuan atau standart yang terapkan. penelitian evaluasi dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas suatu suatu kebijakan dalam organisasi.

Siagian menyatakan bahwa evaluasi adalah sebagai proses pengukuran dan perbandingan dari hasil -hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya dicapai. (dalam Dedy Mulyadi,2016 ;122).



Nurcholis (2005;169) Evaluasi merupakan proses yang mendasar dari pada disiplin ketat dan tahap waktu, maka dapat mengetahui hasil dari kegiatan atau program yang telah direncanakan.

Menurut Zainal evaluasi akan menghasilkan informasi yang bersifat penilaian dalam memenuhi kebutuhan peluang dan atau memecahkan permasalahan.

Menurut Wirawan (2011;16) tentang evaluasi dapat di artian sebagai proses mekanisme untuk memonitoring, mensistemkan, dan meningkatkan aktivitas pemerintah dan hasil-hasilnya sehingga pejabat publik dalam pekerjaannya di masa yang akan datang dapat bertindak serta bertanggung jawab, kreatif dan seefisien mungkin. ada 4 unsur dari pengertian ini yakni evaluasi itu:

- a. Masukan (*Input Evaluation*)
- b. Proses (*Process Evaluation*)
- c. Keluaran (*Output Evaluation*)
- d. Dampak (*Outcome evaluation*)

Dalam proses pelaksanaan pekerjaan dalam suatu pelayanan dapat terlaksana, cukup terlaksana, dan kurang terlaksana di tinjau dari wujud hasil dari sebuah pelayanan atau outcome. karena proses tersebut turut bermain dan terlihat sebagai unsur yang berpengaruh memiliki sifat yang mendukung maupun menghambat dalam pecaaiannya suatu pelaksanaan pegawai dalam memberikan pelayanan. Dengan evaluasi dapat diketahui hambatan–hambatan atau kendala-kendala yang terjadi semua kegiatan.

## 6. Konsep Kinerja

Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau suatu profesi dalam waktu tertentu (Wirawan,2012:5).

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam menjalankan tugas organisasi, baik itu dalam lembaga pemerintah maupun swasta. Kinerja berasal dari bahasa *job formance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang atau suatu institusi)

Pengertian kinerja menurut Sulistiyani (2003;223), kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Sedangkan menurut Bernardin dan Russel dalam Sulistiyani (2003;223-224) menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama priode waktu tertentu.

Kinerja menurut Melayu S.P. Hasibuan mengemukakan kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang berdasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. (dalam Rusby,2017,159).

Prestasi kerja memiliki banyak arti dan peranan bagi organisasi, perusahaan dan individu selaku pekerja. Menurut Siagian ( 2001;215) prestasi kerja adalah hasil dari kemampuan pegawai dalam memenuhi berbagai standar kerja yang ditetapkan orgnisasi maupun perusahaan.

Kinerja dapat di artikan sebagai hasil seseorang secara keseluruhan selama priode tertentu dalam melaksanakan tugasnya. Dalam proses pelaksanaan tugas tersebut tertentu memiliki standar kerja, target atau sasaran atau kreteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati Bersama. (Fajar Nur'aini;2017;12)

Soeprihanto (2001;7) menyatakan bahwa prestasi kerja pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang dalam jangka waktu tertentu, dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standar, target, sasaran atau kriteria yang telah di tentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata. Serta kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengembangkan tugas dan pekerjaan yang berasal dari organisasi. Sedangkan menurut Suprihanti (dalam Srimulyo,1999;3) mengatakan bahwa kinerja atau prestasi seseorang karyawan pada dasarnya adalah hasil kinerja seseorang selama priode tertentu dibandingkan dengan kemungkinan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Menurut *Dale Furtwengler* (2002). Dalam jurnal Usman (17;2019) Kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

1. Kecepatan

Alat pengukuran kinerja yang sangat penting, itu dikarenakan kinerja pegawai harus bebas dari kesalahan dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan keahlian bidang yang kuasanya agar mencapai *mass*

*customization* yaitu mengadaptasikan jasa untuk memenuhi kebutuhan individual sambil melayani masyarakat setiap harinya.

## 2. Kualitas

Bagian dari kecepatan, kecepatan tanpa kualitas merupakan suatu hal yang sangat sia-sia. Maksudnya yaitu jika salah satu pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat terjadi kesalahan dalam penulisan surat, maka surat tersebut tidak bisa diteruskan kepada instansi lain. Masyarakat akan kecewa, dan akan terjadi pembuatan ulang yang memerlukan tambahan jadwal dan biaya ulang. Jadi kualitas merupakan suatu keharusan dalam pengukuran kinerja.

## 3. Layanan

Bagian dari kecepatan dan kualitas, layanan yang buruk (selama atau setelah pelayanan) akan menghapuskan manfaat apapun yang dicapai dari kecepatan dan kualitas. Itulah konsep pelanggan internal yaitu konsep pelanggan internal yaitu orang-orang dalam organisasi yang mengandalkan layanan. Dan seperti halnya pelanggan eksternal yaitu orang-orang diluar organisasi yang dilayani.

## 4. Nilai

Kombinasi dari kualitas dan kebutuhan yang memungkinkan masyarakat untuk merasakan bahwa mereka mendapatkan sesuatu yang lebih dari pada yang mereka butuhkan.



## 7. Konsep Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja adalah proses pemberian umpan balik kepada karyawan yang sedang dinilai dalam upaya memberikan masukan tentang aspek–aspek yang harus diperbaiki. Evaluasi kinerja dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja atau prestasi kerja yang diperoleh organisasi, tim atau individu. Evaluasi kinerja akan memberikan umpan balik terhadap tujuan dan sasaran kinerja, perencanaan dan proses pelaksanaan kinerja. Evaluasi kinerja dapat pula dilakukan terhadap proses penilaian, review dan pengukuran kinerja. Atas dasar evaluasi kinerja dapat dilakukan langkah–langkah untuk melakukan perbaikan kinerja diwaktu yang akan datang.

Sementara itu Newstrom dan Davis memandang sebagai suatu proses mengevaluasi kinerja pekerja, membagi informasi dengan mereka dan mencari cara memperbaiki kinerjanya (dalam Wibowo,2017,225).

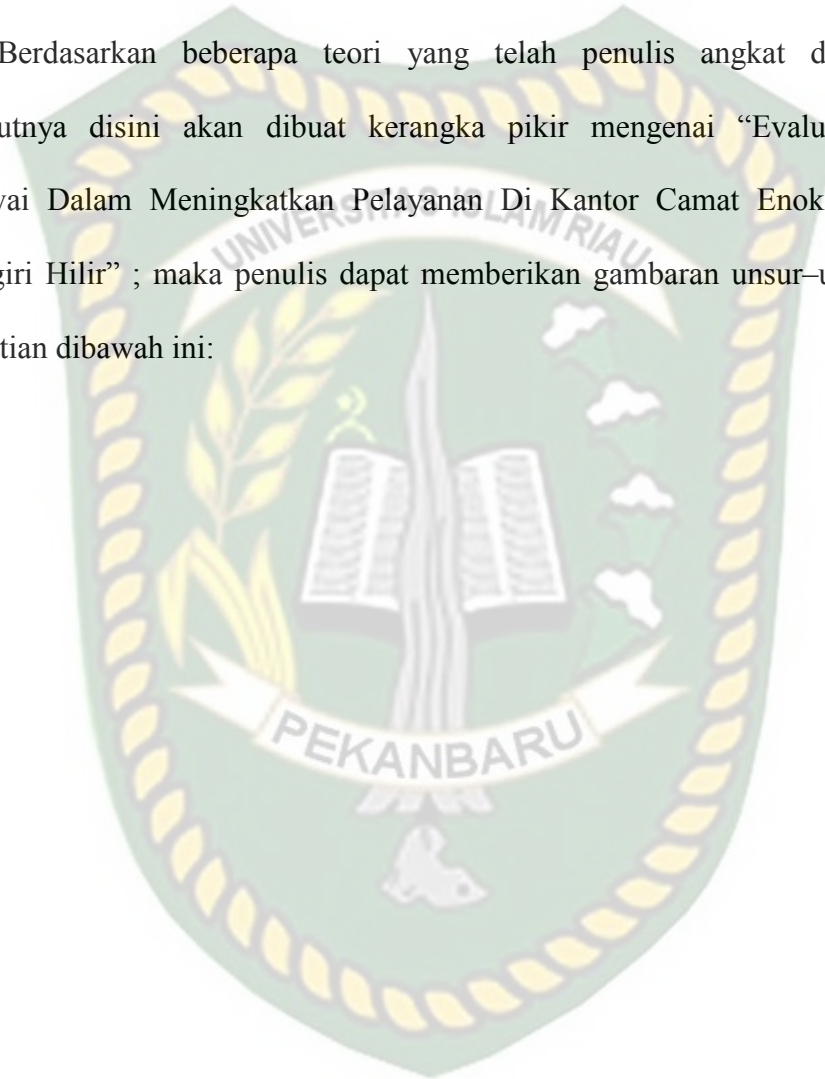
Evaluasi kinerja merupakan suatu program kerja yang kita lakukan dilihat dari hasil program itu terlaksana atau tidak sesuai dengan rancangan yang dibentuk sebelumnya dan apabila belum tercapai maka dilakukan perbaikan pada program yang belum terlaksana maka dilakukan evaluasi.

Evaluasi kinerja merupakan sarana untuk memperbaiki mereka yang tidak melakukan tugasnya dengan baik di dalam organisasi. banyak organisasi mencapai suatu kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya. untuk itu sangat tergantung dari para pelaksanaannya, yaitu para pegawai agar mencapai sasaran yang telah ditetapkan organisasi dalam *corporate planning-nya*. untuk itu

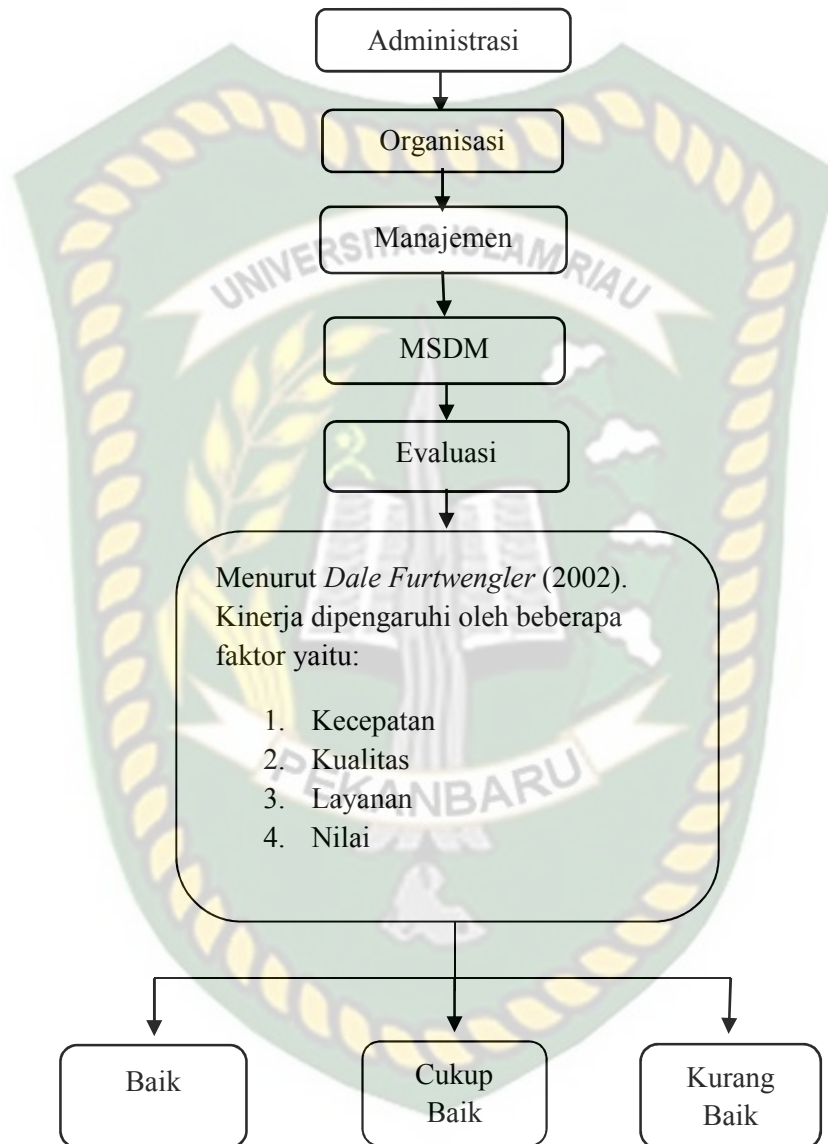
pula, perhatian hendaknya ditujukan kepada kinerja, suatu konspepsi atau wawasan bagaimana kita bekerja agar mencapai yang terbaaik.

