

TESIS

ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Megister Sains



OLEH :

NAMA : YUHARTATI. B
NOMOR MAHASISWA : 177121040
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2019

**ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA PADA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN
AGAMA PROVINSI RIAU**

TESIS

Yuhartati. B

NPM : 177121040

TIM PENGUJI

Ketua

Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., MA

Sekretaris

Arief Rifa'i Harahap, S.Sos., M.Si

Anggota I

Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si

Anggota II

Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si

Mengetahui,

Direktur Program Pascasarjana

Universitas Islam Riau



Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec

**ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA PADA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN
AGAMA PROVINSI RIAU**

TESIS

NAMA : Yuhartati.B
NPM : 177121040
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I Pekanbaru,



Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., MA

Pembimbing I Pekanbaru,



Arief Rifa'i Harahap, S.Sos., M.Si

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Pascasarjana Universitas Islam Riau



Lilis Suryani, S.Sos., M.Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Administrasi Publik Peserta Ujian Tesis Penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yuhartati. B
NPM : 177121040
Run : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S.2)
Judul Usulan Penelitian : Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

Atas naskah yang didaftarkan pada Ujian Tesis ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrative, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan ditetapkan;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian seminar yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

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

Pekanbaru, 2 Maret 2019

Pembuat Pernyataan



Yuhartati. B



UNIVERSITAS ISLAM RIAU PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Pekanbaru 28284 Riau
Telp. (+62) (761) 674717 - 7047726 Fax. (+62) (761) 674717

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR : 088/UIR/KPTS/PS-IA/2018

TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS - UIR.
2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
1. Undang – Undang Nomor : 20 Tahun 2003
2. Peraturan Pemerintah Nomor : 60 Tahun 1999
3. Keputusan Presiden Republik Indonesia :
a. Nomor : 85/M/1999
b. Nomor : 102/M/2001
c. Nomor : 228/M/2001
4. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional R.I. :
a. Nomor : 232/U/2000
b. Nomor : 234/U/2000
c. Nomor : 176/O/2001
5. Surat Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Depdiknas R.I. :
a. Nomor : 2283/D/T/2003 Jo. Nomor : 5020/D/T/2010
b. Nomor : 681/D/T/2004 Jo. Nomor : 5021/D/T/2010
c. Nomor : 156/D/T/2007
d. Nomor : 2/Dikti/Kep/1991
e. Nomor : 490/D/T/2007 Jo. Nomor : 5150/D/T/2011
f. Nomor : 4009/D/T/2007 Jo. Nomor : 5019/D/T/2010
g. Nomor : 4009/D/T/2007 Jo. Nomor : 7322/D/T/K-X 2012
6. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
7. SK. Dewan Pimpinan YLPI Daerah Riau :
a. Nomor : 007/Kep.D/YLPI-I/1993
b. Nomor : 135/Kep.A/YLPI-VII/2005
8. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 129/UIR/KPTS/2008

MEMUTUSKAN

1. Menunjuk :
a. Nama : Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., M.A sebagai Pembimbing I
b. Nama : Arief Rifa'i Harahap, S.Sos., M.Si sebagai Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : YUHARTATI. B

N P M : 177121001

Program Studi : Ilmu Administrasi

Judul Tesis : "ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU".

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi dalam penulisan tesis.
 3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.
 4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
 5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU

PADA TANGGAL : 30 Juli 2018

Direktur,

Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec.

NPK. 92 11 02 199

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Administrasi publik peserta ujian komprehensif Penelitian yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuhartati.B
NPM : 177121040
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Judul Usulan Penelitian : Analisis kinerja Aparatur Sipil Negara Pada kantor Kementerian Agama Provinsi Riau

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian komprehensif ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian seminar yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

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

Pekanbaru, 2 Maret 2019

Pembuat pernyataan

Yuhartati.B

ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU

YUHARTATI. B

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Riau. Penelitian ini menggunakan data primer yang diambil dengan menyebarkan kuisioner kepada seluruh responden yang berjumlah 15 orang. Kemudian analisa yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang diproses dengan menggunakan persentase, data yang bersifat kualitatif akan digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisah-pisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan. Dari hasil analisis yang peneliti lakukan dapat dilihat bahwa Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau tergolong pada tahap cukup baik, hal ini bisa dilihat dari tanggapan responden penelitian yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebesar 11,7%, responden yang menyatakan “Baik” sebesar 25,2%, sedangkan responden yang menyatakan “Cukup Baik” sebesar 32,1%, kemudian responden yang menyatakan “Tidak Baik” sebesar 30,2%, dan responden yang menyatakan “Sangat Tidak Baik” sebesar 0,3%. Berdasarkan kriteria penilaian yang ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau tergolong Cukup Baik .

Kata kunci: Kinerja, Aparatur Sipil Negara

**ANALYSIS OF PERFORMANCE OF STATE CIVIL APPARATUS IN
REGIONAL OFFICE OF THE MINISTRY OF RELIGION OF RIAU
PROVINCE**

ABSTRACT

This purpose of this study is know how the performance of the State Civil Apparatus in the Regional Office of the Ministry of Religion of Riau. This study uses primary data taken by distributing questionnaires to all respondents, amounting to 15 people by census. Then the analysis used is descriptive qualitative which is processed using percentages, qualitative data will be described with words or sentences separated according to categories to obtain conclusions. From the results of the analysis that the researcher did, it could be seen that the performance of the State Civil Apparatus in the Office of the Ministry of Religion of Riau Province was classified as a fairly good stage. It can be seen from the responses of 15 respondents who stated "Very Good" at 11.7%, respondents who stated "Good" at 25.2%, while respondents who said "Good Enough" at 32.1% , then respondents who stated "Not Good" amounted to 30.2%, and respondents who stated "Very Bad" were 0.3%. Based on the established assessment criteria, it can be concluded that the Analysis of the Performance of State Civil Apparatus in the Office of the Ministry of Religion of Riau Province is classified as Good.

Keywords: Performance, State Civil Apparatus

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil A'lamîn, seoga puja dan puji bagi Allah sang pencipta yang senantiasa selalu penulis ucapkan sebagai ungkapan rasa syukur atas segala limpahan nikmat, rahmat dan anugerah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan tesis ini sebagaimana yang diharapkan. Tesis ini merupakan sebuah karya yang penulis persembahkan mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi diri penulis khususnya dan bagi seluruh pembaca karya ini umumnya.

Shalawat dan salam semoga Allah selalu limpahkan kepada junjungan alam, teladan bagi umat manusia, pemimpin yang bisa merubah peradaban dunia dari masa kejahilan sampai menuju masa kejayaan dan kemakmuran. Beliau sang Revolusioner sejati akhir dari para nabi, yakni Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya menuju kebahagiaan dunia dan akhirat.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyelesaian tesis ini banyak pihak yang telah memberikan bimbingan serta bantuan baik moral maupun materil kepada penulis. Sudah menjadi kepatutan bagi penulis untuk menyampaikan rasa termakasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang berjasa yaitu:

1. Bapak Prof.Dr.H.Syafrinaldi SH.,MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Ir Saipul Bahri,M.Ec, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau
3. Buk Lilis Suriani, S.sos., M.si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Universitas Islam Riau

4. Bapak Prof. Dr. H. Detri Karya, SE,MA, selaku Dosen Pembimbing I (satu) yang disela-sela kesibukanya masih sempat meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Arief Rifa'i Harahap, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II (dua) yang secara intensif telah memberikan arahan dan koreksi dan kemudahan dalam penyelesaian tesis ini.
6. Seluruh Tim Pengajar/Dosen yang selalu membina dan mengarahkan serta memberika petunjuk sehingga memberikan ilmu dan menambah wawasan cara berpikir yang dapat dijadikan bekal dalam melaksanakan tugas-tugas nantinya.
7. Terkhususnya untuk kedua orang tua, Ayahanda dan Ibunda tercinta.
8. Teristimewa suami dan anak-anakku tersayang yang selalu ada dalam suka duka yang mengobati rasa letih dan lelah.
9. Semua pihak yang telah ikhlas membantu penulis sehingga dengan bantuan merekaberikan, penyusunan ini dapat terselesaikan.

Dengan segala kerendahan hati, penulis sadar penyusunan tesis ini masih banyak kekurangan, saran yang baik sangat penulis harapkan. Dengan segalakekurangannya, mudah- mudahan karya ini dapat bermanfaat para pembaca sekalian. Amin

Pekanbaru Februari 2019

YUHARTATI. B

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Administrasi	11
2.1.2 Organisasi	13

2.1.3 Konsep Kinerja	14
2.1.4 Teori Kendali	31
2.1.5 Pengertian Aparatur Sipil Negara	35
2.2 Kerangka Pemikiran.....	36
2.3 Hipotesis	37
2.4 Hasil Penelitian Terdahulu.....	37
2.5 Konsep Operesional	39
2.6 Operasionalisasi Variabel	41
2.7 Teknik Pengukuran.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	47
3.2 Lokasi Penelitian.....	47
3.3 Populasi dan Sampel.....	47
3.4 Teknik Penarikan Sampel	48
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	48
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.7 Teknis Analisis Data dan Uji Hipotesis	49
3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian	50
3.8 Alasan Penelitian	50

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Ringkas Lokasi Penelitian.....	51
4.2 Struktur Organisasi	62
4.3 Fungsi dan tugas organisasi	64

BAB V ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

5.1 Gambaran Subjek Penelitian/Identitas Responden	60
5.2 Analisis Data, Hasil Penelitian dan pembahasan.....	73

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	139
6.2 Saran	139

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Daftar Kehadiran Sepanjang 2017	8
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	37
2.2 Operasional variabel.....	41
2.3 Kelas Interval	46
3.1 Jumlah pegawai	48
5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat pendidikan.....	72
5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	73
5.5 Tanggapan responden tentang pengetahuan dalam memahami tugas yang diberikan.....	74
5.6 Tanggapan responden tentang pengetahuan dalam menggunakan peralatan yang mendukung tercapainya tujuan.....	76
5.7 Tanggapan responden tentang pengetahuan dalam memahami perkembangan teknik terbaru.....	77

5.8	Tanggapan responden tentang kemampuan dalam menguasai bidang kerja.....	78
5.9	Tanggapan responden tentang kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya.....	79
5.10	Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Wilayah Kemen- terian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Pengetahuan Tentang Pekerjaan.....	80
5.11	Tanggapan responden tentang kecermatan Pegawai dalam melakukan pekerjaan	81
5.12	Tanggapan responden tentang membuat keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan	83
5.13	Tanggapan responden tentang mengambil tindakan yang berhubungan dengan pekerjaan	84
5.14	Tanggapan responden tentang kemampuan yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan dengan hasil yang berkualitas	85
5.15	Tanggapan responden tentang keaktifan pegawai dalam bekerja secara keseluruhan	86

5.16	Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Kualitas Kerja ...	87
5.17	Tanggapan responden tentang menyelesaikan tugas dengan tepat waktu.....	89
5.18	Tanggapan responden tentang pekerjaan dikerjakan dengan waktu seefisien mungkin.....	90
5.19	Tanggapan responden tentang membagi waktu dalam mengu- tamakan prioritas pekerjaan, meskipun memiliki kesibukan lain	91
5.20	Tanggapan responden tentang memberikan hasil pekerjaan secara optimal.....	92
5.21	Tanggapan responden tentang pekerjaan yang dikerjakan sudah sesuai dengan hasil yang diinginkan.....	94
5.22	Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Wilayah Kemen terian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek produktivitas ...	95
5.23	Tanggapan responden tentang menyesuaikan diri dengan segala perubahan dalam lingkungan pekerjaan secara tiba-tiba.....	97
5.24	Tanggapan responden tentang menunjukkan hasil kerja yang	

	baik, meskipun dibawah tekanan	98
5.25	Tanggapan respondententang menguasai teknologi yang terbaru.....	99
5.26	Tanggapan responden tentang menjalankan aturan yang baru, meskipun aturan baru tersebut belum dikuasai	100
5.27	Tanggapan responden tentang Pegawai bisa menempatkan posisinya dalam bekerja	101
5.28	Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Adaptasi.....	103
5.29	Tanggapan responden tentang inisiatif dalam memberikan ide-ide yang inovatif.....	105
5.30	Tanggapan respondententang membuat solusi alternatif pada saat pemecahan masalah.....	106
5.31	Tanggapan responden tentang mengantisipasi masalah yang mungkin dapat terjadi	107
5.32	Tanggapan responden tentang penyelesaian tugas dengan cara-cara baru	108
5.33	Tanggapan responden tentang mengerjakan pekerjaan tanpa	

	menunggu perintah dari atasan.....	109
5.34	Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Inisiatif dan Pemecahan Masalah	110
5.35	Tanggapan responden tentang memelihara hubungan kerja yang efektif.....	112
5.36	Tanggapan responden tentang kerjasama berpengaruh terhadap hasil kerja	113
5.37	Tanggapan responden tentang kerjasama dalam memberikan dukungan dan bantuan kepada rekan kerja, meskipun bukan menjadi tanggung jawabnya.....	114
5.38	Tanggapan responden tentang bentuk kerjasama antar pegawai secara keseluruhan.....	115
5.39	Tanggapan responden tentang bentuk kerjasama pegawai dengan pimpinan	116
5.40	Analisis Kinerja Aparatur sipil Negara Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari	

aspek Kerjasama.....	117
5.41 Tanggapan responden tentang kehadiran dengan tepat waktu	119
5.42 Tanggapan responden tentang sikap mandiri pegawai dalam melaksanakan pekerjaan.....	120
5.43 Tanggapan responden tentang menyelesaikan tugas sesuai Dengan batas waktu yang telah ditentukan.....	121
5.44 Tanggapan responden tentang mengerjakan pekerjaan dengan penuh rasa tanggungjawab	122
5.45 Tanggapan responden tentang kesiapan dalam menerima resiko dari pekerjaan yang lebih berat	123
5.46 Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Tanggungjawab	124
5.47 Tanggapan responden tentang kemampuan dalam berkomunikasi dengan jelas, secara lisan maupun tulisan.....	126
5.48 Tanggapan responden tentang kemampuan berinteraksi secara efektif dengan rekan kerja.....	127

5.49	Tanggapan responden tentang kemampuan pegawai dalam menjaga sikap antara pekerjaan kantor dengan masalah pribadi.....	128
5.50	Tanggapan responden tentang kemampuan berkomunikasi dengan pimpinan	129
5.51	Tanggapan responden tentang kemampuan dalam memberikan informasi yang terbaru kepada rekan kerja	130
5.52	Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Kemampuan dalam Berkomunikasi dan Berinteraksi	131
5.53	Rekapitulasi tanggapan responden dari hasil angket mengenai Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kementerian Agama Provinsi Riau.....	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Penelitian	36



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar belakang

Pada sebuah organisasi pasti terdapat sumber daya manusia yang memiliki peran sebagai unsur pelaksana atau penggerak dari suatu organisasi. Akan tetapi sumber daya manusia menjadi suatu kendala yang sering dihadapi setiap organisasi, karena tidak semua sumber daya manusia dapat selamanya melaksanakan suatu tugasnya dengan baik. Hal ini dapat mempengaruhi suatu kinerja organisasi dalam memperoleh hasil yang baik untuk mencapai suatu tujuan.

Organisasi publik memiliki definisi yang sangat beragam. Mahsun (2009:55) memandang organisasi publik sebagai instansi pemerintah yang memiliki legalitas formal, difasilitasi oleh negara untuk menyelenggarakan kepentingan rakyat di segala bidang yang sifatnya kompleks. Selain itu, Mahsun juga memandang organisasi publik sebagai instansi yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan sosial.

Kementerian Agama Provinsi Riau sebagai suatu instansi pemerintahan provinsi yang berhubungan langsung dalam mengelola tentang keagamaan yang ada di Provinsi tersebut, dalam perannya Kementerian Agama Provinsi Riau mempunyai tugas penting untuk mengatur semua kegiatan yang berhubungan dengan keagamaan. Oleh karena itu, para pegawai Kementerian Agama Provinsi Riau seharusnya dapat meningkatkan kinerjanya agar seluruh kegiatan keagamaan yang ada di Provinsi Riau dari tahun ke tahun terus meningkat.

Sebagai bagian dari aparatur pemerintah, pegawai, sekaligus sebagai abdi negara dan abdi masyarakat ASN mempunyai peranan yang sangat penting, yaitu sebagai pemikir, perencana, penggerak partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan, menjaga

persatuan dan kesatuan bangsa dengan penuh kesetiaan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 serta sekaligus berperan sebagai pengendali dan pengawas pelaksanaan pembangunan itu sendiri.

Dalam hal ini sangat jelas bahwa kedudukan dan peranan pegawai negeri sangat penting, sebagai mana yang dikemukakan di dalam Undang-Undang Kepegawaian No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian bahwa dalam rangka usaha mencapai tujuan nasional untuk mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, makmur, adil, dan bermoral tinggi, maka diperlukan Pegawai Negeri yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata.

Menurut Mangkunegara (2002:22) , kinerja adalah sepadan dengan prestasi kerja *actual performance*, yang merupakan hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan atau pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Disamping itu Sianipar (2000:5) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja dari fungsi kerja atau kegiatan tertentu selama satu periode waktu tertentu. Jadi menurut Prawirosentono (1999). Kinerja seorang pegawai akan baik jika pegawai mempunyai keahlian yang tinggi, keahlian untuk bekerja, adanya imbalan atau upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan.

Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi setiap perusahaan atau organisasi karena pengukuran kinerja merupakan usaha untuk memetakan strategi ke dalam tindakan pencapaian target tertentu (Giri, 1998). Sistem pengukuran kinerja dapat dijadikan sebagai alat pengendalian organisasi, karena pengukuran kinerja diperkuat dengan menetapkan *reward* dan *punishment system* (Ulum, 2006).

Menurut Mangkunegara (2005 : 9) kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Mangkunegara (2005 : 141), kinerja pegawai tersebut dapat diukur dari :

- 1) pengetahuan tentang pekerjaan adalah kemampuan tentang luas pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.
- 2) Kualitas kerja adalah hasil kerja/kualitas kerja yang dicapai pegawai dilihat dari segi mutu pekerjaannya.
- 3) Produktivitas adalah kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya untuk mencapai hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
- 4) Adaptasi adalah kemampuan seorang pegawai untuk dapat bersikap dalam menghadapi lingkungannya.
- 5) Inisiatif dan pemecahan masalah adalah kemampuan seorang pegawai untuk melaksanakan tugas-tugas baru dalam memperbesar tanggung jawabnya dan juga mampu memunculkan gagasan-gagasan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
- 6) Kerjasama adalah sikap yang ditunjukkan seorang pegawai/kesediaan dalam hubungan kerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.
- 7) Tanggungjawab adalah kemampuan seorang pegawai untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
- 8) Kemampuan dalam berkomunikasi dan berinteraksi adalah kemampuan yang dimiliki oleh pegawai berhubungan dengan orang lain yang berhubungan dengan tugas yang dibebankan kepadanya.

Permasalahan kinerja pegawai pada umumnya dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal berasal dari lingkungan kerja organisasi yaitu fasilitas kerja, struktur organisasi dan hubungan sosial antar rekan kerja. Sedangkan faktor internal yang berasal dari perilaku individu yaitu kemampuan kerja, motivasi dan disiplin kerja.

Dalam upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai maka dibutuhkan manajemen sumber daya manusia atau sering disingkat dengan MSDM. Menurut M. Manulang (2004: 198), MSDM adalah seni dan ilmu pengadaan, pengembangan dan manfaat SDM sehingga tujuan organisasi dapat direalisasikan secara daya guna dan kegairahan kerja.

Dari uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa dengan melaksanakan manajemen kinerja akan memberikan manfaat bagi organisasi, tim dan individu. Manajemen kinerja mendukung tujuan menyeluruh organisasi dengan menghubungkan pekerjaan dari setiap karyawan atau pegawai dengan manajer atau pimpinan pada keseluruhan unit kerjanya. Pekerja memainkan peran kunci atas keberhasilan organisasi. Seberapa baik seorang pemimpin mengelola kinerja bawahan akan secara langsung mempengaruhi kinerja individu, unit kerja, dan seluruh organisasi. Apabila pekerja jelas memahami apa yang diharapkan dari mereka dan mendapat dukungan yang diperlukan untuk memberikan kontribusi secara efisien dan produktif, pemahaman akan tujuan, motivasi akan meningkat.

Wilayah studi dalam penelitian ini adalah kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, Kantor Wilayah Kementarian Agama Provinsi Riau yang saat ini dipimpin oleh Plt Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau adalah salah satu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi yang berada di bawah Kementerian Agama RI (Pusat) yang tugas pokoknya melakukan pembinaan dan

pelayanan di bidang agama dan keagamaan, sekaligus berfungsi melakukan dan menjabarkan kebijakan Menteri Agama RI.

Selain itu melakukan pembangunan bidang agama sesuai dengan kebijakan pembangunan nasional adalah untuk menciptakan manusia berakhlak berbudipekerti luhur, beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Esa, selain itu kehadiran Kementerian Agama adalah memberikan jaminan hukum dan pelayanan kehidupan beragama, bagi segenap bangsa Indonesia, sesuai dengan amanah Pancasila dan Undang Undang Dasar 1945

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau merupakan instansi vertikal yang tidak diotonomikan dan bertanggung jawab serta diawasi langsung oleh Menteri Agama. Oleh karena itu setiap kebijakan yang dilakukannya harus senantiasa beredar pada garis dan rel yang telah ditetapkan oleh Menteri Agama dan sekaligus mempunyai kewajiban untuk memberikan laporan kepada Menteri Agama.

Meskipun Kementerian Agama Provinsi Riau diawasi dan diatur langsung oleh pemerintah pusat, tetapi Kementerian Agama Provinsi Riau ini berhubungan erat dengan pemerintah daerah dalam berbagai hal seperti pembinaan produk halal pada bidang ura dan Majelis ulama, pelayanan haji, pensertifikatan tanah wakaf

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dari segi struktur termasuk dalam kategori Tipologi I-A dengan susunan personalia terdiri dari Kepala Kantor Wilayah, Kepala Bagian Tata Usaha, Kepala Bidang Pendidikan Madrasah, Kepala Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam, Kepala Bidang Peny. Haji dan Umrah, Kepala Bidang Urusan Islam dan Pembinaan Syariah, Kepala Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat dan Wakaf, Pembimbing Kristen, Pembimbing Katolik, Pembimbing Hindu, Pembimbing Buddha dan dilengkapi dengan Kasubbag- kasubag dan

Kasi-kasi yang melaksanakan tugas-tugas harian sesuai dengan bagian dan bidangnya masing-masing.

Dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau berjumlah yang berjumlah 178 pegawai, merupakan sebagai aparatur pemerintahan melalui Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dan juga sebagai ujung tombak sebagai aparatur Negara dan *Public service* atau sebagai pelayanan masyarakat ataupun sebagai abdi negara yang mengemban tugas-tugas Negara dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

Penilaian kinerja merupakan suatu system formal dan terstruktur yang mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Fokusnya adalah untuk mengetahui seberapa produktif seorang pegawai atau organisasi dan seberapa banyak masyarakat memperoleh manfaat. Performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika yang berlaku.

Dalam meningkatkan kinerja seorang pegawai, pengetahuan merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan. Karena pengetahuan merupakan hal yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang. Perilaku atau pekerjaan yang dilandasi dengan pengetahuan akan lebih bagus dan bermakna dibandingkan dengan pekerjaan yang tidak didasari dengan pengetahuan. Sehingga kinerja yang dilandasi dengan pengetahuan akan lebih optimal. Seperti yang dikatakan oleh Lijan (2012:9) mengemukakan bahwa kinerja sebagai ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggung jawab dengan penetapan standar tertentu. Pengertian tersebut menekankan kinerja

kedalam pengetahuan seorang pegawai, dimana semakin tinggi pengetahuan seorang pegawai maka kreativitas dan inovasi akan tercipta dalam bekerja sehingga menghasilkan kinerja yang baik

Sepanjang pengamatan dan wawancara penulis dengan Plt Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau masih terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan:

- 1) Masih ditemukan para pegawai yang sudah berstatus Aparatur Sipil Negara, tetapi belum mempunyai profesionalisme dan kompetensi yang memadai dalam kinerja mereka.
- 2) Masih banyaknya Aparatur Sipil Negara yang kurang sadar dengan disiplin waktu kerja, yang mana ini bisa dilihat dari beberapa pegawai masih sering datang terlambat dan sering keluar pada saat jam kerja untuk mengerjakan pekerjaan lain yang tidak ada hubungannya dengan organisasi. sehingga berpengaruh kepada rendahnya produktivitas pegawai.
- 3) Penempatan pegawai hanya disesuaikan dengan kebutuhannya saja dan tidak mementingkan kualitas pekerjaan dan pendidikannya sehingga sering membuat beberapa prosedur administrasi tidak berjalan sebagaimana mestinya. Karena penempatan yang tidak sesuai pendidikannya. dengan demikian hal ini akan mengakibatkan rendahnya kinerja pegawai dan tidak tercapainya tujuan organisasi. Disini jelas terlihat bahwa pekerjaan dengan pengetahuan merupakan suatu yang harus dimiliki oleh setiap pegawai, karena apabila pegawai memiliki pengetahuan yang mumpuni tentang pekerjaan tersebut maka akan lebih memperlancar pekerjaan tersebut.
- 4) Selain itu dari segi sarana dan prasarana yang ada penggunaan yang terlihat kurang optimal. Hal ini bisa dilihat dari penggunaan komputer yang tidak terlalu maksimal, yang

mana seharusnya pegawai bisa menggunakannya untuk mempelajari dan menyelesaikan tugas yang ada.

- 5) Sulitnya mengukur kinerja pegawai pada ruang lingkup instansi pemerintahan khususnya di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

Permasalahan disiplin kerja diatas dapat di lihat juga dari daftar tabel kehadiran mulai dari Januari 2017 hingga Desember 2017 sebagai berikut :

Tabel 1.1 : Daftar Kehadiran Sepanjang 2017

No	Bulan	Jumlah pegawai	Terlambat	Absensi pegawai			
				Sakit	Izin	Alpa	jumlah
1	Januari	178	18	8	5	7	20
2	Februari	178	15	11	9	6	26
3	Maret	178	10	11	8	5	24
4	April	178	14	12	14	8	34
5	Mei	178	9	13	9	6	28
6	Juni	178	12	12	12	5	29
7	Juli	178	13	13	10	6	29
8	Agustus	178	11	7	9	6	22
9	September	178	13	6	7	5	18
10	Oktober	178	17	9	7	4	20
11	November	178	13	12	8	9	29
12	Desember	178	14	10	14	6	30
	Jumlah	178	159	124	112	75	309

Sumber : Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

Dari tabel diatas terlihat tingkat absensi pegawai tertinggi pada bulan April dan Desember yaitu masing-masing 34 dan 30, tingkat keterlambatan yang tertinggi pada bulan Januari dan Oktober yaitu masing-masing 18 dan 17. Tingginya tingkat ketidakhadiran dan keterlambatan ini akan mengurangi jumlah jam kerja yang dapat

digunakan untuk menyelesaikan program-program kerja dan kegiatan organisasi. Hal ini sangat mempengaruhi sistem kerja pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, Karena pegawai tersebut tidak melaksanakan tugas yang menjadi tanggungjawab mereka yang akan berakibat tidak maksimalnya kinerja yang dihasilkan. sehingga hal ini bisa menghambat pencapaian tujuan organisasi yang telah diprogramkan.

Berdasarkan permasalahan tentang kinerja pegawai yang belum maksimal diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan gejala-gejala yang ditemui, maka dapat ditarik perumusan masalah dalam penelitian ini : “Bagaimanakah Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah “untuk menganalisis dan menjelaskan Kinerja Pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau”

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat dipetik dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Secara akademis; diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi serta dapat dijadikan sebagai wacana untuk melaksanakan penelitian selanjutnya.

- 2) Secara praktis; Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan masalah kinerja pegawai.
- 3) Secara teoritis; diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sumbangan teori dan penelitian selanjutnya yang meneliti masalah yang sama.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Administrasi

2.1.1.1 Pengertian Administrasi

1) Pengertian Administrasi dalam arti Sempit

Menurut Handayani (2002:2) dalam bukunya Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen, Administrasi secara sempit berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda) yaitu meliputi kegiatan cata-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*).

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan ketatausahaan yang meliputi kegiatan cata-mencatat, surat-menyurat, pembukuan dan pengarsipan surat serta hal-hal lainnya yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi serta mempermudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan.

2) Pengertian Administrasi dalam arti Luas

Administrasi dalam arti luas berasal dari kata Administration (bahasa Inggris) yang dikemukakan beberapa ahli dan dikutip oleh Soewarno Handayani (2002:2). Administrasi dalam arti luas yaitu : Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara, swasta, sipil, atau militer, usaha besar atau kecil, dan sebagainya).

Kemudian menurut The Liang Gie (2009:9) dalam bukunya administrasi perkantoran modern mengatakan bahwa : "Administrasi secara luas adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu."

Sedangkan menurut Siagian (2006:2) dalam buku Filsafat Administrasi mengatakan: “Administrasi adalah satu keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Jadi, dari beberapa pendapat para ahli tentang pengertian administrasi di atas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya administrasi merupakan kegiatan dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu melalui suatu kerjasama di dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

3) Administrasi Publik

Menurut Arifin Abdul Rachman (2001:2) mengemukakan bahwa: “Administrasi Publik adalah ilmu yang mempelajari pelaksanaan dari politik negara. Kemudian menurut Prajudi Atmosudirjo (1982:272) dalam buku Administrasi dan Manajemen Umum mengatakan: “Administrasi Publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan.”

Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008:4) adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Selain itu, Keban juga menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah (Keban, 2008:4)

Jadi, dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa Administrasi Publik merupakan rangkaian kegiatan penyelenggaraan kerjasama yang ikhlas dan sukarela yang dilakukan oleh aparatur negara atau aparatur pemerintahan untuk mengatur dan menjalankan kekuasaan negara guna mencapai tujuan negara secara efektif dan efisien .

2.1.2 Organisasi

2.1.2.1 Pengertian Organisasi

Menurut Siagian dalam bukunya Filsafat Administrasi (2006:7) pengertian organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah di tentukan dalam ikatan di mana terdapat seorang atau beberapa orang yang di sebut atasan dan seseorang atau beberapa orang yang di sebut bawahan.