### **B. Kerangka Pikiran**

Berdasarkan beberapa teori yang telah penulis angkat diatas maka selanjutnya disini akan dibuat kerangka pikir mengenai “Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir” ; maka penulis dapat memberikan gambaran unsur-unsur dalam penelitian dibawah ini:



**Gambar II. I : Kerangka Pikiran Penelitian Tentang Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir**



### C. Konsep Operasional

#### 1. Konsep operasional

- a. Administrasi merupakan keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan pada atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.
- b. Organisasi Organisasi adalah unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlansungnya berbagai aktivitas bagi pencapaian tujuan.
- c. Manajemen adalah sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam penerapan tujuan dan juga sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang akan menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.
- d. Manajemen Sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan , maupun kepegawaian.
- e. Evaluasi merupakan proses pemberian umpan balik kepada karyawan yang sedang dinilai dalam upaya memberikan masukan tentang aspek-aspek yang harus diperbaiki..



- f. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
- g. Evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi.
- h. Pegawai adalah sumber daya manusia yang paling penting dalam sebuah organisasi merupakan suatu unsur penggerak kelembagaan, menjadi bagian dari manajemen organisasi untuk menyelenggarakan tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan masyarakat.
- i. Pelayanan publik adalah semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur dan diawasi oleh pemerintah karena itu perlu untuk perwujudan dan perkembangan saling bergantung sosial dan pada hakikatnya, perwujudan sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah
- j. Kecepatan yaitu alat pengukuran kinerja yang sangat penting, itu dikarenakan kinerja pegawai harus bebas dari kesalahan dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan keahlian bidang yang kuasanya. Contoh ; seorang pegawai yang mengerjakan pekerjaan sesuai dengan keahliannya dengan efisien , efektif dan tidak melakukan kesalahan.
- k. Kualitas adalah kemampuan pegawai menunjukkan kualitas hasil kerja ditinjau dari segi ketelitian dan keterampilan contoh ; pegawai melakukan pekerjaannya dengan rapi, dan teliti.

- l. Layanan yaitu bagian dari kecepatan dan kualitas, layanan yang buruk (selama atau setelah pelayanan) akan menghapuskan manfaat apapun yang dicapai dari kecepatan dan kualitas contoh ; mendapatkan pelayanan yang ramah, sopan santun, dan professional
- m. Nilai yaitu kombinasi dari kualitas dan kebutuhan yang memungkinkan masyarakat untuk merasakan bahwa mereka mendapatkan sesuatu yang lebih dari pada yang mereka butuhkan. Contohh masyarakat merasa senang menjawab semua kebutuhan masyarakat, dan mendapat kepuasan masyarakat.

#### **D. Oprasional Variabel**

Operasional variabel adalah mendefinisikan variabel secara oprasional berdasarkan karakteristik yang diamati untuk mempermudah penelitian melakukan observasi secara cermat terhadap suatu objek penelitian. Maka operasionalisasi variabelnya dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel II. 1 : Oprasional Variabel Penelitian Tentang Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir**

Konsep 1	Variabel 2	Indikator 3	Item Penilaian 4	Ukuran 5
Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau suatu profesi dalam waktu tertentu (wirawan,2012:5)	Menurut Dale furtwengler (2002)dalam jurnal Usman (17;2019) Kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:	1. Kecepatan	1. penguasaan dalam pekerjaan 2. penyelesaian dalam pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baik</li> <li>• Cukup baik</li> <li>• Kurang baik</li> </ul>
		2. Kualitas	1. kerapian 2. kebenaran hasil kerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baik</li> <li>• Cukup baik</li> <li>• Kurang baik</li> </ul>
		3. Layanan	1. pelayanan yang diberikan 2. pelayanan yg menyenangkan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baik</li> <li>• Cukup baik</li> <li>• Kurang baik</li> </ul>
		4. Nilai	1. hasil pelayanan yang diberikan 2. kepuasan pelayanan yang diberikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baik</li> <li>• Cukup baik</li> <li>• Kurang baik</li> </ul>

## E. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir”. Maka akan ditetapkan melalui klarifikasi penilaian yaitu klasifikasi baik diberi nilai dengan presentase 67-100%, cukup baik diberi nilai presentase 34- 66 %, dan kurang baik diberi nilai 0-33%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada dibawah ini:

- Baik : Apabila seluruh indicator telah terlaksana dengan baik, dengan hasil rekapitulasi responden antara 67-100 %
- Cukup baik :Apabila hanya satu indicator yng terlaksana dengan hasil rekapitulasi responden antara 34–66%
- Kurang baik :Apabila tidak ada indicator yang terlaksana, dengan hasil rekapitulasi responden antara 0- 33%

Untuk pengukuran sub indicator ditetapkan dengan nilai sebagai berikut yaitu:

### 1. Kecepatan

- Baik : Apabila seluruh indicator telah terlaksana dengan baik, dengan hasil rekapitulasi responden antara 67-100 %
- Cukup baik :Apabila hanya satu indicator yng terlaksana dengan hasil rekapitulasi responden antara 34–66%
- Kurang baik :Apabila tidak ada indicator yang terlaksana, dengan hasil rekapitulasi responden antara 0- 33%

### 2. Kualitas

- Baik : Apabila seluruh indicator telah terlaksana dengan baik, dengan hasil rekapitulasi responden antara 67-100 %



Cukup baik :Apabila hanya satu indicator yng terlaksana dengan hasil rekapitulasi responden antara 34–66%

Kurang baik :Apabila tidak ada indicator yang terlaksana, dengan hasil rekapitulasi responden antara 0- 33%

### 3. Tanggung Jawab

Baik : Apabila seluruh indicator telah terlaksana dengan baik, dengan hasil rekapitulasi responden antara 67-100 %

Cukup baik :Apabila hanya satu indicator yng terlaksana dengan hasil rekapitulasi responden antara 34–66%

Kurang baik :Apabila tidak ada indicator yang terlaksana, dengan hasil rekapitulasi responden antara 0- 33%

### 4. Layanan

Baik : Apabila seluruh indicator telah terlaksana dengan baik, dengan hasil rekapitulasi responden antara 67-100 %

Cukup baik :Apabila hanya satu indicator yng terlaksana dengan hasil rekapitulasi responden antara 34–66%

Kurang baik :Apabila tidak ada indicator yang terlaksana, dengan hasil rekapitulasi responden antara 0- 33%

### 5. Nilai

Baik : Apabila seluruh indicator telah terlaksana dengan baik, dengan hasil rekapitulasi responden antara 67-100 %

Cukup baik :Apabila hanya satu indicator yng terlaksana dengan hasil rekapitulasi responden antara 34–66%

Kurang baik :Apabila tidak ada indicator yang terlaksana, dengan hasil rekapitulasi responden antara 0- 33%



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Dalam jenis penelitian ini merupakan penelitian survey deskriptif yakni menerapkan atau menguraikan keadaan fakta yang ada dilapangan yang berhubungan dengan Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir.

Menurut Sugiyono (2012;8) dapat kita ketahui bahwa metode kuantitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, dan digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data dan sifat kuantitatif /statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diharapkan.

#### B. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini di Kantor Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir. Dalam hal ini sesuai dengan observasi dilapangan dan melihat dengan atas fenomena–fenomena yang telah diketahui di Kantor Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir yang masih kurang dalam pelaksanaan tugas pegawai melakukan pelayanan terhadap masyakat yang berada di Kecamatan Enok kabupaten Indragiri Hilir.

#### C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajarai dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono;118).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.(Sugiyono 2012:120)

**Table III.I : Jumlah Populasi Dan Sampel penelitian tentang Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Presentase
1	Camat	1	1	100%
2	Sekretaris Camat	1	1	100 %
3	Kepala Seksi Pelayanan	1	1	100 %
4	Pegawai dibidang pelayanan	5	5	100%
Jumlah		13	8	100%

Sumber :data dari kecamatan enok kabupaten Indragiri hilir

**Tabel III.2 : Jumlah Populasi Dan Sampel (Masyarakat) penelitian tentang Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Presentase
1	Masyarakat yang berada disekitar Kantor Camat Enok	36.772 Jiwa	100	100%
Jumlah		36.772 Jiwa	100	100%

Sumber :data dari kecamatan enok kabupaten Indragiri hilir

#### **D. Teknik Penarikan Sampel.**

Teknik penarikan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Adapun penarikan sampel dalam Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir yakni menggunakan teknis sensus.

Selanjutnya untuk masyarakat menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu teknik penarikan sampel yang merupakan responden penelitian dengan penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu karena jumlahnya banyak, hal ini dilakukan pertimbangan sampel yang diambil, dianggap dapat mewakili seluruh



jumlah populasi karena jumlahnya sangat besar sehingga sampel anggota masyarakat ditetapkan sebanyak sampel dalam penelitian ini (Menurut Sugiyono,2008).

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

##### **a) Data Primer**

Data primer data yang di peroleh dari hasil observasi dan wawancara kepada responden menurut Iskandar (2008;252).

Data primer dalam penelitian ini di peroleh dari hasil wawancara dengan responden tentang pendapatnya yang berkaitan dengan Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir. Selain itu apa harapan terhadap pelayanan publik yang akan datang.

##### **b) Data sekunder**

Data sekunder adalah data yang di peroleh melalui pengumpulan atau pengelolaan data yang bersifat studi dokumentasi berupa penelaahnya terhadap dokumen pribadi, resmi kelembagaan, referensi- referensi atau peraturan (tulisan dan lainnya yang memiliki relefansi dengan focus permasalahan penelitian) menurut iskandar (2008;253)

data yang diperoleh penelitian ini dari literature buku–buku dan data yang dikumpulkan dari sejumlah data yang tersedia secara tertulis yang berupa data jumlah kepala seluruh pegawai yang berada di Kantor Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir serta data lain yang menurut penulis dapat melengkapi penelitian ini nantinya.

## F. Teknik Pengumpulan Data

### a. Observasi

Observasi merupakan penulis memadakan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti sehingga penulis dapat menilai terhadap Evaluasi Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir.

### b. Wawancara

Wawancara merupakan wawancara yang dilakukan secara langsung oleh penulis dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan terlebih dahulu untuk memperoleh data mengenai masalah penelitian ini yang mana wawancara ini dilakukan kepada Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir.

c. Kuesioner merupakan bentuk dari pengumpulan data penelitian yang menggunakan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya secara tertulis kemudian diajukan langsung datang kerumah dan memberi arahan terlebih dahulu .bagaimana cara menjawab kuersioner yang akan diberikan kepada para responden yang diharapkan dapat memberikan jawaban atau informasi sehubungan dengan masalah penelitian.

### d. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumentasi ini bisa berbentuk tulisan, gambaran,atau karya–karya monumental dari seseorang.