Kemudian menurut Dimock yang di kutip Handayani (2002:42) dalam bukunya Pengantar Ilmu Administrasi Dan Manajemen, Organisasi adalah perpaduan secara sistematis dari bagian bagian yang saling ketergantungan atau berkaitan untuk membentuk suatu kesatuan yang bulat mengenai kewenangan, koordinasi, dan pengawasan dalam usaha pencapaian tujuan yang telah di tentukan.

Selanjutnya menurut Lubis dan Husein dalam Sedarmayanti (2000:20) Organisasi merupakan suatu kesatuan sosial dari kelompok manusia, yang saling berinteraksi menurut suatu pola tertentu sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing, yang sebagai sesuatu kesatuan mempunyai tujuan tertentu dan mempunyai batas batas yang jelas, sehingga dapat di pisahkan secara tegas dari lingkungannya.

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu alat untuk pencapaian tujuan dari berbagai pihak yang berada di luar organisasi tersebut, dan sebagai

alat yang terdiri dari sarana dan prasarana untuk pencapaian tujuan. Untuk itu organisasi harus di buat secara rasional, dalam arti harus di bentuk dan beroperasi berdasarkan ketentuan formal dan perhitungan efisiensi supaya hasilnya efektif.

2.1.1 Konsep kinerja

Menurut Mangkunegara (2002:22) , kinerja adalah sepadan dengan prestasi kerja *actual performance*, yang merupakan hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Ruky (2004 : 33) kinerja (prestasi kerja) adalah kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil, yang dihubungkan dengan misi yang diemban oleh suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan yang diambil. Sedangkan menurut Mangkunegara (2005:67) Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang Pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja (*Performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika Prawirosentono (1999:2). Sedangkan menurut Sulistiyani (2003:223). Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya.

Menurut Sedarmayanti (2001 : 147) kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang

masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, sesuai dengan moral dan etika. Kinerja seorang pegawai akan baik jika pegawai mempunyai keahlian yang tinggi, keahlian untuk bekerja, adanya imbalan atau upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan Prawirosentono (1999).

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasari atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu. Prestasi kerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu, kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Hasibuan (2007 : 94).

Menurut Sianipar (2000 : 5) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja dari fungsi kerja atau kegiatan tertentu selama satu periode waktu tertentu. Sedarmayanti (2003 : 152) mengartikan kinerja (*performance*) sebagai hasil kerja seseorang dan merupakan suatu proses manajemen dari suatu organisasi secara keseluruhan dimana hasil kerja tersebut dapat ditunjukkan secara konkrit dan dapat (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Menurut Mangkunegara (2002 : 106) kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*), dan dukungan organisasi. Dengan kata lain, kinerja individu adalah hasil :

- 1) Atribut Individu, yang menentukan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu. Atribut individu meliputi faktor individu (kemampuan dan keahlian, latar belakang serta demografi),

dan faktor psikologis meliputi persepsi, *attitude* (sikap), *personality*, pembelajaran dan motivasi.

- 2) Upaya kerja (*work effort*), yang membentuk keinginan untuk mencapai sesuatu.
- 3) Dukungan organisasi, yang memberikan kesempatan untuk berbuat sesuatu. Dukungan ini meliputi sumber daya, kepemimpinan, lingkungan kerja, struktur organisasi dan *job design*.

Dalam suatu organisasi memang diperlukan adanya penilaian kinerja. Organisasi pemerintahan pun mengutamakan penilaian kinerja sebagai tolak ukur seberapa jauh pegawai atau karyawan melaksanakan tugas untuk mencapai hasil kerja dari organisasi tersebut.

Menurut Mangkunegara (2005 : 9) kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. M. Manulang (1998 : 106), mengemukakan kinerja pegawai atau produktivitas kerja dapat dilihat dari :

- 1) Kualitas hasil pekerjaan
- 2) Kuantitas hasil pekerjaan
- 3) Penyesuaian diri
- 4) Kehadiran (absensi)

Untuk meningkat kinerja pegawai, berarti menuntut kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, guna untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan dalam organisasi. Disamping itu etos kerja dan disiplin dari pegawai sangat dituntut peningkatannya, sehingga waktu yang diberikan dalam melaksanakan pekerjaan bisa berjalan secara efektif.

Selanjutnya menurut Mahmudi (2005 : 7) pengukuran kinerja paling tidak harus mencakup tiga variabel yang dipertimbangkan, yaitu :

- 1) Perilaku (proses)
- 2) *Output* (produk langsung suatu aktivitas atau program), dan
- 3) *Outcome* (*Value Added* atau dampak aktivitas / program)

Perilaku, hasil, dan nilai tambah merupakan variabel yang tidak dapat dipisahkan dan saling tergantung satu sama lainnya. "Pengukuran kinerja merupakan bagian dari fungsi pengendalian manajemen karena pengukuran kinerja dapat digunakan untuk melakukan pengendalian aktivitas. Setiap aktivitas harus terukur kinerjanya agar dapat diketahui tingkat efesiansinya dan efektivitasnya" Mahmudi (2005 : 64).

Dari beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja atau prestasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang dinilai hasil kerjanya sehingga terwujudnya sasaran atau target, tujuan dan misi dari organisasi tersebut.

2.1.2 Faktor- Faktor yang mempengaruhi kinerja

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain:

- 1) Kemampuan Kerja

Menurut Robbin (2007:111) kemampuan adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Tentang kemampuan ini Badan Kepegawaian Negara melalui keputusannya nomor 7/2013 telah menetapkan standar kompetensi manajerial pegawai yang terdiri dari:

- a) Kemampuan Berfikir
- b) Kemampuan Mengelola Diri
- c) Kemampuan Mengelola Orang lain

- d) Kemampuan Mengelola Tugas
- e) Kemampuan Mengelola Sosial dan Budaya

2) Motivasi Kerja

Motivasi menurut Sukanto Reksohardiprojo dan T. Hani Handoko (2004:78) adalah sebagai berikut: Motivasi adalah keadaan dalam diri seorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.

3) Disiplin Kerja

Malayu S.P. Hasibuan (2001:190) mendefinisikan disiplin kerja adalah “Kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun tidak.

Payaman Simanjuntak (2005 : 10) menjelaskan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi beberapa faktor, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) faktor yaitu :

- 1) Kompetensi individu, yaitu kemampuan dan keterampilan melakukan kerja yang mana kemampuan dan keterampilan seseorang dipengaruhi oleh kebugaran fisik, pendidikan, akumulasi pelatihan dan pengalaman kerja.
- 2) Dukungan Organisasi, yaitu setiap orang tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian penyediaan sarana dan prasarana kerja, pemilihan teknologi dan pengamanan lingkungan kerja termasuk kondisi dan syarat kerja.

- 3) Dukungan manajemen, yaitu kinerja suatu organisasi atau individu sangat tergantung pada kemampuan manajerial para manajemen atau pimpinan, baik dengan cara membangun sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerjaan dan memberikan motivasi dan memobilisasi seluruh karyawan agar bekerja secara optimal.

Sedangkan menurut Ruky (2004 : 45) ada beberapa faktor untuk mengukur kinerja pegawai, yaitu :

- 1) Memotivasi pegawai atau karyawan, dalam hal memotivasi pegawai bertujuan untuk meningkatkan kinerja semua agar bersemangat dalam mencapai hasil sebagaimana yang diharapkan. Dengan adanya motivasi para pegawai mempunyai dorongan bekerja dengan erat karena adanya perhatian yang baik terhadap kebutuhan dan keinginan mereka yang mana dalam suatu organisasi tergantung pada tinggi rendahnya taraf perealisasi dari tujuan perseorangan dalam melakukan kesiapan.
- 2) Sarana dan prasarana, lingkungan kerja dari para pegawai pengaruh yang sangat besar terhadap operasional organisasi, dengan demikian suatu yang ada disekitar para pegawai dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Selanjutnya kebersihan, keamanan dan kesalahan kerja merupakan hal hal yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi.
- 3) Kemampuan SDM, kemampuan SDM yang tinggi dapat mendorong kinerja yang diinginkan.
- 4) Kuantitas bahan baku dan bahan pembantu, prosedur pengadaan bahan baku juga akan berpengaruh terhadap

tingkat efisiensi dan produktivitas. Gejala itu terlihat apabila terdapat hambatan dalam melakukan pekerjaan.

- 5) Proses kerja atau Metode kerja, dimaksudkan proses kerja atau metode kerja adalah cara kerja sebuah tim akan melakukan penelitian terhadap kerja yang digunakan dan proses yang dijalankan. Pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas ini sangatlah penting, karena hal tersebut kemudian dapat membuat personalia mampu memilih faktor-faktor peningkatan produktivitas kinerja yang sesuai dengan situasi tertentu.

2.1.3 Manfaat penilaian kinerja

Penilaian menurut Siagian (2002 : 168) merupakan proses dimana organisasi berupaya memperoleh informasi yang seakurat mungkin tentang kinerja para anggotanya. Penilaian kinerja harus dilakukan dengan baik karena sangat bermanfaat bagi organisasi secara keseluruhan bagi para atasan dan juga bagi para pegawai/karyawan yang bersangkutan.

Menurut Handoko (2004) penilaian kinerja adalah “ proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai kinerja karyawan”. Penilaian kinerja pada umumnya mencakup aspek kuantitatif maupun kualitatif dari kinerja pelaksanaan pekerjaan.

Notoadmodjo (2003 : 143-145), mengatakan bahwa penilaian yang baik harus memberikan gambaran yang akurat tentang yang diukur. Artinya penilaian tersebut benar-benar menilai prestasi pekerjaan pegawai atau karyawan yang dinilai meliputi :

- 1) Penilaian harus mempunyai hubungan dengan pekerjaan (*job related*). Artinya system penilaian itu benar-benar menilai perilaku/kerja yang mendukung kegiatan organisasi dimana karyawan itu bekerja.

- 2) Adanya standar pelaksanaan kerja (*performance standart*). Standar pelaksanaan adalah yang dipakai untuk menilai prestasi kerja tersebut.
- 3) Praktis, system penilaian yang praktis, mudah dipahami dan dimengerti serta digunakan, baik oleh penilai maupun karyawan atau pegawai.

Manfaat penilaian kinerja menurut Sondang P. Siagian (2002: 227) adalah :

- 1) Perbaikan prestasi kerja
- 2) Penyesuaian kinerja
- 3) Keputusan penempatan
- 4) Kebutuhan latihan dan pengembangan
- 5) Perencanaan dan pengembangan karir
- 6) Memperbaiki penyimpangan proses *staffing*
- 7) Mengurangi ketidakakuratan informasi
- 8) Memperbaiki kesalahan desain pekerjaan
- 9) Kesempatan kerja yang adil
- 10) Membantu menghadapi tantangan eksternal

Notoadmodjo (2003 : 142-143) mengatakan manfaat dan penilaian kinerja adalah sebagai berikut :

- 1) Peningkatan kinerja
- 2) Kesempatan kerja yang adil
- 3) Kebutuhan penilaian pekerjaan
- 4) Penyesuaian kompensasi
- 5) Keputusan promosi dan demosi
- 6) Kesalahan desain
- 7) Penyimpangan proses rekrutmen dan seleksi

Dari pendapat diatas dapat dianalisa bahwa didalam suatu organisasi sangat diperlukan adanya penilaian kinerja terhadap pegawai, supaya dapat memberikan manfaat dan tujuan yang bisa dilihat seberapa baik hasil kerja yang dilakukan sorang pegawai.

Kinerja pegawai dapat diketahui dari jumlah pekerjaan yang telah dilaksanakan dengan penggunaan waktu yang dipakai serta jabatan yang dipangku oleh pegawai dari tingkat keahlian, serta latar belakang pendidikan. Hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Muchdarsyah Sinungan (1995:95), bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dapat dilihat dari manusianya yang meliputi :

- 1) Kualitas kerja
- 2) Kuantitas Kerja
- 3) Pendidikan
- 4) Kemampuan
- 5) Kinerja

Berhubungan dengan pendapat diatas, bahwa kinerja pegawai dalam menjalankan pekerjaan Kantor, tergantung dari kemampuan manusianya dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya, sehingga kemampuan pegawai itu tercermin dari hasil dan tingkat keterampilan yang dimilikinya.

Dalam penjelasan yang terkandung dalam batasan yang dikemukakan diatas, dapat pula dikatakan kinerja pegawai disetiap instansi atau organisasi adalah ditentukan oleh tingkat atau kemampuan dalam pelaksana pekerjaan tersebut. Jadi setiap pekerjaan dapat dikatakan efektif adalah ditentukan oleh pencapaian sasaran yang telah ditetapkan, dan kemampuan yang dimiliki.

Disamping itu juga ditentukan oleh tingkat semangat kerja dari pegawai yang bersangkutan di dalam melaksanakan pekerjaan tersebut. Dalam meningkatkan kinerja pegawai, untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan, dalam melaksanakan tugas

semaksimal mungkin, sangat perlu untuk memfungsikan pegawai yang ada serta memfungsikan yang baik.

Dalam menciptakan sistem kerja yang baik, dan menjalankan fungsinya merupakan suatu tindakan dalam menyempurnakan tata kerja dan berpengaruh kepada peningkatan kinerja pegawai.

M. Manulang (1996 : 108), ada dua aspek memanfaatkan pegawai yakni yang memperkerjakan pegawai yang memberi manfaat bagi perusahaan dan tidak bermanfaat. Selanjutnya M. Manulang (1996:106), mengemukakan kinerja pegawai kerja dapat dilihat melalui a) Kualitas hasil pekerjaan, b) Kuantitas hasil pekerjaan, c) Penyesuaian diri, d) Kedisiplinan, e) Pengetahuan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari uraian berikut:

1) Kualitas hasil pekerjaan

Kualitas pelayanan jasa pada umumnya dikaitkan dengan suatu derajat keberhasilan atau suatu yang excellent, merupakan derajat kesempurnaan hasil yang melampaui rata-rata. Produktivitas biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas dan probilitas. Meskipun demikian ada tiga konsep yang perlu dipertimbangkan menurut edvardsson yang dikutip oleh Tjiptono Fandy (2001:53):

- (1) Produktivitas menekankan pada pemanfaatan sumberdaya yang seringkali diikuti dengan pengurangan biaya dan rasionalisasi modal. Fokus utamanya adalah pada produksi.
- (2) Kualitas lebih menekankan pada aspek kepuasan konsumen dan pendapatan. Fokus utamanya adalah *customer utility*
- (3) Profitabilitas merupakan hasil dari hubungan antara penghasilan (*income*), biaya dan modal yang digunakan.

Dari pendapat di atas dapat dijelaskan bahwa kualitas merupakan hasil penilaian pelanggan berdasarkan apa yang dialaminya setelah ia memakai produk atau jasa, yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dan bersifat subjektif.

Dalam menilai kualitas suatu produk secara umum memiliki kesamaan dengan penilaian kualitas jasa, tetapi untuk memperjelas dan lebih memahami mengenai penilaian kualitas jasa maka yang akan diulas disini hanya mengenai kualitas jasa. Berikut ini 10 faktor utama yang harus diperhatikan dalam menentukan kualitas menurut Parasuraman (dalam Fandy Tjiptono, 2008:108) adalah:

- a. *Reliabilitas*, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan layanannya secara benar sejak awal, memberikan layanan sesuai jadwal yang disepakati, menyimpan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat
- b. *Responsivitas*, yaitu kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberi jasa dengan segera. Beberapa contoh diantaranya ketepatan waktu pelayanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan dan penyampaian layanan secara cepat.
- c. *Kompetensi*, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.
- d. *Akses*, kemudahan untuk dihubungi atau ditemui dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi layanan yang mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi yang mudah dihubungi (contohnya telepon, surat, email, fax, wabsites, dan seterusnya), dan jam operasi nyaman.