### **G. Teknik Analisa Data**

Dalam penelitian ini metode yang digunakan pada penelitian adalah metode kuantitatif dimana setelah data yang di perlukan diperoleh, selanjutnya akan dikelompokkan untuk dijadikan bahan masukan dalam penelitian ini . kemudian data yang diperoleh tersebut diolah ,dipresentasikan untuk analisa secara deskriptif sesuai dengan data dilakukan analisa kuantitatif dalam bentuk presentase dan diakhiri dengan penarikan suatu kesimpulan dan pemberian saran



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Keadaan Geografis

##### 1. Letak Wilayah dan Geografis Kecamatan Enok

Penduduk asli daerah Indragiri Hilir adalah suku Melayu dan sering disebut Melayu Riau. Sebagaimana halnya suku-suku Melayu yang ada di daerah Riau lainnya, suku Melayu di daerah ini juga mempunyai sistem kekerabatan yang bersifat parental dan beragama Islam, hal tersebut terlihat dengan datangnya dan menetapnya suku-suku lain dari daerah asalnya ke daerah ini yang merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain yang berlangsung terus menerus dan diikuti dengan pembauran atau asimilasi antara suku Melayu dengan suku-suku pendatang tersebut.

Kecamatan Enok adalah salah satu dari 20 kecamatan yang ada dalam Kabupaten Indragiri Hilir. Kecamatan Enok mempunyai luas wilayah 880,86 Km<sup>2</sup> atau 88,086 Ha yang berbatasan dengan :

- Sebelah Utara dengan Kecamatan Tembilahan, Tembilahan Hulu dan Tempuling
- Sebelah Selatan dengan Kecamatan Sungai Batang dan Keritang
- Sebelah Barat dengan Kecamatan Kempas
- Sebelah Timur dengan Kecamatan Tanah Merah



**Gambar IV.1: Letak Geografis Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir**



Kecamatan Enok dipimpin oleh seorang Camat. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi, Camat Enok dibantu oleh Sekretaris Camat, 5 Kasi (Kasi Pemerintahan, Kasi Pelayanan Umum, Kasi TranTib, Kasi Sosial dan Kasi Pemberdayaan Masyarakat Desa/Kelurahan), Kepala Desa/Lurah dan UPT serta Instansi Vertikal. dan ruang yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat juga dalam kondisi yang baik dan juga dalam memberikan pelayanan secara optimal.

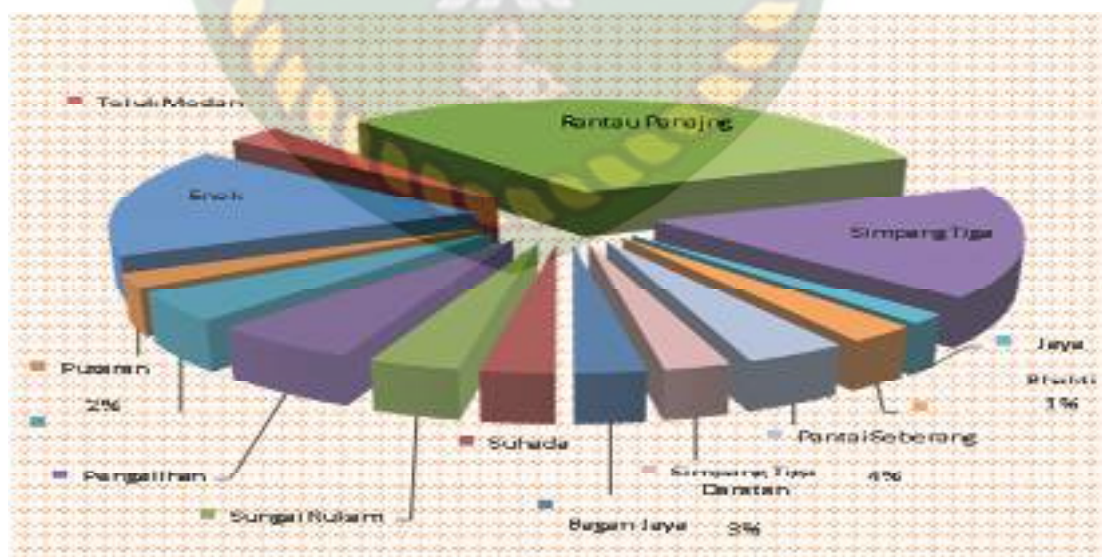
Dengan keadaan bangunan kantor yang tersedia yang cukup menunjang bagi para pegawai kecamatan tersebut diharapkan dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif yang didukung oleh sumberdaya manusia yang memadai. untuk dapat menjalankan tugasnya dengan baik maka harus bekerja sama dan saling mendukung. pada tiap-tiap lingkungan kerja harus bertindak dan bertanggung jawab dalam tugas bidang kinerja masing-masing. Agar kantor tersebut dapat dipergunakan sebagai penyelenggara kegiatan pemerintah dengan seoptimal mungkin terutama dalam pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir.

- **Iklm**

Keadaan tanahnya yang sebagian besar terdiri dari tanah gambut maka daerah ini digolongkan sebagai daerah beriklim tropis basah dengan udara agak lembab. Curah hujan tertinggi terjadi pada bulan November 2017 yaitu 532 mm dan terendah pada bulan Juni 2017 yaitu 1456 mm, sedangkan hari hujan tertinggi terjadi pada bulan November 2017 sebanyak 9 hari dan terendah terjadi pada bulan Juli 2017 sebanyak 4 hari.

Tinggi pusat pemerintah wilayah Kecamatan Enok dari permukaan laut adalah 1 s/d 5,5 meter, terdiri dari 179 parit, 2 muara sungai yang saling berhubungan, 2 kanal yang saling berhubungan yang dapat dilalui oleh kendaraan air serta bersatu di Sungai Indragiri dan 1 buah pulau yang merupakan keberadaan Desa Teluk Medan, Rantau Panjang dan Simpang Tiga.

**Gambar IV.2 : Persentase Luas Wilayah Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Enok (km<sup>2</sup>), 2019-2020**



**Tabel 1V.1: Luas Wilayah Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri hilir 2019-2020**

No	Desa / Kelurahan	Luas Km2	Persentase
1	Kelurahan Enok	145,00	16.46
2	Kelurahan Teluk Medan	24,00	2.72
3	Kelurahan Pusaran	19,00	2.16
4	Kelurahan Pantai Sebrang Makmur	35,00	3.97
5	Desa Bagan Jaya	24,42	2.77
6	Desa Suhada	25,44	2.89
7	Desa Sungai Rukam	31,14	3.54
8	Desa Pengalihan	50,45	5.73
9	Desa Sungai Ambat	39,03	4.43
10	Desa Rantau Panjang	278,75	31.65
11	Desa Simpang Tiga	148,41	16.85
12	Desa Jaya Bakti	13,50	1.53
13	Desa Sungai Lokan	23,72	2.69
14	Desa Simpang Tiga Daratan	23,00	2.61
<b>ENOK</b>		<b>880,86</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Dari Kantor Camat Enok

#### B. Visi Dan Misi Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir

Visi:

Kecamatan Enok yang professional dalam pelayanan, mandiri, aman, dan pro investasi

Misi:

1. Memantapkan tata kelola pemerintah yang makin responsive, partisipatif, inovatif, efektif dan berketan hukum
2. Meningkatkan partisipasi social dan pemberdayaan masyarakat dalam pembangunan.



## C. Keadaan Pemerintah

### 1. Camat

Camat mempunyai tugas membantu bupati dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan. Camat dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengoordinasian penyelenggaraan urusan pemerintah umum
- b. Pengoordinasian pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- c. Pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- d. Pengoordinasian pelaksanaan penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan bupati
- e. Pengoordinasian pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan sarana
- f. Pengoordinasian pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di kecamatan
- g. Pembinaan aparatur di lingkungan kecamatan
- h. Pembinaan terhadap pengelolaan administrasi umum, administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, ketatalaksanaan, keprotokolan, kehumasan, surat menyurat, kearsipan, dan rumah tangga dilingkungan kecamatan.
- i. Fasilitas dan penyiapan dukungan administrasi pertahanan
- j. Pembinaan, pengendalian dan pengawasan kepada kelurahan dan desa terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum, pengelolaan barang inventaris kelurahan,



pengelolaan dan penyaluran bantuan masyarakat, pengelolaan administrasi kependudukan, urusan pemerintahan kelurahan, lembaga social kemasyarakatan, pembedayaan masyarakat, pengelolaan administrasi perekonomian dan pembangunan penyelenggaraan urusan ketentraman dan ketertiban umum, pelaksanaan bantuan penangan dan penanggulangan bencana serta pelaksanaan peraturan perundang- undangan yang berlaku.

- k. Melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten
- l. Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undang.

## 2. Sekretaris Camat

Sekretaris Camat mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas camat dibidang kesekretariatan lingkup pelaksanaan urusan perencanaan, keuangan, pelaporan dan urusan umum kepegawaian dan pelengkapan. sekretaris camat dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyelenggaraan koordinasi penyusunan rencana program, kegiatan, dan anggaran penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan dan kelurahan
- b. Pemberian dukungan, pengelolaan dan penyelenggaraan pelayanan administrasi, koordinasi, pembinaan, pengendalian, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan penyelenggaraan ketata usahaan kepegawaian,

keuangan, kerumah tanggaan, keperotokolan, pelengkapan, kearsipan, dokumentasi, kerjasama dan kehumasan

- c. Pelaksanaan ketatalaksanaan
- d. Penyusunan kebijakan teknis, pogram, kegiatan, dan anggaran, kesekretariatan
- e. Fasilitasi pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan tugas- tugas seksi dilingkungan kecamatan
- f. Fasilitas pelaksanaan koordinasi penyelenggaran pembinaan dan pengendalian aparatur
- g. Fasilitas pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan, pengawasan, pengendalian monitoring dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan kecamatan dan kelurahan.
- h. Penyelenggaraan pembinaan, mo nitoring, evaluai dan pelaporan kegiatan kesekretariatan
- i. Koordinasi penyusunan pelaporan kinerja kecamatan dan kelurahan yang meliputi laporan kinerja SKPD, laporan kinerja instansi pemerintah (LKIP), LKPJ, LPPD, Laproan pelaksanaan program dan kegiatan kecamatan dan kelurahan
- j. Mengevaluasi tindak lanjut rapat- rapat interen

### **3. Kepala Sub Bagian Perencanaan Dan Keuangan dan Pelaporan**

Kepala Sub Bagian Perencanaan, Keuangan, dan Pelaporan mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas sekretaris dibidang perencanaan, keuangan dan pelaporan. uraian di atas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagai berikut

- a. Menyusun rencana kerja, program dan kegiatan per tahun anggaran sub bagian perencanaan, keuangan dan pelaporan sesuai renstra dan prioritas target sasaran yang akan dicapai
- b. Membagi tugas kepada bawahan
- c. Memberi petunjuk kepada bawahan
- d. Memeriksa hasil pekerjaan bawahan
- e. Menilai kinerja bawahan
- f. Memeriksa, menganalisa dan meverifikasi seluruh dokumen perencanaan anggaran, pengeluaran anggaran maupun revisi anggaran termasuk dana luncuran yang dikelola.
- g. Memonitoring evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan urusan umum, kepegawaian dan perlengkapan

#### **4. Kepala Sub Bagian Umum, Kepegawaian, dan Perlengkapan**

Kepala sub bagian umum, kepegawaian, dan perlengkapan mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas sekretaris dibidang umum, kepegawaian, dan perlengkapan. uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana kerja, program dan kegiatan per tahun anggaran sub bagian perencanaan, keuangan dan pelaporan sesuai renstra dan prioritas target sasaran yang akan dicapai
- b. Membagi tugas kepada bawahan
- c. Memberi petunjuk kepada bawahan
- d. Memeriksa hasil pekerjaan bawahan
- e. Menilai kinerja bawahan

- f. Memberikan saran dan pertimbangan kepada sekretaris
- g. Memonitoring evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan urusan umum, kepegawaian dan perlengkapan
- h. Melaksanakan pengelolaan ketatalaksanaan, keprotokolan, kehumasan, pengelolaan surat – menyurat, penataan kearsipan, penyelenggaraan rumah tangga.
- i. Melaksanakan pengelolaan absensi dan pelaporan kehadiran pegawai.

#### **5. Kepala Seksi Tata Pemerintahan**

Kepala Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas camat lingkup bidang urusan tata pemerintahan. uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagai berikut.

- a. Menyusun rencana kerja, program dan kegiatan per tahun anggaran sub bagian perencanaan, keuangan dan pelaporan sesuai renstra dan prioritas target sasaran yang akan dicapai
- b. Membagi tugas kepada bawahan
- c. Memberi petunjuk kepada bawahan
- d. Memeriksa hasil pekerjaan bawahan
- e. Menilai kinerja bawahan
- f. Memmberikan saran pertimbangan kepada camat
- g. Mengonsepan naskah dinas lingkup bidang tugas – tugas seksi pemerintahan
- h. Pelayanan administrasi kependudukan dan perencanaan
- i. Pengelolaan administrasi pemerintah



- j. Menindak lanjuti surat- surat yang masuk berkaitan dengan urusan seksi tata pemerintahan.
- k. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh camat sesuai bidang tugas dan fungsinya.

#### **6. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat**

Kepala seksi pemberdayaan masyarakat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas camat lingkup bidang urusan pemberdayaan masyarakat. uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana kerja, program dan kegiatan per tahun anggaran sub bagian perencanaan, keuangan dan pelaporan sesuai renstra dan prioritas target sasaran yang akan dicapai
- b. Membagi tugas kepada bawahan
- c. Memberi petunjuk kepada bawahan
- d. Memeriksa hasil pekerjaan bawahan
- e. Menilai kinerja bawahan
- f. Memmberikan saran pertimbangan kepada camat
- g. Menginventarisasikan permasalahan, dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan pelaksanaan tugas- tugas seksi pemberdayaan masyarakat
- h. Pengelolaan admnistrasi pembangunan dan perekonomian masyarakat diwilayah kerja kecamatan.
- i. Menindak lanjuti surat- surat yang masuk berkaitan dengan urusan seksi tata pemerintahan.

## 7. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas camat lingkup urusan kesejahteraan sosial. uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana kerja, program dan kegiatan per tahun anggaran sub bagian perencanaan, keuangan dan pelaporan sesuai renstra dan prioritas target sasaran yang akan dicapai
- b. Membagi tugas kepada bawahan
- c. Memberi petunjuk kepada bawahan
- d. Memeriksa hasil pekerjaan bawahan
- e. Menilai kinerja bawahan
- f. Memmberikan saran dan pertimbangan kepada camat
- g. Menginventarisasikan permasalahan, dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan pelaksanaan tugas- tugas seksi kesejahteraan sosial.
- h. Pengelolaan administrasi lingkup pelaksanaan urusan kesejahteraan sosial.
- i. Mendokumentasi korban bencana alam kebakaran, tanah longsor, angin puting beliung dan bencana lainnya diwilayah kerja kecamatan
- j. Melaksanakan pembinaan, pengendalian, pengawasan monitoring dan evaluasi serta pelaporan penyelenggaraan urusan seksi kesejahteraan sosial.
- k. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh camat sesuai bidang tugas dan fungsinya

## 8. Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum

Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas camat lingkup bidang urusan ketenteraman dan ketertiban umum. uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana kerja, program dan kegiatan per tahun anggaran seksi ketenteraman dan ketertiban umum sesuai restra dan prioritas target sasaran yang akan dicapai.
- b. Membagi tugas kepada bawahan
- c. Memberi petunjuk kepada bawahan
- d. Memeriksa hasil pekerjaan bawahan
- e. Menilai kinerja bawahan
- f. Memberikan saran dan pertimbangan kepada camat
- g. Menginventarisasikan permasalahan, dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan pelaksanaan tugas- tugas seksi ketenteraman dan ketertiban umum
- h. Pelaksanakan pembinaan, pengendalian, pengawasan monitoring dan evaluasi serta pelaporan penyelenggaraan urusan seksi ketenteraman dan ketertiban umum
- i. Pengelolaan administrasi lingkup bidang ketenteraman dan ketertiban umum
- j. Menindak lanjuti surat- surat yang masuk berkaitan dengan urusan seksi ketenteraman dan ketertiban umum.

## 9. Kepala Seksi Pelayanan Terpadu

Kepala seksi pelayanan terpadu mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas camat lingkup bidang urusan pelayanan terpadu. uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana kerja, program dan kegiatan per tahun anggaran seksi ketentraman dan ketertiban umum sesuai restra dan prioritas target sasaran yang akan dicapai.
- b. Membagi tugas kepada bawahan
- c. Memberi petunjuk kepada bawahan
- d. Memeriksa hasil pekerjaan bawahan
- e. Menilai kinerja bawahan
- f. Memberikan saran dan pertimbangan kepada sekretaris
- g. Menginventarisasikan permasalahan, dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan pelaksanaan tugas- tugas seksi pelayanan terpadu
- h. Mengonsepkkan naskah dinas lingkup bidang tugas – tugas seksi pelayanan terpadu
- i. Menghimpun dan badan mengelola data dan informasi terkait pelaksanaan urusan seksi pelayanan terpadu
- j. Mengkoordinasikan pelaksanaan urusan seksi pelayanan terpadu
- k. Melakukan asistensi, konsultasi koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan urusan seksi pelayanan terpadu
- l. Melaksanakan pengumpulan dan pengelolaan data dan informasi berkaitan dengan penyusunan rencana program kerja lingkup seksi pelayanan terpadu



- m. Menyiapkan bahan dan pelayanan teknis administrasi paten sesuai dengan pelimpahan kewenangan yang diberikan oleh bupati lingkup seksi pelayanan terpadu
- n. Menindak lanjuti surat- surat yang masuk berkaitan dengan urusan seksi pelayanan
- o. Melaksanakan pembinaan, pengendalian, pengawasan monitoring dan evaluasi serta pelaporan penyelenggaraan urusan seksi pelayanan terpadu
- p. Menyiapkan bahan rapat-rapat koordinasi pelaksanaan urusan seksi pelayanan terpadu
- q. Menyiapkan bahan rekomendasi /surat keterangan berkenaan dengan pengurusan SITU/HO, izin Reklame, izin mendirikan bangunan (IMB) dan perizinan dan non prizinan lainnya
- r. Menyiapkan bahan dan pelayan teknis administrasi KTP atau surat pindah
- s. Menyiapkan bahan dan pelayanan teknis pembuatan administrasi surat-surat keterangan,dispensasi nikah, rekom PAUD dan adminstrasi lainnya lingkup kesejahteraan sosial
- t. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh camat sesuai bidang tugas dan fungsinya.

#### **10. Kelurahan**

Kelurahan merupakan perangkat kecamatan dibentuk untuk membantu atau melaksanakan sebagian tugas camat. kelurahan dipimpin oleh lurah berada dibawah dan bertanggung jawab kepada camat.

Lurah mempunyai tugas membantu atau melaksanakan sebagian tugas camat dalam hal penyelenggaraan koordinasi pelaksanaan kegiatan urusan pemerintahan kelurahan, kegiatan pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, ketenteraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, dan pembinaan lembaga kemasyarakatan dalam wilayah kelurahan.

Lurah dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi:

- a. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah kelurahan dalam wilayah kerja kelurahan
- b. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat dalam wilayah kerja kelurahan
- c. Mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan masyarakat dalam wilayah kerja kelurahan.
- d. Pembinaan terhadap pengelolaan administrasi umum, administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, ketatalaksanaan, keprotokolan, kehumasan, surat menyurat, kearsipan, dan rumah tangga di lingkungan kelurahan.
- e. Pembinaan pengendalian dan pengawasan pelayanan kepada masyarakat
- f. Melaksanakan tugas lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang.

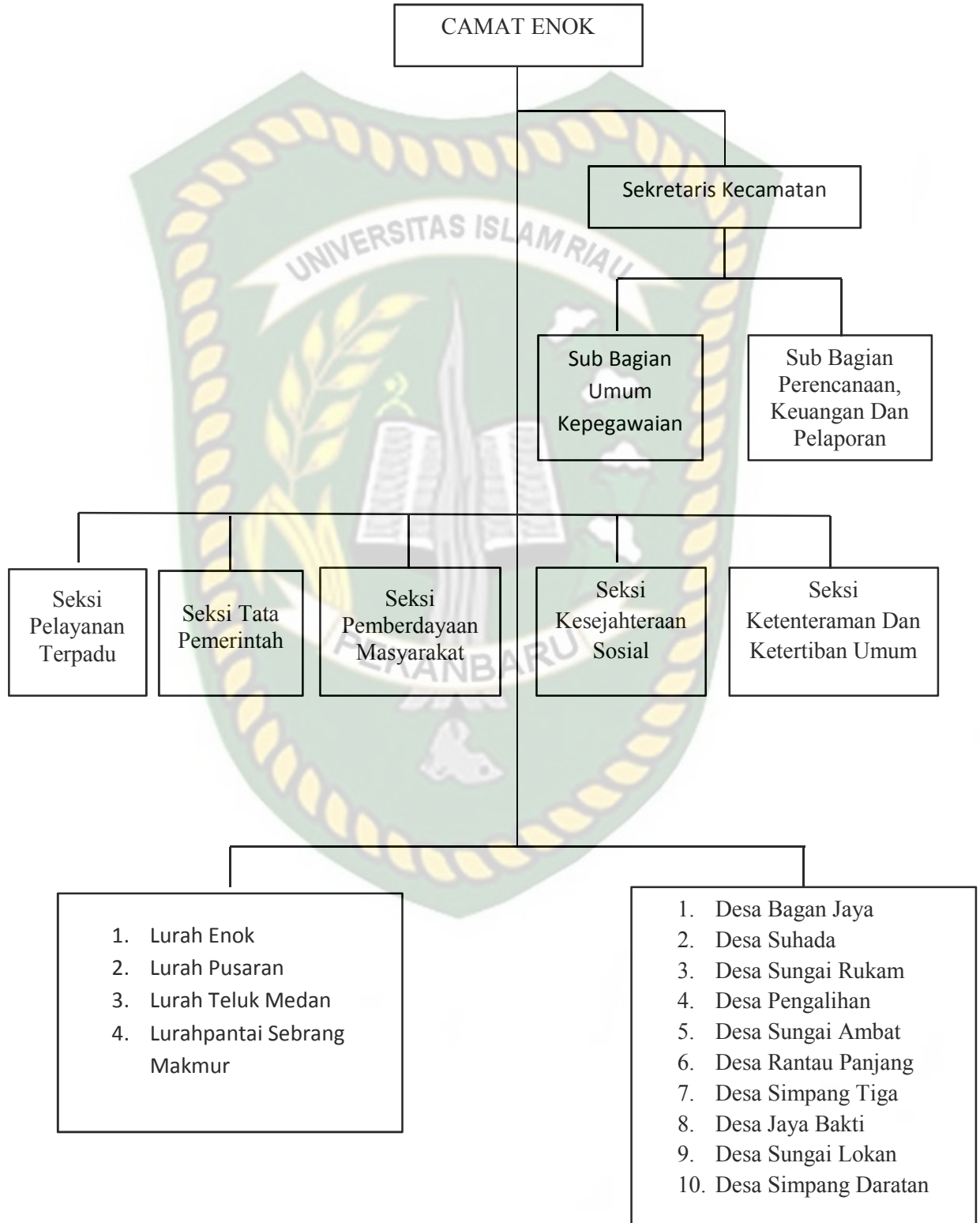
#### **D. Struktur Organisasi Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir**

Dalam hal ini organisasi dapat diartikan sebagai wadah tempat perkumpulan orang-orang secara dinamis dalam kegiatan untuk mencapai sasaran atau tujuan yang diinginkan sebagai mana yang telah ditentukan sebelumnya. dalam pencapaian yang telah ditetapkan tersebut maka organisasi juga harus memiliki sumber daya manusia yang memiliki peraturan dan persyaratannya- persyaratan yang baik dilihat dari segi kualitas dan personalnya maupun jumlah kuantitas dari sumber daya manusia.