- e. Kesopanan, yaitu sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperti *resepsionist*, operator telepon, *bellperson*, *teller bank*, dan lain-lain)
 - f. Komunikasi, yaitu menyampaikan informasi kepada para pelanggan dengan bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah penjelasan mengenai jasa/layanan yang ditawarkan, biaya layanan, *trade-off* antara layanan dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.
 - g. Kredibilitas, yaitu sikap jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan.
 - h. Keamanan, yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan fisik, keamanan financial, privasi dan kerahasiaan.
 - i. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler.
 - j. *Tangible*, meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain).
- 2) Kuantitas hasil Pekerjaan

Menurut Agus Tulus Muhammad, dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (2003:355), mengatakan kuantitas yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Hal ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan. Anwar Prabu Mangkunegara (2005:18-19), mengatakan aspek kuantitatif antara lain:

- a. Proses kerja dan kondisi pekerjaan
 - b. Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan
 - c. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan, dan Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.
- 3) Penyesuaian diri

Enung Fatimah (2006:193) kemampuan menyesuaikan diri yang sehat terhadap lingkungan merupakan salah satu prasyarat yang penting bagi terciptanya kesehatan jiwa/mental individu. Banyak individu yang tidak mampu mencapai kebahagiaan dalam hidupnya karena ketidakmampuannya dalam menyesuaikan diri baik dengan kehidupan keluarga, sekolah, pekerjaan maupun masyarakat pada umumnya.

Penyesuaian diri (adaptasi) ada awalnya berasal dari pengertian yang didasarkan pada ilmu biologi yang dikenal dengan teori evolusi. Penyesuaian diri artinya tingkah laku manusia dapat dipandang sebagai reaksi terhadap berbagai tuntutan dan tekanan lingkungan tempat ia hidup, seperti cuaca dan berbagai unsur alamiah lainnya. Dalam istilah lain penyesuaian diri (adaptasi) disebut dengan istilah adjustment. Adjustment adalah suatu proses mencari titik temu antara kondisi diri dan tuntutan lingkungan. Manusia dituntut untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial, kejiwaan dan lingkungan alam sekitarnya.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik indikator-indikator penyesuaian diri sebagai berikut :

- a. Kemampuan bekerja sama
- b. Adaptasi lingkungan
- c. Orientasi pekerjaan
- d. Minat dalam bekerja
- e. Kematangan terhadap respon pekerjaan

4) Kedisiplinan

Mucdarsyah Sinungan (2003:145) disiplin adalah suatu sikap mental yang tercermin dalam perbuatan atau tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa ketaatan (*obedience*) terhadap peraturan-peraturan atau ketentuan yang ditetapkan pemerintah atau etika, norma dan kaedah yang berlaku dalam masyarakat untuk tujuan tertentu. Disiplin yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perbuatan atau tingkah laku perorangan ataupun kelompok berupa ketaatan terhadap peraturan-peraturan yang berlaku di sekolah.

I Nyoman Surna (2000:180) mengemukakan bahwa kesadaran dan upaya yang berasal dari dalam diri pribadi untuk meningkatkan diri dengan tugas dan tanggung jawab yang dapat diamati dalam bentuk :

- a. Kemampuan mentaati waktu
- b. Gigih dalam melaksanakan tugas
- c. Mengerjakan dan menyelesaikan tugas tepat waktu
- d. Tidak menunda nunda pekerjaan
- e. Mampu menunjukkan prestasi kerja secara maksimal sesuai dengan Kemampuan

Ada beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi disiplin kerja menurut Mucdarsyah Sinungan (2003:149) sebagai berikut:

- a. Umum dari Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi.
- b. Pendidikan politik guna membudayakan kehidupan berdasarkan konstitusi, Demokrasi Pancasila dan Hukum. Kesadaran hukum kunci penting untuk menegakkan disiplin.
- c. Pendidikan agama yang menuju kepada pengendalian diri yang merupakan hakikat disiplin, nilai agama tidak boleh dipisahkan dari setiap aktivitas manusia peranan nilai-nilai keagamaan itu juga dijadikan bagian penting dalam

kehidupan keluarga, masyarakat, bangsa dan negara, mengamalkan nilai kebenaran agama yang diarahkan membina disiplin Nasional itu wajib, sebagai mana manusia Indonesia mengamalkan Pancasila.

Manusia sebagai satu pribadi yang bersifat sosial dan individu sangat rentan terhadap lingkungannya. Lingkungan itu dapat berupa lingkungan keluarga, lingkungan sekolah dan masyarakat. Pengalaman dari apa yang dilihat, dengar dan alami sebagai pengalaman menarik dan menyenangkan atau yang buruk, kerap kali mempengaruhi perilaku seseorang. Karena itu, kondisi dan situasi lingkungan perlu diperhitungkan atau diwaspadai, karena akan berdampak baik atau buruk terhadap perkembangan perilaku seseorang.

5) Pengetahuan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002:1121) Pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui. Selanjutnya Umar Tirtarahardja (2005:113) mengemukakan bahwa pengetahuan (knowledge) adalah segala sesuatu yang diperoleh melalui berbagai cara penginderaan terhadap fakta, penalaran (rasio), intuisi, dan waktu. Ditambahkannya bahwa pengetahuan yang memenuhi kriteria dari segi antologis (berkaitan dengan objek yang ditelaah oleh ilmu), epistemologis (berkaitan dengan segenap proses untuk memperoleh pengetahuan ilmiah) dan aksiologis (berkaitan dengan manfaat atau kegunaan ilmu pengetahuan ilmiah) secara konsekuen dan penuh disiplin biasa disebut ilmu ataupun ilmu pengetahuan (Science); kata sifatnya adalah ilmiah atau keilmuwan, sedangkan ahlinya disebut ilmuwan.

Sedangkan menurut Muhibbin Syah (1995:96) pengetahuan merupakan kumpulan item-item informasi yang ada dalam pikiran manusia. Informasi itu masuk dan tersimpan di dalam long term

memory atau permanent memory yakni memori jangka panjang dan jangka pendek.

Berdasarkan beberapa pendapat mengenai pengetahuan di atas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan merupakan sedikit banyaknya informasi atau kumpulan-kumpulan informasi yang masuk kedalam otak manusia mengenai suatu hal, yang diawali oleh proses penginderaan.

Dalam pengertian lain, pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya. Misalnya seseorang mencicipi masakan yang baru dikenalnya, ia akan mendapatkan pengetahuan tentang bentuk, rasa, dan aroma masakan tersebut.

Pengetahuan yang lebih menekankan pengamatan dan pengalaman inderawi dikenal sebagai pengetahuan empiris atau pengetahuan aposteriori. Pengetahuan ini bisa didapatkan dengan melakukan pengamatan atau observasi yang dilakukan secara empiri dan rasional. Pengetahuan empiris tersebut juga dapat berkembang menjadi pengetahuan deskriptif bila seseorang dapat melukiskan dan menggambarkan segala ciri, sifat, dan gejala yang ada pada objek empiris tersebut. Pengetahuan empiris juga bisa didapatkan melalui pengalaman pribadi manusia yang terjadi berulang kali. Misalnya seseorang yang sering dipilih untuk memimpin organisasi dengan sendirinya akan mendapatkan pengetahuan tentang manajemen organisasi.

Selain pengetahuan empiris, ada pula pengetahuan yang didapatkan melalui akal budi yang kemudian dikenal sebagai rasionalisme. Rasionalisme lebih menekankan pengetahuan yang bersifat Apriori; tidak menekankan pada pengalaman. Misalnya pengetahuan tentang matematika. Dalam matematika, hasil $1+1=2$

bukan didapatkan melalui pengalaman atau pengamatan Empiris, melainkan melalui sebuah pemikiran logis akal budi.

Pengetahuan tentang keadaan sehat dan sakit adalah pengalaman seseorang tentang keadaan sehat dan sakitnya seseorang yang menyebabkan seseorang tersebut bertindak untuk mengatasi masalah sakitnya dan bertindak untuk mempertahankan kesehatannya atau bahkan meningkatkan status kesehatannya. rasa sakit akan menyebabkan seseorang bertindak pasif dan atau aktif dengan tahapan-tahapannya.

Pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya :

a. Pendidikan

Pendidikan Adalah sebuah proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok dan juga usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan, maka jelas dapat kita kerucutkan sebuah visi pendidikan yaitu mencerdaskan manusia.

b. Media

Media yang secara khusus didesain untuk mencapai masyarakat yang sangat luas. Jadi contoh dari media masa ini adalah televis, Radio dan Majalah.

c. Keterpaparan informasi

Pengertian informasi menurut Oxford English Dictionary adalah “*That Of Which One Is Apprised Or Told : Intelligence, News*”. Kamus lain menyatakan bahwa informasi adalah suatu yang dapat diketahui. namun ada pula yang menekankan informasi sebagai transfer pengetahuan. selain itu istilah informasi juga memiliki arti yang lain sebagai mana diartikan oleh RUU teknologi informasi yang mengartikannya sebagai suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memanipulasi,

mengumumkan, menganalisa, dan menyebarkan informasi dengan tujuan tertentu. Sedangkan informasi sendiri mencakup data, teks, image, suara, kode, program komputer, data bases. Adanya perbedaan defenisi informasi dikarenakan pada hakekatnya informasi tidak dapat diuraikan (*Intangible*), sedangkan informasi itu dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, yang diperoleh dari data dan observasi terhadap dunia sekitar kita serta diteruskan melalui komunikasi.

Menurut Mangkunegara (2005 : 141), kinerja pegawai tersebut dapat diukur dari :

- 1) Pengetahuan tentang pekerjaan
- 2) Kualitas kerja
- 3) Produktivitas
- 4) Adaptasi
- 5) Inisiatif dan pemecahan masalah
- 6) Kerjasama
- 7) Tanggung jawab
- 8) Kemampuan berkomunikasi dan berinteraksi

2.1.4 Teori Kendali

Phillip Tompkins, George Cheney, dan rekan-rekan mereka telah mengembangkan sebuah pendekatan yang baru dan berguna terhadap komunikasi organisasi. Para ahli teori ini tertarik dalam cara-cara komunikasi biasa membentuk kendali atas pegawai. Sebenarnya, kendali dinyatakan dalam organisasi dengan empat cara pertama, kendali sederhana (*simple control*), atau penggunaan kekuasaan yang langsung dan terbuka.

Kedua, kendali teknis (*technical control*) atau penggunaan alat-alat dan teknologi. Sebagai contoh, jika pegawai diberikan sebuah telepon seluler dan diperintahkan untuk menggunakannya dalam pekerjaan mereka, mereka berada dalam kendali teknis

karena telepon tersebut. Mereka dapat, misalnya, dihubungi melalui telepon tersebut 24 jam sehari.

Bentuk kendali yang ketiga adalah *birokrasi*, yang merupakan penggunaan prosedur organisasi dan aturan-aturan formal, seperti yang digambarkan Weber. Pegawai diberikan sebuah buku panduan yang mencakup kebijakan yang harus diikuti, dan memo, tinjauan laporan, tinjauan rapat, dan tinjauan kinerja digunakan untuk menyampaikan harapan yang lain.

Keempat, dan yang paling menarik bagi Cheney dan Tompkins, adalah *kendali konsertif* (*concertive control*). penggunaan hubungan interpersonal dan kerja sama tim sebagai sebuah bentuk kendali. Ini merupakan bentuk kendali yang paling sederhana karena mengndalkan pada realitas dan nilai-nilai bersama: "Dalam organisasi konsertif, aturan dan regulasi yang tertulis jelas digantikan oleh pemahaman pemaknaan nilai, objektif, dan cara-cara pencapaian bersama, sejalan dengan apresiasi yang mendalam untuk misi organisasi. Mereka menyebut ini jiwa organisasi yang baru. (dalam Littlejohn, 2009: 378).

Walaupun keempat kendali tersebut biasanya ditemukan dalam berbagai kombinasi, ada kecenderungan menjauh dari kendali langsung dan sederhana ke bentuk kendali yang lebih halus, kompleks, dan konsertif. Kendali konsertif adalah sejenis "disiplin," atau paksaan yang mempertahankan susunan dan konsistensi melalui kekuasaan. Kekuasaan tidak pernah dapat dihindari dan selalu ada dalam sistem, tetapi kekuasaan bukanlah dorongan dari luar. Bahkan kekuasaan selalu diciptakan oleh berbagai interaksi dalam organisasi. Oleh karena itu, kekuasaan mendapatkan kendali, tetapi dengan tunduk pada kendali, pekerja sendiri memperkuat sumber kekuasaan yang sama.

Dalam kendali konsertif, disiplin diraih dengan “menormalkan” perilaku, membuat cara-cara tertentu yang berjalan normal dan alamai, sesuatu yang ingin dilakukan oleh anggota organisasi. Sebuah aturan berpakaian yang tidak tertulis adalah sebuah contoh yang bagus. Orang-orang hanya memerhatikan bagaimana orang lain berpakaian dan “seragam” yang umum mulai muncul. Sekali lagi, melihat bahwa disiplin memperkuat hubungan kekuasaan yang memungkinkan adanya disiplin. Dalam organisasi kontemporer, kendali disipliner sangat baik dicapai dalam empat cara. Pertama, kendali ini melibatkan metode yang tidak menonjol. Disiplin tidak harus jelas atau disadari tapi merupakan bagian dari kegiatan sehari-hari organisasi yang berjalan terus.

Sebagai contoh, sesuatu yang sederhana seperti jam kerja adalah sebuah bentuk kendali, dan pada sejumlah pegawai menerimanya, mereka ikut serta dalam kendali mereka sendiri. dalam banyak universitas, misalnya, tidak ada aturan formal setidaknya tidak terlalu jelas tentang kapan pengajar harus hadir di kampus, tetapi setiap pengajar paham bahwa mereka harus berada disana untuk mengajar, mengadakan jam kantor, dan menghadiri pertemuan-pertemuan komite tempat mereka menja anggotanya.

Kedua, disiplin dihasilkan secara kolaboratif. Anggota organisasi bekerja bersama untuk membuat kegiatan-kegiatan normal, untuk membuat standar, sebuah disiplin. Rapat adalah contoh yang bagus. Dalam banyak organisasi, rapat cenderung dimulai pada jam sekian dan berakhir pada jam sekian. Apakah lamanya sekitar satu, dua, atau tiga jam, pola ini adalah pola yang umum. Manusia bekerja sama untuk membuat situasi ini normal. Mereka datang tepat waktu dan ketika jamnya habis, mereka mengikuti harapan mereka dengan berkemas dan beranjak menuju pintu. Mereka cenderung mengadakan rapat pada pukul 11:00 atau 2:00, bukan pada pukul 11:05 atau 2:23.

Ketiga disiplin merupakan bagian dari hubungan sosial. Apa yang orang katakan dan lakukan kepada orang lain diatur oleh dan menghasilkan kegiatan yang ternormalkan. Aturan-aturan yang tidak diakui dalam sebuah organisasi memberitahu topik-topik apa yang dapat dan tidak dapat dibicarakan tentang tempat kerja, kapan dan dimana interaksi dapat terjadi, perilaku non verbal apa yang tepat atau tidak tepat, dan siapa yang bisa mengawali percakapan. Dengan adanya penemuan surat elektronik, semua yang tidak dapat diceritakan dalam situasi tatap muka, dapat dibagi melalui surat elektronik dan organisasi segera mengembangkan aturan informal tentang apa yang tepat dan apa yang tidak.

Akhirnya cara kendali yang paling efektif didasarkan pada nilai-nilai yang mendorong anggota organisasi merupakan hal paling dasar yang mereka perjuangkan. Hal ini dapat meliputi uang, waktu, pencapaian, pemahaman kerja sama tim, dsb. menjadi anggota sebuah tim yang sangat dinikmati dalam pekerjaan mungkin jauh lebih mendorong daripada penghargaan tradisional seperti uang.

Menurut Tompkins dan Cheney, penegmbalian keputusan organisasi mengikuti sebuah pola silogistis, dimana pelaku berpikir secara deduktif dari dasar pemikiran umum dan dimana pilihan didasarkan pada pemikiran tersebut. Kendali ditonjolkan ketika pekerja yang menerima pemikiran umum tertentu, memikirkan kesimpulan yang diharapkan oleh manajemen.

Dasar pemikiran diterima karena adanya insentif seperti gaji dan otoritas orang-orang yang memiliki kekuasaan yang sangat berhubungan dengan gagasan Weber tentang birokrasi. Namun, penerimaan ini tidak datang begitu saja, karena konflik sering terjadi dari perbedaan antara keyakinan pribadi pegawai dan pemikiran organisasi. Sebenarnya sejumlah perselisihan

perindustrian yang mendasar berakar dari perbedaan-perbedaan tersebut. Maka, bagaimana, organisasi mencapai kendali konsertif saat konflik? Jawabannya terletak dalam proses pembentukan identitas pribadi.

2.1.5 Pengertian Aparatur Sipil Negara (ASN)

Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah (Undang-Undang No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara). Aparatur Sipil Negara mempunyai peran yang sangat strategis dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan.

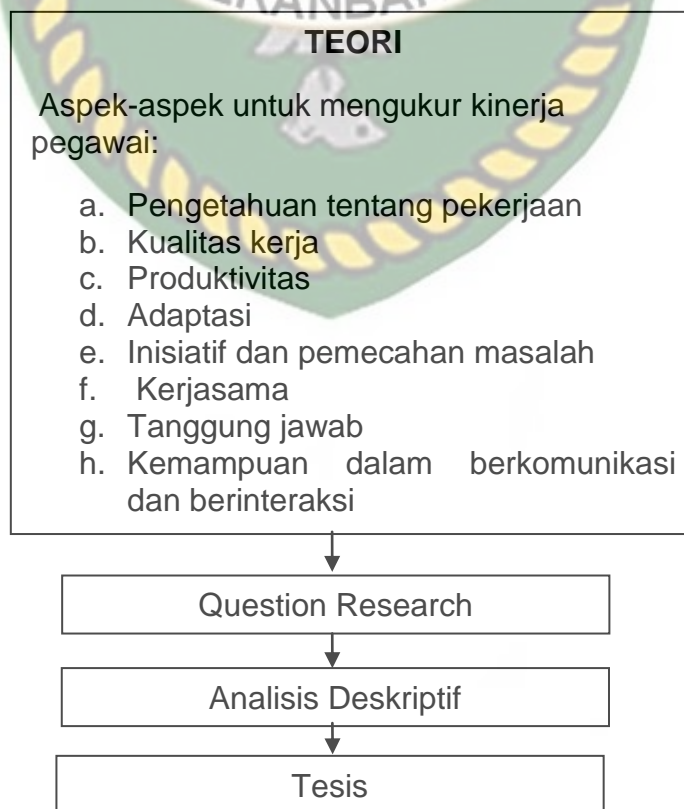
Dalam kesatuan kerja Pemerintahan pelaksanaannya adalah Pegawai Negeri Sipil merupakan Sumber Daya Manusia yang dapat menentukan keberhasilan dalam sebuah instansi ataupun organisasi. Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja Pegawai Negeri Sipil yaitu melalui Pengembangan Pegawai dengan melakukan pendidikan dan pelatihan.

Pengertian Pegawai Negeri Sipil dalam ketentuan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999, tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974, Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian disebutkan bahwa Pegawai Negeri Sipil adalah Setiap Warga Negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang telah ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas negara lainnya. Kemudian pejabat yang berwenang adalah pejabat yang mempunyai kewenangan mengangkat, memindahkan dan memberhentikan Pegawai Negeri berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara umum.

Perundang-undangan telah mengatur dengan jelas yaitu pada Pasal 2 ayat (2) dan ayat (3) butir (a) dan (b) Undang-Undang tersebut juga menjelaskan bahwa Pegawai Negeri terdiri dari Pegawai Negeri Sipil Pusat dan Pegawai Negeri Sipil Daerah. Pegawai Negeri Sipil Pusat adalah Pegawai Negeri Sipil yang gajinya dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja Negara dan bekerja pada Departemen Lembaga Pemerintah non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi/Tinggi Negara, Instansi Vertikal di Daerah Propinsi/Kota, kepaniteraan pengadilan atau dipekerjakan untuk menyelenggarakan tugas Negara lainnya. Sedangkan Pegawai Negeri Sipil Daerah adalah Pegawai Negeri Sipil Daerah Propinsi/Kabupaten/Kota yang gajinya dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja Daerah dan bekerja pada Pemerintah Daerah atau dipekerjakan diluar instansi induknya yang mana bertanggung jawab pada Pemerintah.

2.2 Kerangka pemikiran

Kerangka Pemikiran



2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Arikunto 1998:110). Jadi, penulis merumuskan hipotesis sebagai jawaban sementara terhadap hasil penelitian yang akan dilakukan adalah diduga 'Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang terdiri dari pengetahuan tentang pekerjaan, kualitas kerja, produktivitas, adaptasi, inisiatif, kerja sama, tanggung jawab, kemampuan dalam berkomunikasi Kurang Baik.

2.4 Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1: Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul penelitian	Hasil
1.	Andika Maharani, DR Hardi Warsono,MTP, Drs.Mochamad Mustam, MS (2015)	Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi Dan Kependudukan Provinsi Jawa Tengah	Penelitian ini menunjukkan bahwa Gambaran Kinerja, kemampuan kerja, motivasi kerja dan disiplin kerja Pegawai Dinas Tenaga kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Tengah : Tingkat kinerja pegawai sebagian besar (61,85%) masih rendah, tingkat kemampuan kerja sebagian besar (52,63%) juga rendah, sedangkan tingkat

			<p>motivasi kerja sebagian besar (60,52%) tinggi dan tingkat disiplin kerja sebagian besar (53,95%) masih rendah.</p>
2.	Enda Permata (2017)	<p>Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Pelawan Kabupaten Sarolangun</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan bahwa Berdasarkan dari kelima dimensi dari kinerja yang terdiri dari produktivitas, kualitas responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas maka kinerja pegawai di kantor Camat Kecamatan Pelawan masih tinggi. Dan dari kelima dimensi kinerja maka dimensi produktivitas dan kualitas kerja masuk katagori sangat tinggi dan yang terendah adalah dimensi responsibilitas</p>
3.	Al Juffri (2013)	<p>Analisis kinerja pegawai negeri sipil Pada dinas pendidikan</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan bahwa Analisis Kinerja Pegawai</p>

		kabupaten karimun	Negeri Sipil pada Kantor Dinas Pendidikan Kab. Karimun yang terdiri dari 8 indikator yaitu Pengetahuan Tentang Pekerjaan, Kualitas Kerja, Produktivitas, Adaptasi, Inisiatif dan Pemecahan Masalah, Kerjasama, Tanggungjawab dan Kemampuan dalam Berkomunikasi dan Berinteraksi. Berdasarkan kriteria penilaian yang ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Karimun tergolong cukup baik.
--	--	-------------------	---

2.5 Konsep Operasional

Variabel penelitian pada penulisan ini merujuk pada teori Mangkunegara (2005:9) tentang kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

- 1) Pengetahuan tentang pekerjaan adalah kemampuan tentang luas pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.
- 2) Kualitas kerja adalah hasil kerja/kualitas kerja yang dicapai pegawai dilihat dari segi mutu pekerjaannya.
- 3) Produktivitas adalah kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya untuk mencapai hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
- 4) Adaptasi adalah kemampuan seorang pegawai untuk dapat bersikap dalam menghadapi lingkungannya.
- 5) Inisiatif dan pemecahan masalah adalah kemampuan seorang pegawai untuk melaksanakan tugas-tugas baru dalam memperbesar tanggung jawabnya dan juga mampu memunculkan gagasan-gagasan dan tindakantindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
- 6) Kerjasama adalah sikap yang ditunjukkan seorang pegawai/kesediaan dalam hubungan kerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.
- 7) Tanggung jawab adalah kemampuan seorang pegawai untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
- 8) Kemampuan dalam berkomunikasi dan berinteraksi adalah kemampuan yang dimiliki oleh pegawai berhubungan dengan orang lain yang berhubungan dengan tugas yang dibebankan kepadanya.

2.6 Operasional Variabel

Tabel 2.2 : Operasional variabel

No	Varaiabel	Indikator	Sub indikator
1	Kinerja	1. Pengetahuan Tentang Pekerjaan	1) Pegawai memahami tugas yang diberikan 2) Pegawai menggunakan peralatan yang mendukung tercapainya tujuan 3) Mengikuti perkembangan teknik terbaru 4) Tingkat penguasaan bidang kerja pegawai 5) Pegawai memiliki kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan
		2. Kualitas kerja	1) Pegawai menunjukkan kecermatan dalam bekerja 2) Pegawai membuat keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan 3) Pegawai mengambil tindakan yang berhubungan dengan pekerjaan 4) Pegawai melaksanakan pekerjaan dengan hasil yang berkualitas 5) Tentang peran aktif pegawai dalam bekerja secara keseluruhan

		3. Produktivitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pegawai menyelesaikan tugas secara tepat waktu 2) Pegawai menggunakan waktu dengan seefisien mungkin 3) Pegawai menentukan waktu dan mengukur prioritas pekerjaan secara efisien 4) Pegawai memberikan hasil pekerjaan secara optimal 5) Pekerjaan sesuai dengan hasil yang diinginkan
		4. Adaptasi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pegawai menyesuaikan diri dengan segala perubahan dalam lingkungan kerja 2) Pegawai menunjukkan hasil kerja yang baik meskipun dibawah tekanan 3) Pegawai menguasai teknologi yang ada 4) Pegawai menjalankan aturan yang baru dalam bekerja 5) Pegawai bisa menempatkan posisi dalam bekerja dengan baik
		5. Inisiatif dan pemecahan masalah	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pegawai menghasilkan ide ide inovatif 2) Membuat solusi alternatif pada saat memecahkan masalah

			<ul style="list-style-type: none"> 3) Pegawai mengantisipasi masalah yang mungkin dapat terjadi 4) Tingkat penyelesaian tugas dengan cara-cara baru oleh pegawai 5) Pegawai mengerjakan pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan
		6. Kerjasama	<ul style="list-style-type: none"> 1) Pegawai dapat memelihara hubungan kerja yang efektif 2) Kerjasama pegawai berpengaruh terhadap hasil kerja 3) Pegawai memberikan dukungan dan bantuan kepada orang lain 4) Bentuk kerjasama antar sesama pegawai secara keseluruhan sudah baik 5) Bentuk kerjasama pegawai dengan atasan sudah baik
		7. Tanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none"> 1) Tentang kehadiran dengan tepat waktu 2) Pegawai mempunyai sikap mandiri dalam melaksanakan pekerjaan 3) Pegawai dapat menyelesaikan tugas sesuai

			<p>dengan batas waktu yang ditentukan</p> <p>4) Mengerjakan pekerjaan dengan penuh rasa tanggungjawab</p> <p>5) Kesiapan pegawai dalam menerima resiko dari pekerjaan yang lebih berat</p>
		<p>8. Kemampuan dalam berkomunikasi dan berinteraksi</p>	<p>1) Dapat berkomunikasi dengan jelas, secara lisan maupun tulisan</p> <p>2) Dapat berinteraksi secara efektif dengan orang lain dengan berbagai jenis pekerjaan</p> <p>3) Memelihara sikap yang baik dalam segala hubungan antara individu serta dengan pekerjaan</p> <p>4) Tingkat kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan pimpinan sudah baik</p> <p>5) Tentang memberikan informasi yang terbaru dengan orang lain</p>

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

2.7 Teknik Pengukuran Data

Pengukuran Variabel dilakukan dengan Skala Likert yaitu yang digunakan untuk sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan (Sugiono, 2007 : 107).

Untuk menentukan nilai jawaban setiap pertanyaan digunakan skala likert dengan lima alternative jawaban yaitu :

- 1) Sangat Baik, bobot nilai = 5
- 2) Baik, bobot nilai = 4
- 3) Cukup Baik, bobot nilai = 3
- 4) Tidak Baik, bobot nilai = 2
- 5) Sangat Tidak Baik, bobot nilai = 1

Berdasarkan metode penelitian yang telah dikemukakan diatas maka data informasi yang diperoleh akan dikelompokkan dan dipisahkan sesuai dengan jenisnya dan diberi nilai persentase, disajikan dalam bentuk tabel dan uraian dengan rumus persentase menggunakan rumus sebagai berikut :

Adapun rumusan persentase yang digunakan mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh (Suharsimi Arikunto,1992:33) sebagai berikut:

$$p = \frac{f}{n} \times 100 \%$$

Keterangan:

P = Persentase alternatif jawaban

F = Frekuensi jawaban responden

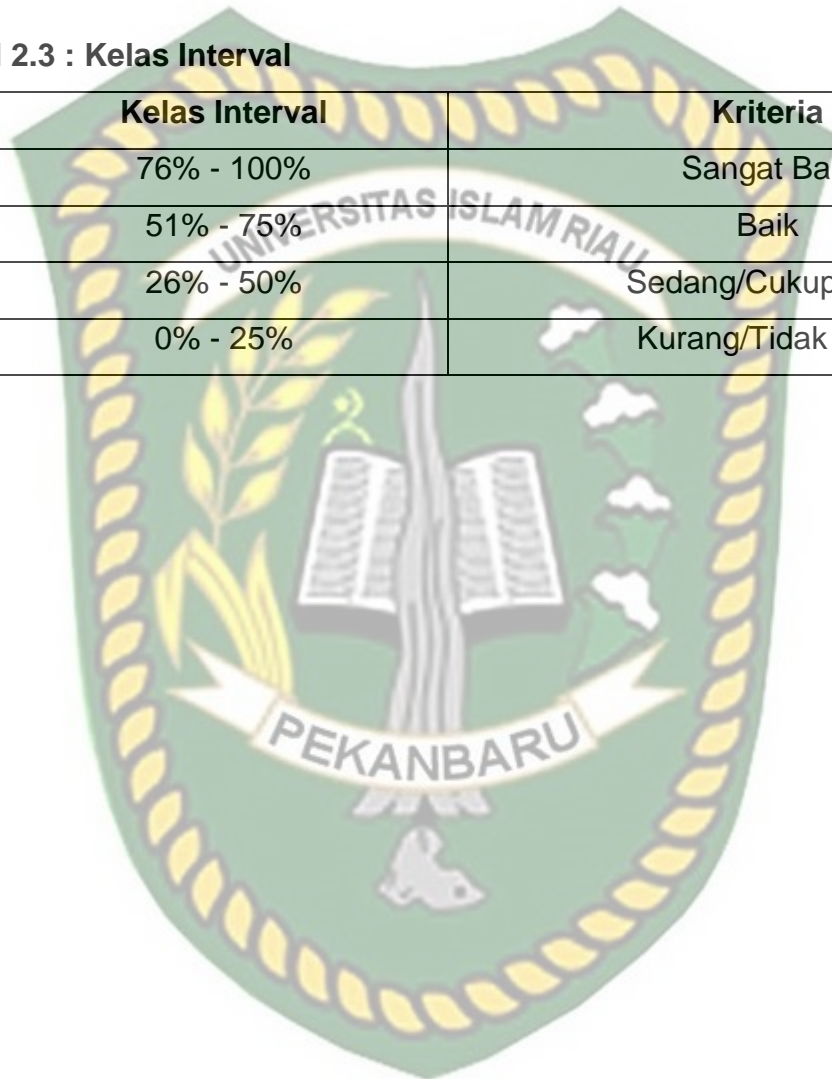
N = Jumlah Responden

100 % = Persentase

Setelah ditemukan persentasenya lalu ditafsirkan dengan kalimat yang bersifat kualitatif. Perhitungan dalam persentase dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 2.3 : Kelas Interval