Dalam organisasi selatu terdapat rangkaian hakiki, yang bahwa dalam suatu organisasi selalu terdapat adanya bawahan dan atasan. pada umumnya organisasi sebagai rangkaian hararki adalah bersifat dinamis yang mana orang – orang yang menduduki jabatan dalam rangkaian hirarki itu bisa berubah atau digantikan apabila diperlukan.

Secara terperinci Bagan Organisasi di Kantor kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir . yang dapat dilihat pada gambar IV.3 berikut:

**Gambar IV.3 : Struktur Organisasi Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir**





### E. Tata Kerja Pemerintah Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir

Dalam melaksanakan tugasnya, camat, sekretaris kecamatan, sub bagian dan para kepala seksi dan kelompok fungsional wajib menerapkan prinsip koordinasi, integral dan sinkronisasi baik dalam lingkungan masing- masing maupun antara satu organisasi dalam pemerintah sesuai dengan tugas pokok masing- masing.

Kecamatan sebagai bagian dari unsur pelaksana pemerintah daerah mempunyai aturan-aturan normative yang dimiliki oleh kantor camat enok kabupaten Indragiri hilir yang harus dilakukan oleh semua anggota organisasi dalam hal itu yakni:

1. Ketetapan Jam Kantor
 

Senin - Kamis	Masuk	: jam 07.30 WIB
	Pulang	: jam 16.00 WIB
Jumat	Masuk	: Jam 07. 30 WIB
	Istirahat	: Jam 11.30 s/d 13.00 WIB
	Pulang	: Jam 16.30 WIB
2. Pegawai berpakaian sesuai dengan seragam yang telah ditetapkan oleh peraturan kantor
3. Pegawai dilarang meninggalkan kantor pada jam kerja sedang berlangsung kecuali ada izin dari kantor atau pimpinan
4. Pegawai harus saling bekerja sama dalam menjalankan tugas, sehingga tugas yang diberikan hasilnya sesuai dengan yang diharapkan.
5. Pegawai harus saling menjaga keharmonisan hubungan sesama pegawai.

## **F. Fasilitas Kantor Camat Enok**

Untuk mendukung terlaksananya tugas - tugas pegawai kecamatan termasuk tugas pelayanan, dengan adanya bantuan dengan adanya sarana dan prasarana kerja yang memadai. karena dengan adanya fasilitas sarana dan prasarana sangatlah berdampak pada proses pelaksanaan tugas- tugas kantor maupun diluar kantor yang nantinya juga akan berpengaruh terhadap tugas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. dengan tanpa adanya sarana dan prasarana pekerjaan yang memadai, akan sulit menjalankan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sarana dan prasarana harus juga di dukung dengan adanya teknologi telekomunikasi dan informasi ( telematika) yang dapat memberikan dukungan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. sarana dan prasarana juga harus didukung oleh pembiayaan dan fasilitas kerja.

Pelaksanaan kinerja sebagai organisasi pelayanan masyarakat, Kantor Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir telah memiliki sarana dan prasarana yang memadai dan mampu menunjang penyelesaian pekerjaan. sarana dan prasana merupakan hal yang sangat penting untuk dukungan pelayanan kepada masyarakat dengan memadainya sarana dan prasarana kantor juga diharapkan mampu untuk meningkatkan pelayanan, sehingga masyarakat merasakan puas terhadap kinerja pemerintah kecamatan, dengan demikian kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah juga akan meningkat, sehingga masyarakat akan mendukung segala kebijakan yang diberikan pemerintah daerah maupun

pemerintah kecamatan. rincian fasilitas pelayanan Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel IV.2: Sarana Dan Prasarana Kerja Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Nama Perlengkapan	Jumlah	Kondisi
1	Laptop	2 Unit	Baik
2	Printer	4 Unit	Baik
3	Computer	6 Unit	2 Baik 4 kurang baik
4	Kursi Staff	13 Unit	Baik
5	Lemari Arsip	7 Unit	Baik
6	Kursi Tamu	2 Unit	Baik
7	Meja Biro	13 Unit	Baik
8	Kendaraan Roda Dua	2 Unit	Baik
9	Kendaraan Roda Empat	1 Unit	Baik
10	Infocus	2 Unit	Baik
11	Kursi Tunggu	2 Unit	Baik
12	TV	1 Unit	Kurang Baik
13	Ruang Kerja Camat	1 Unit	Baik
14	Ruang Kerja Seksi Dan Staff	7 Unit	Baik
15	Unit Rumah Dinas Camat	1 Unit	Baik

*Sumber : data dari kantor camat enok kabupaten Indragiri hilir*

Dengan tersedianya sarana dan prasarana kerja tersebut dapat diharapkan adanya tanggung jawab dari perangkat kecamatan untuk memanfaatkan dan memeliharanya dengan baik agar keberadaan fasilitas tersebut dapat benar-benar menunjang kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Dalam bab ini penulis akan menyajikan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian di kantor Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir. Selanjutnya dikemukakan tentang evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan di kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir. Inti pembahasan ini berdasarkan hasil yang peneliti dengan memulai penyebaran kuesioner dan wawancara, dari penyebaran kuesioner dan wawancara di peroleh data tentang identitas responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir. Selain itu di peroleh juga data tentang Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir, untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas dari data yang telah terkumpul, dapat dilihat dari distribusi frekuensi di bawah ini :

Adapun data-data mengenai identitas responden yang akan disajikan terdiri dari jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir, agar lebih jelas dapat dilihat dibawah ini:

##### 1. Jenis Kelamin Responden

Sebagai pelengkap penelitian, maka dapat di lihat jenis kelamin dari responden penelitian di kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin responden penelitian, dapat dilihat sebagai berikut:



**Tabel V.1 : Jenis Kelamin Responden Penelitian Dari Unsur Pegawai Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir.**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	2	3	4
1	Laki – Laki	5	83%
2	Perempuan	1	17%
<b>Jumlah</b>		6	100%

*Sumber: Hasil Penelitin Lapangan 2021*

Dari tabel V.1 diatas, dapat dilihat bahwa jenis kelamin responden penelitian dari unsur pegawai di kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir yang berjumlah 6 orang, responden penelitian berjenis kelamin laki-laki sebanyak 5 orang atau sekitar 83% sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 1 orang atau sekitar 17%

Selanjutnya dapat pula dilihat jenis kelamin responden penelitian dari unsur masyarakat di kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir.

**Tabel V.2 : Jenis Kelamin Responden Penelitian dari Unsur Masyarakat Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	2	3	4
1	Laki- laki	54	54%
2	Perempuan	46	46%
<b>Jumlah</b>		100	100%

*Sumber: Hasil Penelitin Lapangan 2021*

Dari tabel V.2 diatas dapat dilihat bahwa rata-rata jenis kelamin responden penelitian dari unsur masyarakat berjumlah orang, responden penelitian berjenis kelamin laki-laki sebanyak 54 orang atau sekitar 54%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 46 orang atau sekitar 46%.

## 2. Tingkat Umur

Umur adalah golongan umur responden yang telah ditetapkan dalam penelitian untuk mengetahui kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan di kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir. Untuk lebih jelas dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel V.3 : Tingkat Umur Responden Penelitian Dari Unsur Pegawai Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir.**

No	Tingkat Umur	Jumlah	Presentase
1	21-30	1	17%
2	31-40	4	66%
3	41-50	1	17%
	Jumlah	6	100%

*Sumber: Hasil Peneliti Lapangan 2021*

Dari tabel V.3 di atas, maka dapat diketahui bahwa tingkat umur responden penelitian dari unsur pegawai di kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir yang terdiri dari orang responden yaitu responden yang berumur 21-30 tahun yaitu sebanyak 1 orang atau sekitar 17%, untuk responden yang berumur 31-40 tahun yaitu sebanyak 4 orang atau sekitar 66%, kemudian responden yang berumur 41-50 tahun yaitu sebanyak 1 orang atau sekitar 17%.

Selanjutnya dapat pula dilihat dari tingkat umur responden penelitian dari unsur masyarakat di kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut:

**Tabel V.4 : Tingkat Umur Responden Penelitian Dari Unsur Masyarakat Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir.**

No	Tingkat Umur	Jumlah	Presentase
1	21-30	70	70%
2	31-40	12	12%
3	41-50	9	9%
4	>50	9	9%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitin Lapangan 2021

Dari tabel V.4 diatas, maka dapat di ketahui bahwa tingkat umur responden penelitian dari unsur masyarakat di kantor camat enok kabupaten indragiri hilir yang terdiri dari 100 orang responden yaitu responden yang berumur 21-30 tahun sebanyak 70 orang atau sekitar 70%, kemudian responden yang berumur 31-40 tahun sebanyak 12 orang atau sekitar 12%, sedangkan responden yang berumur 41-50 tahun sebanyak 9 orang atau sekitar 9% dan untuk responden yang berumur >50 tahun sebanyak 9 orang atau 9%.

### 3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan adalah golongan tingkat pendidikan dari responden yang telah ditetapkan dala penelitian. untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.5 : Tingkat Pendidikan Responden Penelitian Dari Unsur Pegawai Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir.**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SLTA/Sederajat	2	33%
2	D.III	-	-
3	Sarjana (S.1)	4	67%
4	Magister (S.2)	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>6</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitin Lapangan 2021

Dari tabel V.5 diatas, maka dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat pendidikan responden penelitian dari unsur pegawai di kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir yang terdiri dari 6 orang responden yaitu responden berpendidikan SLTA/Sederajat yaitu sebanyak 2 orang atau sekitar 33%, selanjutnya untuk responden berpendidikan Sarjana (S.1) sebanyak 4 orang atau sekitar 67%. Dan tidak ada responden penelitian yang berpendidikan D.III dan Magister (S.2).

Selanjutnya dapat pula dilihat dari tingkat umur responden penelitian dari unsur masyarakat di yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut:

**Tabel V.6 : Tingkat Pendidikan Responden Penelitian Dari Unsur Masyarakat Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir.**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SD/Sederajat	6	6%
2	SLTP/Sederajat	81	81%
3	SLTA/Sederajat	61	61%
4	D.III	-	-
5	Sarjana (S.1)	15	15%
6	Magister (S.2)	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Peneliti Lapangan 2021*

Dari tabel V.6 di atas, maka dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat pendidikan responden penelitian dari unsur Masyarakat di Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir yang terdiri dari orang responden yaitu responden yang berpendidikan SD/Sederajat sebanyak 6 orang atau sekitar 6%, untuk responden yang berpendidikan SLTP/Sederajat sebanyak 81 orang atau sekitar 81%, kemudian responden di Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir berpendidikan SLTA/Sederajat yaitu sebanyak 61 orang atau sekitar 61%, selanjutnya untuk



responden berpendidikan Sarjana (S.1) sebanyak 15 orang atau sekitar 15%. Dan tidak ada responden penelitian yang berpendidikan D.III dan Magister (S.2).

## **B. Hasil Penelitian Tentang Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir**

Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau suatu profesi dalam waktu tertentu (wirawan,2012:5). Tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata. Serta kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengembangkan tugas dan pekerjaan yang berasal dari organisasi. Sedangkan menurut Suprihanti (dalam Srimulyo,1999;3) mengatakan bahwa kinerja atau prestasi seseorang karyawan pada dasarnya adalah hasil kinerja seseorang selama periode tertentu dibandingkan dengan kemungkinan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir Pada penelitian ini dilihat dan dinilai dari 4 indikator yaitu meliputi kecepatan, kualitas, layanan, dan nilai yang mana bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan.

### **1. Kecepatan**

Alat pengukuran kinerja yang sangat penting, itu dikarenakan kinerja pegawai harus bebas dari kesalahan dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan keahlian bidang yang kuasanya agar mencapai *mass customization* yaitu

mengadaptasikan jasa untuk memenuhi kebutuhan individual sambil melayani masyarakat setiap harinya.

Berikut jawaban responden penelitian dari unsur Pegawai di kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir dilihat dari indikator Kecepatan, untuk lebih jelasnya dapat dinilai pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.7 : Tanggapan Responden Penelitian Dari Unsur (Pegawai) Kecamatan Mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir Dari Hal Kecepatan**

No	Item Penilaian	Skala Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	2	3	4	5	6
1	Penguasaan dalam pekerjaan	5 (83%)	1 (17%)	-	6 (100%)
2	Penyelesaian dalam pekerjaan	5 (83%)	1 (17)	-	6 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>12</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>6</b>
<b>Persentase</b>		<b>83%</b>	<b>17%</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan 2021

Dari tabel V.7 diatas, maka dapat di lihat bahwa hasil penyebaran kuisisioner dengan responden penelitian dari unsur pegawai di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir yang terdiri dari 6 orang responden yaitu responden yang menjawab Baik sebanyak 5 orang atau sekitar 83%, kemudian responden yang menjawab Cukup Baik sebanyak 1 orang atau sekitar 17%, sedangkan responden yang menjawab Tidak Baik dengan jumlah presentase 0%. Jadi berdasarkan jawaban responden penelitian dari unsur pegawai Kecamatan, dapat dianalisa dan ditarik kesimpulannya bahwasanya mengenai Evaluasi Kinerja

Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir dari hal kecepatan berada pada kategori “ Baik “ dengan persentase 83%.

Selanjutnya jawaban responden penelitian dari unsur masyarakat di Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir dilihat dari indikator Kecepatan, untuk lebih jelasnya dapat dinilai pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.8 : Tanggapan Responden Penelitian Dari Unsur (Masyarakat) Kecamatan Mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir Dari Hal Kecepatan**

No	Item Penilaian	Skala Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1	Penguasaan dalam pekerjaan	38 (38%)	62 (62%)	-	100 (100%)
2	Penyelesaian dalam pekerjaan	29 (29%)	64 (64%)	7 (7%)	100 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>67</b>	<b>126</b>	<b>7</b>	<b>200</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>34</b>	<b>63</b>	<b>3</b>	<b>100</b>
<b>Persentase</b>		<b>34%</b>	<b>63%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan 2021

Dari tabel V.8 diatas, maka dapat di lihat bahwa hasil penyebaran kuisioner dengan responden penelitian dari unsur masyarakat Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir yang terdiri dari 100 orang responden yaitu responden yang menjawab Baik sebanyak 34 orang atau sekitar 34%, kemudian responden yang menjawab Cukup Baik sebanyak 63 orang atau sekitar 63%, sedangkan responden yang menjawab Tidak Baik sebanyak 3 orang atau sekitar 3%. Jadi berdasarkan jawaban responden penelitian dari unsur masyarakat, dapat dianalisa dan ditarik

kesimpulannya bahwasanya mengenai evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan di kantor camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir dari hal kecepatan berada pada kategori “**Cukup Baik**” dengan persentase 63 %.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Camat Enok yang bernama Ambok Asek, S.Sos.,M.Si mengatakan bahwa:

*“Pegawai telah menguasai di bidang yang masing-masing namun sebagai Aparat pemerintah telah memberikan kinerja dalam melaksanakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan apabila ada kesalahan dalam kinerja pelayanan itu tidak lepas dari khilafan sebagai manusia, untuk kecepatan kinerja pelayanan administrasi penguasaan dalam pekerjaan sudah dilaksanakan sesuai dengan kemampuan, dan juga penyelesaian dalam pekerjaan telah dilakukan sesuai dengan waktu yang di tentukan. prosedur yang harus dilaksanakan juga melalui tahapan awal dari surat atau berkas yg dibutuhkan masyarakat dari pelayanan yang telah melengkapi persyaratan setelah persyaratan sesuai dengan ketentuan maka selanjutnya kebagian kasi PATEN untuk dilihat dan direvisi apabila ada terjadi kesalahan atau kekurangan persyaratan dan apa bila sudah benar maka selanjutnya akan di serahkan kepada Bapak Camat untuk di berikan tanda tangan dan setalh itu akan di abil bagian pelayanan dan di berikan kepada masyarakat yang teleh melakukan pelayanan” (Wawancara, 09/03/2021).*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak sekretaris kecamatan Enok yang bernama kaharudin, S.Sos.,M.Si mengatakan bahwa:

*“Pegawai telah menguasai pekerjaan sesuai dengan keahlian dan untuk proses penyelesaian surat-surat yang berupa surat ijin, dan dilihat dari surat -surat pengantarnya dilihat an direvisi apa tujuannya oleh operator lalu ditindak lanjuti pada pelayanan terpadu setelah surat selesai itu diserahkan pada Kasi PATEN untuk melihat dan merevisi dan apabila telah benar akan diserahkan pada Bapak Camat untuk ditanda tangani. dalam penyelesaian surat yang di ajukan oleh masyarakat membutuhkan waktu 3 hari dalam penyelesaiannya.” (Wawancara, 09/03/2021)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas terlihat bahwa, kemampuan dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dimana



kemampuan dari pegawai sesuai dengan keahlian masing-masing pegawai. dikareakan pengukuran kinerja yang dilakukan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan keahlian bidang yang dikuasai agar tercapai sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat karena dalam penguasaan pekerjaan sangat berpengaruh dalam kecepatan kinerja pegawai dalam penyelesaian pekerjaan yang sedang dilaksanakan oleh pegawai contohnya pada bagian kasi pelayanan terdapat enam orang pegawai yang memiliki tingkat pendidikan S1 dan SMA agar suatu pelayanan dapat dilaksanakan dengan maksimal dan sesuai dengan keahlian masing-masing pegawai.

Berdasarkan hasil observasi penulis menemukan bahwa bagian kasi pelayanan merupakan bagian yang sering berinteraksi dengan masyarakat namun banyak dari masyarakat yang masih merasakan bahwa dalam melakukan pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan yang ada, Menurut masyarakat kecepatan pegawai dalam melakukan pelayanan masih kurang/belum sesuai dengan pemberian waktu pelayanan misalnya dalam pembuatan surat tanah, pembuatan surat dispensasi nikah, surat izin mengadakan hiburan yang dikatakan 3-5 hari kerja selesai namun ketika didatangi masyarakat belum juga selesai surat yang di butuhkan yang sering terjadi hal ini dikarenakan pegawai dalam penguasaan pekerjaan terlihat bahwa pegawai kurang memahami atau kurang menguasai pekerjaannya oleh karena itu kinerja yang dilakukan kurang efektif dan efisien terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil kuisioner, wawancara, dan observasi lapangan maka dapat disimpulkan bahwa indikator kecepatan berada pada kategori “Cukup Baik”.

## 2. Kualitas

Bagian dari kecepatan, kecepatan tanpa kualitas merupakan suatu hal yang sangat sia-sia. Maksudnya yaitu jika salah satu pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat terjadi kesalahan dalam penulisan surat, maka surat tersebut tidak bisa diteruskan kepada instansi lain. Masyarakat akan kecewa, dan akan terjadi pembuatan ulang yang memerlukan tambahan jadwal dan biaya ulang. Jadi kualitas merupakan suatu keharusan dalam pengukuran kinerja.

Berikut jawaban responden penelitian dari unsur Pegawai di kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir dilihat dari indikator Kecepatan, untuk lebih jelasnya dapat dinilai pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.9 : Tanggapan Responden Penelitian Dari Unsur (Pegawai) Kecamatan Mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir Dari Hal Kualitas**

No	Item Penilaian	Skala Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	2	3	4	5	6
1	Sarana dan Prasarana	6 (100%)	-	-	6 (100%)
2	Kebenaran hasil kerja	4 (67%)	2 (33%)	-	6 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>12</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>6</b>
<b>Persentase</b>		<b>83%</b>	<b>17%</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Peneliti Lapangan 2021

Dari tabel V.9 diatas, maka dapat di lihat bahwa hasil penyebaran kuisisioner dengan responden penelitian dari unsur pegawai Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir yang terdiri dari 6 orang responden yaitu responden yang menjawab Baik sebanyak 5 orang atau sekitar 83%, kemudian responden yang menjawab Cukup Baik sebanyak 1 orang atau sekitar 17%, sedangkan responden yang menjawab Tidak Baik dengan jumlah presentase 0%. Jadi berdasarkan jawaban responden penelitian dari unsur pegawai kecamatan, dapat dianalisa dan ditarik kesimpulannya bahwasanya mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir dari hal Kualitas berada pada kategori “Baik” dengan persentase 83%.

Selanjutnya jawaban responden penelitian dari unsur masyarakat di Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir dilihat dari indikator Kualitas, untuk lebih jelasnya dapat dinilai pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.10 : Tanggapan Responden Penelitian Dari Unsur (Masyarakat) Kecamatan Mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir Dari Hal Kualitas**

No	Item Penilaian	Skala Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	2	3	4	5	6
1	Sarana dan prasarana	31 (31%)	65 (65%)	4 (4%)	100 (100%)
2	Kebenaran hasil kerja	27 (27%)	64 (64%)	9 (9%)	100 100%
<b>Jumlah</b>		<b>58</b>	<b>129</b>	<b>13</b>	<b>200</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>29</b>	<b>65</b>	<b>6</b>	<b>100</b>
<b>Persentase</b>		<b>29%</b>	<b>65%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan 2021

Dari tabel V.10 diatas, maka dapat di lihat bahwa hasil penyebaran kuisisioner dengan responden penelitian dari unsur masyarakat Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir yang terdiri dari 100 orang responden yaitu responden yang menjawab Baik sebanyak 29 orang atau sekitar 29%, kemudian responden yang menjawab Cukup Baik sebanyak 65 orang atau sekitar 65%, sedangkan responden yang menjawab Tidak Baik sebanyak 6 orang atau sekitar 6%. Jadi berdasarkan jawaban responden penelitian dari unsur masyarakat, dapat dianalisa dan ditarik kesimpulannya bahwasanya mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir dari hal kualitas berada pada kategori “ **Cukup Baik** “ dengan persentase 65%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Camat Enok yang bernama Ambok Asek, S.Sos.,M.Si mengatakan bahwa:

*“Dalam sebuah organisasi sarana dan prasarana adalah penunjang bagi pegawai untuk melaksanakan tugas dan fungsinya dalam menjalankan tugas dan juga kebenaran hasil kerja juga sangat lah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh karena itu sarana yang ada cukup memadai dalam pelaksanaan pelayanan di kantor camat enok untuk menghasilkan kualitas kinerja sesuai prosedur yang di tentukan.” (Wawancara, 09/03/ 2021)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak sekretaris kecamatan Enok yang bernama kaharudin, S.Sos.,M.Si mengatakan bahwa:

*“Dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang berupa peralatan di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir ini yang berupa komputer, printer dan lain-lain sudah cukup memadai untuk pegawai dalam melaksanakan pelayanan” (Wawancara, 09/03/ 2021).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas terlihat bahwa, kualitas dalam sebuah organisasi dapat dilihat dari sarana dan prasarana penunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. kualitas disini salah satunya berupa prasarana



seperti computer yang cukup, printer dan lemari arsip data juga dapat menentukan kecukupan dari perlengkapan kantor yang menunjang pelayanan yang cepat dan tepat. kualitas dalam hal ini contohnya dalam pembuatan surat-menyurat tidak ada kesalahan dalam penulisan data-data sehingga masyarakat tidak perlu untuk mengulang/dating kembali ke kecamatan hanya karena kesalahan dari penulisan surat-surat.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara penulis menemukan dalam sebuah indikator pelayanan yang mana dalam item kebenaran hasil kerja akan tetapi pembuatan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat beberapa masih melakukan kesalahan, seperti nama atau identitas penduduk yang melakukan pembuatan surat izin usaha, surat izin mengadakan hiburan, surat dispensasi nikah, dan surat keterangan pindah dan lain-lain. dan karena hal tersebut membuat masyarakat akan kecewa dan akan terjadi pembuatan ulang yang memerlukan tambahan jadwal dan biaya ulang jadi kualitas merupakan suatu keharusan dalam pengukuran kinerja. selain itu pelayanan publik seharusnya di desain sedemikian rupa menyelenggarakan pelayanan kepada public menjadikan nyaman dan tidak memakan waktu yang begitu lama. sehingga masyarakat yang kerap melakukan urusan di kantor camat tidak membawa kesan buruk terhadap pelayanan yang di berikan oleh pegawai di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir. kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat untuk memenuhi masyarakat, apabila pelayanan yang di terima sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil kuisioner, wawancara, dan observasi lapangan maka dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas berada pada kategori “Cukup Baik”.