Kelas Interval	Kriteria
76% - 100%	Sangat Baik
51% - 75%	Baik
26% - 50%	Sedang/Cukup Baik
0% - 25%	Kurang/Tidak Baik



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah Penelitian deskriptif kualitatif, yaitu suatu proses pemecahan masalah yang di selidiki dengan menggambarkan objek penelitian secara jelas dan lebih mendetail (Konfrenhensip), serta untuk menarik generalisasi yang menjelaskan variabel yang menyebabkan suatu gejala atau kenyataan sosial.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Dalam penelitian ini peneliti juga merupakan bagian anggota dari organisasi yang akan diteliti sehingga peneliti mengetahui dengan pasti permasalahan-permasalahan tentang kinerja para Aparatur Sipil negara Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang berjumlah 178 pegawai, dengan rincian eselon III : 10 orang, eselon IV : 30 orang, eselon I 1 orang, dan 137 orang sebagai staf, sedangkan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah perwakilan dari setiap bagian, subbagian, pembinas, kepala kanwil yang berjumlah 15 orang.

Tabel 3.1 : Jumlah Pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

No	Jabatan	Jumlah
1	Eselon II	1 orang
2	Esselon III	10 orang
3	Eselon IV	30 orang
4	Staff	137 orang
Jumlah		178 orang

Sumber : Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

3.4 Teknik penarikan sampel

Berdasarkan sumber data yang didapatkan oleh peneliti dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, maka dalam penarikan sampel peneliti memutuskan untuk menggunakan teknik stratifikasi. Teknik sampling ini juga mirip random sampling. Bedanya, peneliti membagi populasi ke dalam beberapa strata atau tingkatan. Setelah populasi terbagi ke dalam beberapa strata, random sampling dilakukan pada masing-masing strata atau tingkatan. Sampel yang diambil dari masing-masing tingkatan jumlahnya proporsional (Sukardi:2003).

a. Jenis dan Sumber data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Data primer

Data yang diperoleh dari responden dengan menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi. Data ini meliputi data atau informasi tentang kinerja pegawai dan tanggapan Responden terhadap kinerja pegawai dalam meningkatkan kerja pegawai.

2) Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang berupa : Struktur organisasi, pendidikan pegawai, jumlah pegawai, dan rincian tugas pokok serta fungsi pegawai.

b. Teknik pengumpulan data

- 1) Wawancara, melakukan tanya jawab langsung pada responden yang dijadikan sampel
- 2) Angket (Quisioner), menyebarkan daftar pertanyaan yang telah disusun secara sistematis kepada responden.

c. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

Analisa yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan cara Deskriptif kualitatif (menggambarkan dan memaparkan) kinerja pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Setelah data yang diperlukan diperoleh, maka kemudian data tersebut akan diolah secara kualitatif. Selanjutnya data tersebut dikumpulkan dan data tersebut diklasifikasikan dalam bentuk tabel-tabel persentase dan penjelasan-penjelasan, kemudian hasil dari pembahasan ini dirumuskan suatu kesimpulan. Data yang diperoleh dipaparkan secara deskriptif analistis yaitu suatu analisa yang menggambarkan atau menceritakan secara jelas berdasarkan kenyataan yang ada dilapangan sehingga dapat diketahui gambaran tentang kinerja Aparatur Sipil Negara Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

d. Jadwal Kegiatan Penelitian

Penelitian tentang Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, dilakukan pada bulan september 2018 sampai dengan November 2018.

e. Alasan Penelitian

Alasan peneliti dalam melakukan penelitian ialah:

- 1) Masalah ini penting diteliti, karena kinerja pegawai dalam sebuah organisasi menentukan tercapai atau tidaknya tujuan dari organisasi itu sendiri.
- 2) Judul ini relevan dengan jurusan yang peneliti ambil, yaitu Administrasi negara serta masalah ini sesuai dengan kemampuan penulis, baik dari segi pikiran, finansial, maupun waktu.



BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Ringkas Lokasi Penelitian

Semenjak terbentuknya Kantor Jawatan Agama (saat ini Kementerian Agama) Juni 1946, dalam perjalanannya hingga saat ini selalu menyesuaikan diri dengan perkembangan struktur organisasi yang berpusat di Tanjung Pinang Provinsi Riau. Selanjutnya, dengan pindahannya Ibu Kota Provinsi Riau dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru, maka seluruh aparat Kantor Jawatan Agama pindah pula ke Pekanbaru pada bulan Januari 1960 dengan kegiatan bersumber pada PMA Nomor : 2 Tahun 1958 dan PMA Nomor : 3 Tahun 1958. (saat ini PMA RI Nomor 13 Tahun 2012).

Kantor Wilayah Departemen Agama (Kementerian Agama) Provinsi Riau, pada dasarnya memiliki wilayah sampai Provinsi Kepulauan Riau yang memiliki 17 Kabupaten/Kota, yaitu 11 unit terdapat di Provinsi Kepulauan Riau. Karena perkembangan dan tuntutan serta kebutuhan masyarakat, pada tahun 2005, Provinsi Riau dimekarkan menjadi dua provinsi, yaitu provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau.

Dengan dimekarkannya provinsi ini, maka pada tahun 2006, dibentuk dan ditetapkan pula Kantor Wilayah menjadi dua, yaitu Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau sebagai Provinsi induk, dengan Kepala Kantor Wilayahnya Drs. H. Abd. Gafar Usman, M.Sc., berkedudukan di Kota Pekanbaru dan Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kepulauan Riau sebagai pemekaran, berkedudukan di Kota Tanjung Pinang, dengan Kepala Kantor Wilayahnya Drs. H. Rozali Jaya.

Sekarang ini Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang dipimpin oleh Drs. H. Mahyudin, MA sebagai Plt merupakan salah satu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi yang berada di bawah Kementerian Agama RI (pusat) yang tugas pokoknya melakukan pembinaan dan pelayanan di bidang agama dan keagamaan, sekaligus berfungsi melakukan dan menjabarkan kebijakan Menteri Agama RI.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau merupakan instansi vertikal yang tidak diotonomikan dan bertanggungjawab langsung kepada Menteri Agama. Oleh karena itu setiap kebijakan yang dilakukan harus senantiasa beredar pada garis dan rel yang telah ditetapkan oleh Menteri Agama dan sekaligus mempunyai kewajiban untuk memberikan laporan kepada Menteri Agama.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau berkedudukan di kota pekanbaru. Sebagai ibu kota provinsi, saat ini memiliki 12 Kantor Kementerian Kabupaten/Kota, yaitu:

- 1) Kota Pekanbaru
- 2) Kota Dumai
- 3) Kabupaten Kampar
- 4) Kabupaten Pelalawan
- 5) Kabupaten Rokan Hulu
- 6) Kabupaten Indragiri Hulu
- 7) Kabupaten Kuantan Singingi
- 8) Kabupaten Indragiri Hilir
- 9) Kabupaten Bengkalis
- 10) Kabupaten Siak
- 11) Kabupaten Rokan Hilir
- 12) Kabupaten Kepulauan Meranti

Saat ini Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau Memiliki 82 Satuan Kerja (Satker) yang terdiri dari Kanwil, 12 Kantor Kemenag Kabupaten/Kota. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau telah menetapkan program-program prioritas dan telah dapat hasil-hasil yang diharapkan serta telah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat Provinsi Riau.

- Peningkatan koordinasi dan kerjasama dengan Pemerintah Daerah provinsi Riau. Peningkatan koordinasi dan kerjasama ini dibuat dalam bentuk mensinergikan Visi dan Misi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau dengan Visi Pemerintah Provinsi Riau yaitu: “Terwujudnya Provinsi Riau Sebagai Pusat Perekonomian dan Kebudayaan Melayu dalam Lingkungan Masyarakat yang Agamis Sejahtera Lahir dan Bathin di Asia Tenggara Tahun 2020”.
- Menetapkan standarisasi pelayanan publik.
- Menciptakan Kerukunan Hidup Ummat beragama yang harmonis dan dinamis di antara umat beragama, sehingga umat beragama dapat hidup berdampingan antara satu sama yang lain dalam suasana kebersamaan dan persaudaraan sebangsa dan setanah air. Di Provinsi Riau Ummat beragama hidup dalam kerukunan dan rukun dalam kehidupan.
- Merival, mengimbangi dan bahkan mengungguli capaian hasil UAN SD, SMP dan SMU. Di Provinsi Riau Madrasah baik MI, MTs dan MA telah dapat merival dan bahkan mengungguli capaian hasil UAN. Data statistik menunjukkan ternyata hasil capaian UAN pada Madrasah lebih tinggi dibandingkan dengan sekolah umum secara porsentase
- Pendirian Madrasah Aliyah Negeri Insan Cendikia di Kabupaten Siak.
- Dalam bidang pendidikan Madrasah dan pembangunan agama telah banyak meraih prestasi yang gemilang namun belum terexpose secara maksimal.

1) Program Strategis

- Peningkatan SDM semua pegawai Kementerian Agama terutama dalam terutama dalam penugasaan Teknologi Informasi
- Pemilihan Kantor Unrusan Agama (KUA) Percontohan
- Pemilihan Keluarga Sakinah Teladan
- Melaksanakan kegiatan Mushabaqah Qiraatul Qutub (MQK)
- Melaksanakan Lomba Karya Tulis Ilmiah (LKTI)
- Pembinaan Desa Sakinah
- Melakukan pembinaan desa kritis melalui penyediaan petugas keagamaan
- Melakukan pemantapan tokoh agama untuk mengatasi problematika umat
- Melakukan pemantapan Forum Komunikasi Lembaga Dakwah
- Pembinaan dan pengenalan seni budaya melayu di sekolah dan madrasah
- Sosialisasi dan pembinaan Gerakan Masyarakat Riau Magrib Mengaji
- Menerapkan SIMBA di seluruh BAZNAS
- MoU antar Kemenag, BAZNAS/BAZDA dan Dirjen Pajak mengenai zakat
- Nekajsababab Zakat Community Development
- Sosialisasi Zakat di kalangan pelajar
- Mencanangkan sertifikasi tanah waqaf
- Mewujudkan madrasah Adiwiyata
- Meningkatkan jumlah pemberian beasiswa berprestasi pada madrasah
- Membangun RKB, perkantoran pada RA, madrasah dan pesantren dengan nuansa budaya melayu
- Menyelesaikan pendidikan MAN Insan Cendikia di Kabupaten Siak
- Pelayanan pendaftaran haji terpadu

- Menerbitkan izin biro travel perjalanan haji khusus dan umrah hingga memberi jaminan dan kenyamanan calon jemaah haji dan umrah
- Sertifikasi instruktur manasik haji
- Peningkatan Kinerja kasi PHU berprestasi
- Meningkatkan kerjasama dengan Kantor Pencatatan Sipil dalam hal Pencatatan Perkawinan
- Mengupayakan penambahan tenaga administrasi/ tenaga teknis pada Bimas Kristen, Bimas Katolik, Bimas Hindu, dan Bimas Budha
- Pembinaan Swayamvara Tripitaka, Pembinaan Utsawa Dharma Gita bagi generasi muda mudi Budhis guna meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan pengamalan ajaran agama Budha.
- Melakukan pembinaan pra nikah bagi muda-mudi Kristen, Katolik, Hindu dan Budha dan calon pengantin di setiap tempat ibadah.
- Pengadaan operasional perkantoran (Komputer, Printer, ATK dan sebagainya).

2) Rencana Strategis (Kementerian Agama Provinsi Riau Tahun 2015-2019)

Rencana Strategis (Renstra) Kementerian Agama tahun 2015 – 2019 merupakan tindak lanjut dari Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015 – 2019. Renstra memuat sasaran strategis yang akan dicapai selama periode Renstra dalam kurun waktu lima tahunan, dan memuat target – target terukur yang harus dicapai selama periode Renstra tersebut.

Berdasarkan hasil Rapat Kerja (Raker) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau beberapa waktu lalu, Renstra dibagi menjadi dua utama, yaitu bidang agama dan bidang pendidikan yang menjadi tugas pokok dan fungsi dari kementerian Agama.

Sasaran strategis dari Renstra Kementerian Agama tahun 2015-2019 adalah sebagai berikut:

a) Bidang Keagamaan

- a. Meningkatkan kualitas dan ketersediaan bimbingan dan fasilitas keagamaan:
 - Jumlah penyuluh agama yang berkualitas di seluruh wilayah
 - Proporsi lembaga sosial keagamaan yang difasilitasi dalam memenuhi standar minimal lembaga keagamaan
- b. Meningkatkan harmoni sosial dan kerukunan antar umat beragama
 - Nilai indeks Kerukunan Umat Beragama
 - Persentase fasilitasi sarana dan prasarana Sekber FKUB yang memenuhi standar
- c. Meningkatnya kualitas pelayanan kehidupan beragama
 - Jumlah Kantor Urusan agama yang memenuhi standar pelayanan dalam layanan administrasi keagamaan
 - Jumlah penyebaran kitab suci
 - Jumlah rumah ibadah terfasilitasi bantuan
- d. Meningkatnya kualitas dan akuntabilitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan
 - Dana zakat yang terhimpun (triliun rupiah)
 - Persentase tanah wakaf bersertifikat (lokasi)
- e. Meningkatnya kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang transparan, efisien dan akuntabel
 - Indeks kepuasan jamaah
 - Opini laporan Keuangan Haji
 - Jumlah Pembimbing Haji yang bersertifikat (orang)

- f. Meningkatnya kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang transparan, efisien, dan akuntabel
- Jumlah Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang terakreditasi
 - Terselenggaranya tata kelola pembangunan bidang agama yang efisien, efektif, transparan dan akuntabel
 - Opini Laporan Keuangan
 - Predikat Akuntabilitas kinerja
 - Nilai Reformasi Birokrasi
 - Persentase penurunan temuan audit

b) Bidang Pendidikan

- a. Meningkatnya akses masyarakat tidak mampu terhadap Program Indonesia Pintar pada pendidikan dasar mnenga melalui manfaat Kartu Indonesia Pintar (KIP)
- Jumlah siswa MI/Uiya/SDTK penerima KIP
 - Jumlah siswa MTs/Wustha/SMPTK penerima KIP
 - Jumlah siswa MA/Uiya/SMTK penerima KIP
- b. Meningkatnya angka partisipasi pendidikan
- APK RA
 - APK MI/Ula
 - APM MI/Ula
 - APK MTs/Wustha
 - APM MTs/Wustha
 - APK MA/Ulya
 - APM MA/Ulya
 - APK PTK/Ma'had Aly
- c. Menurunnya jumlah siswa yang tidak melanjutkan pendidikan
- Angka putus sekolah MI/Ula
 - Angka putus sekolah MTs/Wustha
 - Angka putus sekolah MA/UI

- d. Meningkatnya jaminan kualitas pelayanan pendidikan
- Persentase RA yang Terakreditasi minimal B
 - Persentase MI yang terakreditasi minimal B
 - Persentase MTs yang terakreditasi minimal B
 - Persentase MA yang terakreditasi minimal B
 - Persentase prodi PTK berakreditasi minimal B
 - Jumlah MI memenuhi Standar Nasional Pendidikan (SNP)
 - Jumlah MTs memenuhi Standar Nasional Pendidikan (SNP)
 - Jumlah MA memenuhi Standar Nasional Pendidikan (SNP)
- e. Meningkatnya proporsi pendidikan yang kompeten dan profesional pada pendidikan umum berciri khas agama
- Persentase guru RA-Madrasah berkualifikasi minimal S1/D4
 - Persentase dosen berkualifikasi minimal S2
 - Persentase guru RA-Madrasah bersertifikasi
 - Persentase dosen bersertifikat
- f. Meningkatnya ketersediaan guru pendidikan agama yang telah bersertifikat
- Persentase guru pendidikan agama Islam bersertifikat
 - Persentase guru pendidikan agama Kristen bersertifikat
 - Persentase guru pendidikan agama Katolik bersertifikat
 - Persentase guru pendidikan agama Hindu bersertifikat
 - Persentase guru pendidikan agama Buddha bersertifikat
 - Persentase guru pendidikan agama Khonghucu bersertifikat
- g. Meningkatnya akses pendidikan keagamaan sesuai aspirasi umat beragama
- Jumlah peserta didik pada pendidikan keagamaan Islam
 - Jumlah peserta didik pada pendidikan Keagamaan Kristen
 - Jumlah peserta didik pada pendidikan keagamaan Katolik
 - Jumlah peserta didik pada pendidikan keagamaan Hindu
 - Jumlah peserta didik pada pendidikan keagamaan Buddha

- h. Meningkatnya jumlah peserta didik pada pendidikan keagamaan Khonghucu.

3) Nilai Budaya kerja Kementerian Agama

a. Integritas

Keselarasan antara hati, pikiran, perkataan, dan perbuatan yang baik dan benar.

a) Indikasi positif

- Bertekad dan berkemauan untuk berbuat yang baik dan benar
- Berpikiran positif, arif, dan bijaksana dalam melaksanakan tugas dan fungsi
- Mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku
- Menolak korupsi, suap, atau gratifikasi

b) Indikasi Negatif

- Melanggar sumpah dan janji pegawai/jabatan
- Melakukan perbuatan rekayasa atau manipulasi
- Menerima pemberian dalam bentuk apapun di luar ketentuan.

b. Profesionalisme

Bekerja secara disiplin, kompeten, dan waktu dengan hasil terbaik

a) Indikasi positif

- Melakukan pekerjaan sesuai kompetensi jabatan;
- Disiplin dan bersungguh-sungguh dalam bekerja;
- Melakukan pekerjaan secara terukur;
- Melaksanakan pekerjaan secara terukur;
- Menerima *reward* dan *punishment* sesuai dengan ketentuan

b) Indikasi Negatif

- Melakukan pekerjaan tanpa perencanaan yang matang
- Melakukan pekerjaan tidak sesuai dengan tugas dan fungsi
- Malas dalam bekerja
- Melakukan pekerjaan dengan hasil yang tidak sesuai dengan standar.

c. **Inovasi**

Menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasi hal baru yang lebih baik

a) Indikasi Positif

- Selalu melakukan penyempurnaan dan perbaikan berkala dan berkelanjutan
- Bersikap terbuka dalam menerima ide-ide baru yang konstruktif
- Meningkatkan kompetensi dan kapasitas pribadi
- Berani mengambil terobosan dan solusi dalam memecahkan masalah
- Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam bekerja secara efektif dan efisien.

b) Indikasi Negatif

- Merasa cepat puas dengan hasil yang dicapai
- Bersikap apatis dalam merespons kebutuhan stakeholder dan user
- Malas belajar, bertanya, dan berdiskusi
- Bersikap tertutup terhadap ide-ide pengembangan

d. Tanggung Jawab

Bekerja secara tuntas dan konsekuen

a) Indikasi Positif

- Menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu
- Berani mengakui kesalahan, bersedia menerima konsekuensi, dan melakukan langkah-langkah perbaikan
- Mengatasi masalah dengan segera
- Komitmen dengan tugas yang diberikan

b) Indikasi Negatif

- Lalai dalam melaksanakan tugas
- Menunda-nunda dan/atau menghindar dalam melaksanakan tugas
- Selalu merasa benar dan suka menyalahkan orang lain
- Menolak resiko atas hasil pekerjaan

e. Keteladanan

Menjadi contoh yang baik bagi orang lain

a) Indikasi Positif

- Berakhlak terpuji
- Memberikan pelayanan dengan sikap yang baik penuh keramahan, dan adil;
- Membimbing dan memberikan arahan kepada bawahan dan teman sejawat;
- Melakukan pekerjaan yang baik dimulaidari diri sendiri

b) Indikasi Negatif

- Berakhlak tercela
- Melayani dengan seadanya dan sikap setengah hati
- Memperlakukan orang berbeda- beda secara subjektif
- Melanggar peraturan perundang-undangan

Riau adalah sebuah provinsi di Indonesia yang terletak di bagian tengah pulau Sumatera. Luas wilayah Provinsi Riau adalah 87.023,66 km², yang membentang dari lereng Bukit Barisan hingga Selat Malaka. Riau memiliki iklim tropis basah dengan rata-rata curah hujan berkisar antara 2000-3000 mililiter per tahun, serta rata-rata hujan per tahun sekitar 160 hari.

Pada tahun 2014, total jumlah penduduk Riau adalah 6.188.400 orang yang terdiri dari 3.178.400 orang penduduk laki-laki dan 3.010.000 orang penduduk perempuan. Dari total penduduk Riau sebanyak 4.072.300 jiwa atau sebesar 65,8% berada pada usia 15-64. Kelompok umur ini dapat dikategorikan sebagai usia produktif.

Sampai saat ini, provinsi Riau terkenal bukan hanya dengan sumber daya alam yang melimpah, tetapi juga posisi yang strategis baik secara geografis, geoekonomi dan geopolitik. Hal ini menjadikan kawasan Riau sebagai kawasan yang dapat berperan penting di masa yang akan datang terutama terletak di jalur perdagangan dan ekonomi internasional.

4.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah kerangka antara satuan-satuan organisasinya yang di dalamnya terdapat struktur organisasi, tugas dan wewenang masing-masing mempunyai perencanaan tertentu dalam satu kesatuan yang utuh. Struktur organisasi merupakan hal yang terpenting yang perlu diperhatikan dalam melaksanakan kegiatan. Untuk menjalankan tugasnya, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dipimpin oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang bertugas untuk melakukan pembinaan dan pelayanan di bidang agama dan keagamaan, yang dibantu oleh:

1) Bagian tata usaha

Bagian Tata Usaha terdiri dari:

- Subbagian Perencanaan & Keuangan
- Subbagian Organisasi, Tata Laksana, dan Kepegawaian
- Subbagian Hukum dan Kerukunan Umat Beragama
- Subbagian Informasi dan Hubungan Masyarakat
- Subbagian Umum

2) Bidang Pendidikan Madrasah

Bidang Pendidikan Madrasah terdiri dari:

- Seksi Kurikulum & Evaluasi
- Seksi Pendidikan & Tenaga Kependidikan
- Seksi Sarana & Prasarana
- Seksi Kesiswaan, dan
- Kelembagaan & Sistem Informasi Madrasah.

3) Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam

Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam

- Seksi Pendidikan Agama Islam pada PAUD & Pendidikan Dasar
- Seksi Pendidikan Agama Islam pada Pendidikan Menengah
- Seksi Pondok Pesantren
- Seksi Pendidikan Diniyah dan Al- Qur'an
- Seksi Sistem Informasi Pendidikan Agama & Keagamaan Islam

4) Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah terdiri dari:

- Seksi Pendaftaran & Dokumen Haji
- Seksi Pembinaan Haji & Umrah
- Seksi Akomodasi, Transportasi & Perlengkapan Haji
- Seksi Pengelolaan Keuangan Haji
- Seksi Sistem Informasi Haji

5) Bidang Urusan Agama Islam & Pembinaan Syariah

Bidang Urusan Agama Islam & Pembinaan Syariah terdiri dari:

- Seksi Kepenghuluan
- Seksi Pemberdayaan Kantor Urusan Agama
- Seksi Kemasjidan
- Seksi Produk Halal
- Seksi Pembinaan Syariah dan Informasi Urusan Agama Islam

6) Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat & Wakaf

Bidang penerangan agama Islam, zakat dan wakaf terdiri dari:

- Seksi Penerangan dan Penyuluhan Agama Islam
- Seksi Pengembangan Seni Budaya Islam, Musabaqah Al-Quran dan Al-Hadits;
- Seksi Pemberdayaan Zakat;
- Seksi Pemberdayaan Wakaf;

7) Pembimbing Masyarakat Kristen

8) Pembimbingan Masyarakat Katolik

9) Pembimbingan Masyarakat Hindu

10) Pembimbingan Masyarakat Budha

4.3 Fungsi dan Tugas Organisasi

Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama RI No. 13 Tahun 2012 Tentang Struktur Organisasi Kementerian Agama Provinsi Riau (Tipologi A.1)

1. Tugas

Kantor Kementerian Agama Provinsi mempunyai tugas melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam Wilayah Provinsi berdasarkan kebijakan Menteri Agama dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Fungsi

Dalam melaksanakan tugasnya, Kantor Wilayah Kementerian Agama menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di provinsi
- b. Pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang haji dan umrah
- c. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang madrasah, pendidikan agama dan keagamaan
- d. Pembinaan kerukunan umat beragama
- e. Perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi
- f. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan dan evaluasi program; dan
- g. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian di provinsi

Secara garis besar pelaksanaan tugas pokok masing-masing bagian/bidang adalah sebagai berikut :

1. Bagian Tata Usaha

Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan pelayanan dan pembinaan administrasi keuangan dan barang milik negara di lingkungan kantor wilayah berdasarkan kebijakna teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

2. Bidang Pendidikan Madrasah

Bidang Pendidikan Madrasah mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang pendidikan madrasah berdasarkan

kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Dalam melaksanakan tugas Bidang Pendidikan Madrasah menyelenggarakan fungsi:

- a) Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan program di bidang pendidikan madrasah;
- b) Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang kurikulum dan evaluasi, pendidikan dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengembangan potensi siswa, kelembagaan, kerja sama dan pengelolaan sistem informasi pendidikan madrasah; dan
- c) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pendidikan madrasah.

3. Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam

Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang pendidikan agama dan keagamaan Islam berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Dalam melaksanakan tugas Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam menyelenggarakan fungsi:

- a) Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang pendidikan agama dan keagamaan Islam;
- b) Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan agama Islam pada pendidikan anak usia dini, taman kanak-kanak, pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan diniyah, informasi pendidikan agama dan keagamaan Islam; dan
- c) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pendidikan agama dan keagamaan Islam.

4. Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Bidang ini bertugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Dalam melaksanakan tugas Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyelenggarakan fungsi:

- a) Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah;
- b) Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jemaah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji dan umrah; dan
- c) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

5. Bidang Urusan Agama Islam & Pembinaan Syariah

Bidang ini bertugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Dalam melaksanakan tugas bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah menyelenggarakan fungsi:

- a) Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan program di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah;
- b) Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang kepenghuluan, pemberdayaan kantor urusan agama dan keluarga sakinah, pemberdayaan masjid, produk halal, hisab rukyat, dan pembinaan syariah, serta pengelolaan sistem informasi urusan agama Islam dan pembinaan syariah;

- c) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah.

6. Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat dan Wakaf

Bidang ini bertugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang penerangan agama Islam, zakat dan wakaf berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Dalam melaksanakan tugas bidang penerangan agama Islam, zakat dan wakaf menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di penerangan agama Islam, zakat dan wakaf;
- 2) Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang penerangan dan penyuluhan agama Islam, kemitraan umat dan publikasi dakwah, hari besar Islam, seni budaya Islam, musabaqah Al- Qur'an dan Hadits, zakat dan wakaf, serta pengelolaan sistem informasi penerangan agama Islam, zakat dan wakaf; dan
- 3) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penerangan agama Islam, zakat dan wakaf.

7. Pembimbing Masyarakat Kristen

Pembimbing Masyarakat Kristen mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Kristen berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

8. Pembimbing Masyarakat Katolik

Pembimbing Masyarakat Katolik mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Katolik berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

9. Pembimbing Masyarakat Hindu

Pembimbing Masyarakat Hindu mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Hindu berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

10. Pembimbing Masyarakat Budha

Pembimbing Masyarakat Budha mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Budha berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Tabel 4.1: Jumlah Pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

No	Jabatan	Jumlah
1	Eselon II	1 orang
2	Esselon III	10 orang
3	Eselon IV	30 orang
4	Staff	137 orang
Jumlah		178 orang

Sumber : Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah keseluruhan pegawai Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau yaitu sebanyak 178 pegawai yang terbagi ke dalam Eselon II berjumlah 1 (satu) orang, Eselon III sebanyak 10 (sepuluh) orang, Eselon IV sebanyak 30 orang, dan selebihnya yaitu Staff sebesar 137 orang.

BAB V

ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

5.1 Gambaran Subjek Penelitian / Identitas Responden

Data yang akan diolah dalam penelitian ini merupakan data tentang Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 15 orang yang diambil dari perwakilan dari setiap Sub Bagian. Dari hasil penelitian telah terkumpul sejumlah data yang diperlukan, data identitas responden, dan tanggapan responden tentang variabel Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

5.1.1 Gambaran Subjek Penelitian / Identitas Responden

Tabel 5.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	14	93,3%
2	Perempuan	1	6,7%
Jumlah		15	100

Sumber : Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

Dari Tabel 5.1 di atas dapat dilihat Jenis Kelamin responden laki laki sebanyak 14 orang atau sebesar 93,3% dan perempuan sebanyak 1 orang atau 6,7%.

5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Faktor usia sangat berpengaruh terhadap kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan maupun aktivitas sehari-hari, selain itu keluwesan dan kematangan juga menjadi faktor yang menentukan dalam keberhasilan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Selain itu, usia juga sangat berpengaruh terhadap tingkat kesehatan dan produktivitas seseorang. Semakin tua usia seseorang, cenderung

kesehatan akan semakin menurun dan produktivitas kerja juga menurun.