### 3. Layanan

Bagian dari kecepatan dan kualitas ,layanan yang buruk (selama atau setelah pelayanan) akan menghapuskan manfaat apapun yang dicapai dari kecepatan dan kualitas. Itulah konsep pelanggan internal yaitu konsep pelanggan internal yaitu orang-orang dalam organisasi yang mengandalkan layanan. Dan seperti halnya pelanggan eksternal yaitu orang-orang diluar organisasi yang dilayani.

Berikut jawaban responden penelitian dari unsur Pegawai di kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir dilihat dari indikator Layanan, untuk lebih jelasnya dapat dinilai pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.11 : Tanggapan Responden Penelitian Dari Unsur (Pegawai) Kecamatan Mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir Dari Hal Layanan**

No	Item Penilaian	Skala Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1	Pelayanan yang diberikan	4 (67%)	2 (33%)	-	6 (100%)
2	Pelayanan yang menyenangkan	4 (83%)	2 (33%)	-	6 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>8</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>12</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>6</b>
<b>Persentase</b>		<b>67%</b>	<b>33%</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Peneliti Lapangan 2021

Dari tabel V.11 diatas, maka dapat di lihat bahwa hasil penyebaran kuisisioner dengan responden penelitian dari unsur pegawai di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir yang terdiri dari 6 orang responden yaitu responden yang menjawab Baik sebanyak 4 orang atau sekitar 67%, kemudian responden yang menjawab Cukup Baik sebanyak 2 orang atau sekitar 33%, sedangkan responden yang menjawab Tidak Baik dengan jumlah presentase 0%. Jadi berdasarkan jawaban responden penelitian dari unsur pegawai kecamatan, dapat dianalisa dan ditarik kesimpulannya bahwasanya mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir dari hal Layanan berada pada kategori “ Baik “ dengan persentase 67%.

Selanjutnya jawaban responden penelitian dari unsur masyarakat di Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir dilihat dari indikator Layanan, untuk lebih jelasnya dapat dinilai pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.12 : Tanggapan Responden Penelitian Dari Unsur (Masyarakat) Kecamatan Mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir Dari Hal Layanan**

No	Item Penilaian	Skala Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	2	3	4	5	6
1	Kerapian	25 (25%)	64 (64%)	11 (11%)	100 (100%)
2	Kebenaran hasil kerja	29 (29%)	45 (45%)	26 (26%)	100 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>54</b>	<b>109</b>	<b>37</b>	<b>200</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>27</b>	<b>55</b>	<b>18</b>	<b>100</b>
<b>Persentase</b>		<b>27%</b>	<b>55%</b>	<b>18%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan 2021

Dari tabel V.12 diatas, maka dapat di lihat bahwa hasil penyebaran kuisisioner dengan responden penelitian dari unsur masyarakat Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir yang terdiri dari 100 orang responden yaitu responden yang menjawab Baik sebanyak 27 orang atau sekitar 27%, kemudian responden yang menjawab Cukup Baik sebanyak 55 orang atau sekitar 55%, sedangkan responden yang menjawab Tidak Baik sebanyak 18 orang atau sekitar 18%. Jadi berdasarkan jawaban responden penelitian dari unsur masyarakat, dapat dianalisa dan ditarik kesimpulannya bahwasanya mengenai evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan di kantor camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir dari hal Layanan berada pada kategori **“Cukup Baik”** dengan persentase 55%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Camat Enok yang bernama Ambok Asek, S.Sos.,M.Si mengatakan bahwa:

*“Dalam hal pemberian pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat telah dilaksanakan sesuai SOP pegawai yang ada di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir baik itu dalam hal yang sering dilakukan pegawai harus 4S yakni salam, senyum, sopan, dan santun agar masyarakat yang menerima pelayanan juga merasa mendapatkan pelayanan yang menyenangkan.”(Wawancara 09/03/2021)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak sekretaris kecamatan Enok yang bernama kaharudin, S.Sos.,M.Si mengatakan bahwa:

*“Saya selaku sekretaris Kecamatan telah mengarahkan kepada pegawai untuk bekerja dengan baik dan memberikan pelayanan sebaik dan seteliti mungkin, dan melayani masyarakat tidak membeda-bedakan satu sama lain semua dianggap sama dalam memberikan pelayanan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang menyenangkan dari pegawai.” (Wawancara 09/03/2021)*



Berdasarkan hasil wawancara diatas terlihat bahwa, SOP pegawai yang ada di Kantor Camat Enok baik itu dalam hal yang sering dilakukan pegawai harus 4S yakni salam, senyum, sopan dan santun. Namun masyarakat masih ada yang tidak menerima perlakuan yang baik masih ada masyarakat menerima perlakuan seperti kurang ramah, ketus/judes dari pegawai sehingga masyarakat kurang respek kepada pegawai dan enggan untuk bertanya. karena masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang ramah, sopan, santun dan professional yang membuat pelayanan yang menyenangkan.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara penulis menemukan dalam sebuah indikator layanan dalam mengenai prosedur layanan yang tidak ada dicantumkan dipapan informasi atau dispanduk dengan jelas mengenai tahapan prosedur pelayanan dikantor camat enok yang ditetapkan. sehingga masih banyak masyarakat merasa bingung dengan prosedur yang harus dilengkapi, masyarakat hanya dapat pengarahannya secara lisan oleh pegawai tidak prosedur pelayanan yang akurat terpampang jelas untuk memudahkan masyarakat yang ingin melakukan pengurusan

Berdasarkan hasil kuisisioner, wawancara, dan observasi lapangan maka dapat disimpulkan bahwa indikator layanan berada pada kategori “Cukup Baik”.

#### **4. Nilai**

Kombinasi dari kualitas dan kebutuhan yang memungkinkan masyarakat untuk merasakan bahwa mereka mendapatkan sesuatu yang lebih dari pada yang mereka butuhkan. penilaian terhadap kinerja tindakan pegawai dalam kinerja yang masih kurang dan masih ada masalah pada aspek nilai. yang mana pegawai untuk

cepat tanggap dalam menghadapi masalah apabila dalam pelayanan terjadi kesalahan.

Berikut jawaban responden penelitian dari unsur Pegawai di kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir dilihat dari indikator Nilai, untuk lebih jelasnya dapat dinilai pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.13 : Tanggapan Responden Penelitian Dari Unsur (Pegawai) Kecamatan Mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir Dari Hal Nilai**

No	Item Penilaian	Skala Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	2	3	4	5	6
1	Hasil pelayanan yang diberikan	4 (67%)	2 (33%)	-	6 (100%)
2	Kepuasan pelayanan yang diberikan	4 (67%)	2 (33%)	-	6 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>8</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>12</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>6</b>
<b>Persentase</b>		<b>67%</b>	<b>33%</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Peneliti Lapangan 2021

Dari tabel V.13 diatas, maka dapat di lihat bahwa hasil penyebaran kuisisioner dengan responden penelitian dari unsur Pegawai di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir yang terdiri dari 6 orang responden yaitu responden yang menjawab Baik sebanyak 4 orang atau sekitar 67%, kemudian responden yang menjawab Cukup Baik sebanyak 2 orang atau sekitar 33%, sedangkan responden yang menjawab Tidak Baik dengan jumlah presentase 0%. Jadi berdasarkan jawaban responden penelitian dari unsur pegawai kecamatan, dapat dianalisa dan ditarik kesimpulannya bahwasanya mengenai Evaluasi Kinerja

Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir dari hal Nilai berada pada kategori “Baik” dengan persentase 67%.

Selanjutnya jawaban responden penelitian dari unsur masyarakat di Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir dilihat dari indikator Nilai, untuk lebih jelasnya dapat dinilai pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.14 : Tanggapan Responden Penelitian Dari Unsur (Masyarakat) Kecamatan Mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir Dari Hal Nilai**

No	Item Penilaian	Skala Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	2	3	4	5	6
1	Hasil pelayanan yang diberikan	22 (22%)	72 (72%)	6 (6%)	100 (100%)
2	Kepuasan pelayanan yang diberikan	19 (19%)	60 (60%)	21 (21%)	100 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>41</b>	<b>132</b>	<b>27</b>	<b>200</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>20</b>	<b>66</b>	<b>14</b>	<b>100</b>
<b>Persentase</b>		<b>20%</b>	<b>66%</b>	<b>14%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Peneliti Lapangan 2021

Dari tabel V.8 diatas, maka dapat di lihat bahwa hasil penyebaran kuisioner dengan responden penelitian dari unsur masyarakat Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir yang terdiri dari 100 orang responden yaitu responden yang menjawab Baik sebanyak 20 orang atau sekitar 20%, kemudian responden yang menjawab Cukup Baik sebanyak 66 orang atau sekitar 66%, sedangkan responden yang menjawab Tidak Baik sebanyak 14 orang atau sekitar 14%. Jadi berdasarkan jawaban responden penelitian dari unsur masyarakat, dapat dianalisa dan ditarik

kesimpulannya bahwasanya mengenai evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan di kantor camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir dari hal Nilai berada pada kategori “**Cukup Baik**” dengan persentase 66%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Camat Enok yang bernama Ambok Asek, S.Sos.,M.Si mengatakan bahwa:

*“Dari hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebelum diserahkan hasil dari pelayanan maka pegawai melakukan revisi atau perbaikan apabila kesalahan terlebih dahulu untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam pembuatan surat-surat atau berkas lainnya dan juga pegawai berusaha memberikan pelayanan prima yakni pelayanan yang baik nyaman dalam melakukan urusan di Kantor Camat Enok”(Wawancara 09/03/2021).*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak sekretaris kecamatan Enok yang bernama kaharudin, S.Sos.,M.Si mengatakan bahwa:

*“Hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu harus diamati dengan teliti terlebih dahulu agar tidak terjadi kesalahan dalam pembuatan dokumen atau surat-surat sesuai dengan apa yang di permohonkan oleh masyarakat. hasil dari pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan.”(Wawancara 09/03/2021).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas terlihat bahwa, pegawai melakukan proses pelayanan dalam pembuatan surat atau dokumen sebelum diserahkan kepada masyarakat direvisi atau diperiksa terlebih dahulu oleh pegawai guna mengurangi terjadinya kesalahan namun yang terjadi sesungguhnya masih banyak masyarakat yang mendapatkan dari hasil pelayanan tersebut masih ada terjadi kesalahan baik itu dari penulisan nama, tingkat pendidikan, dan juga alamat yang sering terjadi, dari hal tersebut dapat membuat pengaruh kualitas penilaian terhadap kinerja tindakan pegawai dalam kinerja yang masih kurang dan masih masih ada masalah pada aspek nilai yang mana pegawai untuk cepat



tanggap dalam menghadapi masalah apabila dalam pelayanan terjadi kesalahan agar hasil pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara penulis menemukan dalam sebuah indikator Nilai dari hasil pelayanan yang diberikan dan kepuasan masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan. masyarakat yang telah melakukan pelayanan di kantor camat Enok dari tanggapan yang didapat masyarakat saat melakukan pelayanan masih dikategorikan cukup baik berdasarkan penilaian kuisioner di masyarakat. hasil pelayanan yang diberikan berupa surat-surat yang dibutuhkan masyarakat sehingga dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. ketika masih melakukan kesalahan ataupun kekurangan yang perlu diperbaiki dari berbagai item mulai dari sikap pegawai, peralatan yang dibutuhkan, serta fasilitas ruang tunggu, serta beberapa bagan alur-alur kegiatan serta beberapa peraturan seperti SOP jam kerja pelayanan dan sebagainya, maka pegawai ataupun melakukan revisi atau perbaikan kesalahan terjadi berulang-ulang dari kinerja pegawai tersebut.

Berdasarkan hasil kuisioner, wawancara, dan observasi maka dapat disimpulkan bahwa indikator nilai berada pada kategori “Cukup Baik”

Selanjutnya untuk mengetahui hasil rekapitulasi tanggapan responden pegawai Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir yang berjumlah 6 orang terhadap penelitian Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir dapat dilihat pada tabel V.15 berikut ini:

**Tabel V.15 :Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir Terhadap Penelitian Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kecepatan	5 (83%)	1 (17%)	-	6
2	Kualitas	5 (83%)	1 (17%)	-	6
3	Layanan	4 (67%)	2 (33%)	-	6
4	Nilai	4 (67%)	2 (33%)	-	6
Jumlah		18	6	-	24
Rata-rata		5	1	-	6
Presentase		83%	17%	-	100%
Standar pengukuran		67-100%			
Kriteria		"BAIK"			

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan 2021

Dari tabel V.15 diatas mengenai rekapitulasi tanggapan responden pegawai kantor Camat Enok kabupaten Indragiri Hilir sebanyak 6 orang, maka dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir dikategorikan "BAIK" dengan total presentase sebesar 83% sesuai dengan penjelasan diawal pada bab dua tentang presentase sebesar 67 -100% masuk dalam kategori "BAIK".

Berdasarkan hasil tanggapan responden Pegawai Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir dijelaskan bahwa kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan sudah terlaksana dengan baik dan juga sudah sesuai dengan SOP yang kinerja pegawai lakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan

juga proses yang dilakukan dalam pelayanan berjalan dengan baik sesuai ketentuan waktu yang ditentukan oleh pegawai di Kantor Camat Enok untuk penyelesaian dalam suatu pelayanan.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil rekapitulasi tanggapan responden masyarakat tentang kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan sebanyak 100 orang terhadap penelitian Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir dapat dilihat pada tabel V.16 berikut ini:

**Tabel V.16: Rekapitulasi tanggapan responden masyarakat terhadap Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kecepatan	34 (34%)	63 (63%)	3 (3%)	100
2	Kualitas	29 (29%)	65 (65%)	6 (6%)	100
3	Layanan	27 (27%)	55 (55%)	18 (18%)	100
4	Nilai	20 (20%)	66 (66%)	14 (14%)	100
Jumlah		110	249	41	400
Rata-rata		28	62	10	100
Presentase		28%	62%	10%	100%
Standar pengukuran		34 – 66%			
Kriteria		CUKUP BAIK			

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan 2021

### **C. Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir.**

Berdasarkan evaluasi hasil penelitian yang dilakukan maka dapat diketahui beberapa hal yang menjadi faktor penghambat Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir sebagai berikut:

1. faktor kurangnya pemahaman layanan dalam memberikan informasi dimana masih tidak adanya alur pelayanan surat-surat sehingga masyarakat masih bingung ketika pengusulan surat-surat atau dokumen.
2. faktor kemampuan dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya yang terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka lebih mudah mencapai kinerja yang maksimal yang menentukan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu
3. faktor motivasi suatu sikap (attitude) pimpinan dan pegawai terhadap situasi kinerja dilingkungan organisasi. dan mereka yang bersikap positif terhadap situasi kinerja akan menunjukkan motivasi kinerja yang tinggi dan sebaliknya jika mereka bersifat negative terhadap kinerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kinerja, fasilitas kinerja, kebijakan pemimpin dalam kinerja dan kondisi kinerja dalam memberikan dukungan organisasi kinerja.



## BAB VI

### PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir. Maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan dan penulis akan mengemukakan saran untuk bahan masukan bagi pihak yang membutuhkan dan pihak yang bekepentingan.

#### A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari peneliti ini yaitu dapat dilihat dari evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan di kantor camat enok kabupaten Indragiri hilir sebagai berikut:

1. Dilihat dari sub indikator kecepatan dari seluruh jawaban responden pegawai dan masyarakat dengan item penguasaan dalam pekerjaan, penyelesaian dalam pekerjaan dapat dikategorikan “Cukup Baik” dilihat dari hasil observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi yang telah dilaksanakan dilapangan
2. Dilihat dari sub indikator kualitas dari seluruh jawaban responden pegawai dan masyarakat dengan item sarana dan prasarana, kebenaran hasil kerja dapat dikategorikan “Cukup Baik” dilihat dari hasil observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi yang telah dilaksanakan dilapangan
3. Dilihat dari sub indikator layanan dari seluruh jawaban responden pegawai dan masyarakat dengan item pelayanan yang diberikan, pelayanan yang menyenangkan, dapat dikategorikan “Cukup Baik”. dilihat dari hasil

observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi yang telah dilaksanakan dilapangan

4. Dilihat dari sub indikator nilai dari seluruh jawaban responden pegawai dan masyarakat dengan item hasil pelayanan yang diberikan, kepuasan pelayanan yang diberikan, dapat dikategorikan “Cukup Baik”. dilihat dari hasil observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi yang telah dilaksanakan dilapangan.
5. Adapun faktor penghambat Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir yakni yang pertama faktor kurangnya pemahaman layanan dalam memberikan informasi dimana masih tidak adanya alur pelayanan surat-surat sehingga masyarakat masih bingung ketika pengusulan surat-surat atau dokumen. Dan juga sarana dan prasarana perlunya pengawasan agar dapat diambil tindakan apabila terjadi kendala agar pelayanan berjalan sesuai dengan ketentuan sebelumnya. kedua faktor kemampuan dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya yang terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka lebih mudah mencapai kinerja yang maksimal yang menentukan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu. ketiga faktor motivasi suatu sikap (attitude) pimpinan dan pegawai terhadap situasi kinerja dilingkungan organisasi. dan mereka yang bersikap positif terhadap situasi kinerja akan menunjukkan motivasi kinerja yang tinggi dan sebaliknya jika mereka bersifat negative terhadap kinerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kinerja, fasilitas

kinerja, kebijakan pemimpin dalam kinerja dan kondisi kinerja dalam memberikan dukungan organisasi kinerja.

## **B. Saran**

Adapun yang menjadi saran penulis dari hasil penelitian mengenai kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan di kantor camat enok kabupaten Indragiri hilir. maka penulis menyarankan hasil-hasil penelitian sebagai berikut:

1. Pegawai harus menyelesaikan pelayan dengan tepat waktu yang telah disepakati, dan harus mengutamakan disiplin kerja guna untuk memperoleh pelayanan yang efektif.
2. Sebaiknya selaku Bapak Camat Enok lebih sering melihat bagaimana pelayanan yang diberikan oleh bawahannya terhadap masyarakat, dan bagi yang tidak memberikan pelayanan yang baik seperti tidak ramah, cuek, dan kurang responsive kepada masyarakat harus diberikan peringatan atau diberikan tindakan tegas supaya ada efek jera sehingga kedepannya bisa berubah dan memberikan pelayanan yang maksimal, baik dan petugas memperlakukan dengan sama dan adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Saran saya agar Bapak Camat lebih memperhatikan lagi akan kebutuhan perlengkapan di kantor seperti komputer printer kursi tunggu struktur organisasi dan prosedur pelayanan agar dapat meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir .

## DAFTAR PUSTAKA

- Andry, H., & Yussa, T. (2015). *Prilaku dan etika administrasi publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.
- Agustino, L. (2020). *Dasar-dasar Kebijakan Publik, edisi revisi ke-2*. Bandung: Alfabeta.
- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia.
- Bintoro Dan Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan 1. Yogyakarta: Gava Media
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Hardiyansyah. (2011). *kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Cetakan 19. Jakarta: Bumi Aksara
- Kartasasmita, Ginandjar. (2010). *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Reka Cipta
- Kuncoro, M. (2004). *Otonomi dan Pembangunan Daerah*. Jakarta: Erlangga.
- Maksudi, B. I. (2017). *Dasar -Dasar Administrasi Publik*. Depok: PT RAJA GRAFINDO PERSADA.
- Moenir. 2006 *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Bina Aksara
- Murdjianto. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bina Atmaja Bandung
- Pasolong. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rachmawati, I. K. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV ANDI OFFET.
- Robbins, Stephen P. (2002). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Edisi Lima. Jakarta: Erlangga




- Siagian, S. P. (2012). *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela,Lijan Poltak.(2012). *kinerja pegawai*. Yogyakarta: GRAHA ILMU
- Siagian,P.Sondang. (2003).*Filsafat Administrasi*.Jakarta.Bumi Aksara
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Evaluasi*.Bandung: CV ALFABETA
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&G*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono,2008. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: ALFABETA
- Sujadi, H. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Refika Aditama Bandung
- Syafri, Wirman. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jatinangor: Erlangga
- Syafiie, inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta:Bumi Aksara
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers
- Wirawan. (2015). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widodo, Joko. (2001). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang
- Zulkifli dan Moris A. Yogya. (2014). *Fungsi- fungsi manajemen*.Pekanbaru: Marpoyan tujuh
- Widodo, Joko,2011.*Analisis Kebijakan Publik*, Malang: Bayumedia Publishing
- Zulkifli.Dkk.(2013). *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Kertas Kerja Mahasiswa*. Pekanbaru. Fisipol. Uir Press.

## Dokumen dan Rujukan

1. Zulkifli. Awan. Azamdkk, 2013. *Buku pedoman penulisan usulan penelitian, skripsi dan kertas kerja mahasiswa*. Fisipol UIR
2. Undang – Undang alinea ke-4 pembukaan Undang –Undang Dasar Negara Republik Indonesia
3. Undang – Undang No 32 Tahun 2004 tentang pemerintah Daerah
4. Undang – Undang No 23 Tahun 2014 Tetang pemerintahan daerah
5. Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
6. Undang–Undang No 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).
7. Erawati, I., Darwis, M., & Nasrullah, M. (2017). Efektifitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. Office, vol.3, No. 1, 1-6.
8. Kasuma, D. M. (2013). Kinerja Pegawai Negri Sipi (PNS) Di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timurl. administrasi negara, 1388-1400.
9. Lumentah, J. G., Pasumah, J. H., & Ogotan, M. (2015). Evaluasi Kinerja Negri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa. JAP NO 31 VOL III, 1-10.
10. Mustafa, W. (2015). Kinerja Aparat Kantor Camat Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya. Jurnal Administrasi Publik, 40-53.
11. Nala, M. M., & Nastia. (2020). Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Lasalimu Selatan Kabupaten Buton. Jurnal Studi Ilmu Pemerintah, 33-39.
12. Usman, B. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin. Media Wahana Ekonomika, Vol. 15.No.1, 15-29.

## Lampiran 13

Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
 Perpustakaan Universitas Islam Riau



## UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

جامعة الإسلام في ريو

Jalan Sultan Al-Qadri, Pekanbaru, Riau, Indonesia, 28134  
 Telp. (0756) 2400000, Fax. (0756) 2400000, Email: info@uisu.ac.id

**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI SKRIPSI**

Nomor: 194/TA-UIR/FS-5/2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau menerangkan bahwa:


Nama	: Afrina Vitorika
NPM	: 177110802
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul Skripsi	: Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Dikantor Camat Ekok Kabupaten Indragiri Hilir
Persepsi Plagiasi	: 25% (75 Halaman)
Status	: Lulus

Adalah benar-benar tidak melanggar plagiasi dari Naskah Publikasi Skripsi, dengan menggunakan aplikasi Turnitin (terlampir).

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana maksudnya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 15 Juni 2021

Hormat Kami,  
 Wakil Dekan Bid. Akademik



N. Sofri, S.Sos., M.Si  
 NIP. 170702230