Ketika seseorang mengambil sebuah keputusan dan menentukan pilihan, Faktor umur juga menjadi faktor yang sangat penting. Semakin tinggi tingkat usia, maka keputusan yang diambil dan pilihan yang akan ditentukan akan semakin baik dengan pemikiran yang matang. Dapat dilihat usia responden yang dikelompokkan kedalam beberapa kelompok usia pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	30 – 40	1	6,7%
2	41 – 50	7	46,7%
3	51 – 60	7	46,7%
Jumlah		15	100

Sumber : Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa responden yang berumur 30-40 tahun berjumlah 1 orang atau sebesar 6,7%, kemudian responden yang berumur 41-50 tahun sebanyak 7 orang atau sebesar 46,7 %, dan responden yang berumur 51 - 60 sebesar 46,7%.

Dapat disimpulkan bahwa dari tingkat usia yang tergolong masih produktif, pegawai bisa melakukan dan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan dengan hasil yang maksimal. Karena faktor usia sangat berpengaruh dengan tingkat kesehatan dan produktivitas kerja seseorang, semakin tua umur seseorang, cenderung kesehatan akan menurun dan secara otomatis produktivitas kerja pun kurang maksimal.

5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Selain sebagai salah satu bentuk investasi bagi manusia, Pendidikan juga merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi pola pikir dan tingkat keterampilan seseorang dalam bekerja dan Tingkat pendidikan seseorang dapat menggambarkan tingkat kemajuan yang mencakup kemampuan untuk menerima, menyerap dan menerapkan pembaharuan yang sifatnya membangun.

Semakin tinggi pendidikan seorang pegawai maka akan semakin mudah dan cepat mereka mengikuti perubahan-perubahan yang terjadi. Pendidikan adalah sarana untuk mengembangkan diri, sebab dengan pendidikan kita dapat mengukur kemampuan seseorang dalam memecahkan masalah. Untuk lebih jelasnya pendidikan responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Sarjana S2	9	60%
2	Sarjana S1	6	40%
Jumlah		15	100

Sumber : Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

Dari tabel diatas diketahui tingkat pendidikan responden, yaitu terdapat 9 orang atau sebesar 60 % responden yang berpendidikan S2, dan 6 orang atau sebesar 40% responden yang berpendidikan S1. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden sudah cukup baik, dimana pegawai yang pendidikannya tinggi mampu memberikan pengarahan bagi pegawai yang belum mengerti sepenuhnya tentang pekerjaan.

5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Sebagaimana telah dinyatakan diatas, konsekuensi penguasaan pegawai terhadap berbagai ilmu pengetahuan yang terangkum melalui tingkat pendidikannya itu berimplikasi pada jabatan yang akan diduduki dalam pangkat dan golongan yang diharapkan, karena setiap umum orang yang bekerja pasti menginginkan kedudukan yang memberikan jaminan dan status sosial yang lebih baik. Untuk lebih jelas mengenai Jabatan dapat dilihat tabel dibawah ini :

Tabel 5.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

No	Jabatan	Jumlah	Persentase
1	Kepala	1	6,7%
2	Kasubbag	5	33,3%
3	Kabid	5	33,3%
5	Pembimas	4	26,6%
Jumlah		15	100

Sumber : Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

Dari tabel 5.4 diatas menunjukkan bahwa dari 15 orang pegawai yang dijadikan sebagai responden terdiri dari 1 orang Kepala Kantor Wilayah atau sebesar 6,7%, 5 orang Kepala Sub Bagian atau sebesar 33,3%, kemudian 5 orang Kepala Bidang atau sebesar 33,3%, dan 4 orang Pembina Masyarakat atau sebesar 26,6%

5.2 Analisis Data Dan Hasil Penelitian

Setelah melakukan penyebaran angket kepada 15 responden yaitu masing-masing perwakilan dari Sub Bagian, maka langkah selanjutnya ialah membahas masing-masing indikator dari variabel kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Pertanyaan-pertanyaan didalam variabel menyangkut tentang analisis kinerja Aparatur Sipil negara dengan

berdasarkan indikator-indikator yang telah dikemukakan sebelumnya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pembahasan berikut ini :

5.2.1 Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari Aspek Pengetahuan Tentang Pekerjaan

Untuk mengetahui tentang gambaran analisis kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Pengetahuan Tentang Pekerjaan, dapat diketahui dari tanggapan responden penelitian yang ada di tabel berikut ini :

Tabel 5.5 : Tanggapan responden tentang pengetahuan dalam memahami tugas yang diberikan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	1	6,7%
2	Baik	3	20%
3	Cukup Baik	6	40%
4	Tidak Baik	5	33,3%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 1 orang atau sebesar 6,7%, responden yang menjawab “Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, sedangkan yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 6 orang atau sebesar 40%, kemudian responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 5 orang atau sebesar 33,3%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Dilihat dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kebanyakan responden menjawab cukup baik yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 40%. Jadi, dapat dianalisa bahwa para pegawai belum sepenuhnya mampu memahami tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan sebelumnya dimana sebagian pegawai masih kebingungan dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan masih sering bertanya mengenai tugas tersebut, seperti dalam membuat pelaporan pelaksanaan tugas. Jika hal ini terus dibiarkan maka akan berdampak pada proses penyelesaian tugas, yang menjadi lamban dan akan melebihi dari batas waktu yang telah ditentukan.

Sebaiknya pegawai harus bisa memahami tugas yang diberikan kepadanya, agar pekerjaan tersebut dapat dikerjakan secepat mungkin. Sehingga, proses penyelesaian tugas sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Akan tetapi dari hasil wawancara penulis dengan Plt Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau (25 Oktober 2018), mengatakan bahwa pegawai mampu memahami tugas yang diberikan kepadanya. Disini jelas terlihat bahwa kurangnya pengarahan yang diberikan pempinan terhadap pegawai yang menyebabkan pegawai belum mampu sepenuhnya dalam memahami tugas yang telah diberikan.

Tabel 5.6 : Tanggapan responden tentang pengetahuan dalam menggunakan peralatan yang mendukung tercapainya tujuan.

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	2	13,3%
2	Baik	3	20%
3	Cukup Baik	8	53,3%
4	Tidak Baik	2	13,3%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, responden yang menjawab “Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, sedangkan yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 8 orang atau sebesar 53,3%, kemudian yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kebanyakan responden yang menjawab cukup baik, yaitu sebanyak 8 orang atau sebesar 53,3%. Sehingga dapat dianalisa bahwa pegawai belum sepenuhnya memiliki pengetahuan dalam hal menggunakan peralatan pendukung perkantoran seperti komputer, khususnya microsoft excel ataupun microsoft words. Sehingga, mengakibatkan proses penyelesaian tugas menjadi lambat. Jadi, Seharusnya seorang pegawai memiliki pengetahuan dalam mengoperasikan peralatan pendukung yang ada pada instansi tersebut.

Tabel 5.7 : Tanggapan responden tentang pengetahuan dalam memahami perkembangan teknik terbaru

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	1	6,6%
2	Baik	2	13,3%
3	Cukup Baik	4	26,6%
4	Tidak Baik	7	46,6%
5	Sangat Tidak Baik	1	6,6%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” hanya 1 orang atau sebesar 6,6%, yang menjawab “Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%,kemudian yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, sedangkan responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6%, dan yang menjawab “Sangat Tidak Baik” hanya 1 orang atau sebesar 6,6%.

Jika dilihat dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kebanyakan responden menjawab tidak baik yaitu sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6%. Dengan demikian dapat dianalisa bahwa pegawai butuh waktu dan pelatihan untuk memahami dan menguasai perkembangan teknik terbaru yang dibuat oleh instansi. Karena ada sebagian dari pegawai yang belum mampu memahami dan mengikuti perkembangan teknik terbaru seperti mengoprasikan program komputer yang terbaru. Sehingga apabila ini terus berlanjut otomatis akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan menghambat penyelesaian pekerjaan. Oleh sebab itu sebaiknya pegawai harus cepat tanggap terhadap perkembangan teknik terbaru.

Tabel 5.8 : Tanggapan responden tentang kemampuan dalam menguasai bidang kerja

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	2	13,3%
2	Baik	3	20%
3	Cukup Baik	5	33,3%
4	Tidak Baik	4	26,6%
5	Sangat Tidak Baik	1	6,6%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, yang menjawab “Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, sedangkan yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 5 orang atau sebesar 33,3%, kemudian yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, dan yang menjawab “Sangat Tidak Baik” sebanyak 1 orang atau sebesar 6,6%.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa kebanyakan dari responden menjawab cukup baik yaitu, sebanyak 5 orang atau sebesar 33,3%. Jadi, dapat dianalisa bahwa kemampuan pegawai dalam menguasai bidangnya belum sepenuhnya baik, sehingga kali menghasilkan pekerjaan yang tidak maksimal. Oleh sebab itu, Sebaiknya pegawai harus bisa menguasai bidangnya masing-masing sesuai dengan jabatan, sehingga tidak adanya lagi kebingungan dan dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Tabel 5.9 : Tanggapan responden tentang kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	4	26,7%
2	Baik	3	20%
3	Cukup Baik	6	40%
4	Tidak Baik	2	13,3%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,7%, yang menjawab “Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, sedangkan yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 6 orang atau sebesar 40%, kemudian yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, dan tidak ada yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa kebanyakan responden menjawab cukup baik yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 40%. Sehingga dapat dianalisa bahwa kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaannya belum sepenuhnya baik, karena sebagian pegawai menyelesaikan pekerjaannya kurang tepat waktu. Oleh sebab itu, seorang pegawai seharusnya mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, agar tidak terjadi kesulitan - kesulitan yang mungkin dapat menghambat proses penyelesaian pekerjaan.

Tabel 5.10 : Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Pengetahuan Tentang Pekerjaan

Indikator pertanyaan	Sangat baik		Baik		Cukup Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak Baik		Total	
	org	%	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%
Pegawai dalam memahami tugas yang diberikan	1	6,7	3	20	6	40	5	33,3	0	0	15	100
Pengetahuan pegawai dalam menggunakan peralatan yang mendukung tercapainya tujuan	2	13,3	3	20	8	53,3	2	13,3	0	0	15	100
Pengetahuan dalam memahami perkembangan teknik terbaru	1	6,6	2	13,3	4	26,6	7	46,6	1	6,6	15	100
Kemampuan pegawai dalam menguasai bidang kerja	2	13,3	3	20	5	33,3	4	26,6	1	6,6	15	100
Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya	4	26,7	3	20	6	40	2	13,3	0	0	15	100
Jumlah	10	66,6	14	93,3	29	193,2	20	133,1	2	13,2	15	500
Rata - rata		13,3		18,6		38,6		26,62		2,64		100
Kriteria	Kurang Baik		Kurang Baik		Cukup baik		Cukup Baik		kurang Baik			
Aspek pengetahuan tentang pekerjaan tergolong Cukup Baik yaitu sebesar 38,6%.												

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari jumlah rata-rata tabel 5.10 diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan "Sangat Baik" sebesar 13,3%, responden yang menyatakan "Baik" sebesar 18,6%, kemudian responden yang menyatakan "Cukup Baik" sebesar 38,6%,

sedangkan responden yang menyatakan “Tidak Baik” sebesar 26,62%, dan responden yang menyatakan “Sangat Tidak Baik” sebesar 2,64%. Jadi apabila dilihat dari jawaban “Cukup Baik” sebesar 38,6%, dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Pengetahuan Tentang Pekerjaan masih tergolong “Cukup Baik” dan hal seharusnya perlu ditingkatkan lagi, dimana setiap pegawai harus memiliki pengetahuan yang baik sehingga kinerja mereka akan meningkat dan pekerjaan yang diberikan akan dikerjakan dengan hasil yang bagus.

5.2.2 Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari Aspek Kualitas kerja

Berikut ini merupakan gambaran analisis kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek kualitas kerja :

Tabel 5.11: Tanggapan responden tentang kecermatan Pegawai dalam melakukan pekerjaan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	1	6,6%
2	Baik	4	26,6%
3	Cukup Baik	3	20%
4	Tidak Baik	7	46,6%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menjawab “Sangat Baik” hanya 1 orang atau sebesar 6,6%, responden yang menjawab “Baik”

sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, kemudian yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, sedangkan yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 8 orang atau sebesar 46,6%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kebanyakan responden menjawab tidak baik yaitu sebanyak 8 orang atau sebesar 53,3%. Sehingga, dapat dianalisa bahwa masih kurangnya kecermatan pegawai dalam melakukan pekerjaan dan hal ini bisa dilihat dari masih terdapat kesalahan-kesalahan yang terjadi pada saat melakukan pekerjaan, seperti pengetikan surat-surat dinas. Hal ini sesuai dengan hasil observasi penulis, bahwa terlihat dimana masih ada kesalahan pegawai dalam melakukan pekerjaan yang dikerjakannya. Jika hal ini dibiarkan terus menerus maka akan berdampak pada kualitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai yang kurang maksimal, oleh sebab itu, sebaiknya pegawai harus memperhatikan ketelitian pada saat melakukan pekerjaan, agar dapat lebih meminimalisir kesalahan pada saat bekerja yang mengakibatkan kualitas hasil pekerjaan kurang maksimal. Akan tetapi, dari hasil wawancara penulis dengan Plt Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau (25 Oktober 2018) mengatakan bahwa pegawai sangat cermat dalam mengerjakan pekerjaan sehingga sangat sedikit sekali kesalahan yang dilakukan oleh para pegawai. Oleh sebab itu, disini bisa jelas terlihat bahwa pimpinan kurang memperhatikan dan menekankan pada kualitas kerja dalam bekerja, sehingga menyebabkan pegawai kurang teliti dan cermat dalam mengerjakan pekerjaannya.

Tabel 5.12 : Tanggapan responden tentang membuat keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	2	13,3%
2	Baik	4	26,6%
3	Cukup Baik	3	20%
4	Tidak Baik	6	40%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
	Jumlah	15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” menjawab “Sangat Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, responden yang menjawab “Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, kemudian responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20 %, sedangkan responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 6 orang atau sebesar 40 %, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab tidak baik yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 40 %. Sehingga, dapat dianalisa bahwa dalam hal membuat keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan kebanyakan pegawai membuat keputusan yang kurang tepat sasaran dan dirasa belum efektif. Hal ini diakibatkan pegawai kurang menguasai tentang pekerjaan yang dilakukan. Maka, sebaiknya seorang pegawai harus mampu memahami dan mengerti pekerjaanya agar pada saat terjadi sebuah permasalahan tentang pekerjaan pegawai membuat keputusan yang tepat sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Tabel 5.13 : Tanggapan responden tentang mengambil tindakan yang berhubungan dengan pekerjaan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	1	6,6%
2	Baik	2	13,3%
3	Cukup Baik	5	33,3%
4	Tidak Baik	7	46,6%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
	Jumlah	15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” berjumlah 1 orang atau sebesar 6,6%, responden yang menjawab “Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, kemudian responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 5 orang atau sebesar 33,3%, sedangkan yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab tidak baik yaitu sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6%. Sehingga dapat dianalisa bahwa pegawai belum sepenuhnya melakukan tindakan yang tepat yang berhubungan dengan pekerjaan dan hal ini mengakibatkan proses penyelesaian pekerjaan menjadi lambat dan tidak tepat waktu. Jadi, Seharusnya seorang pegawai harus memiliki inisiatif yang tinggi agar dapat mempercepat proses penyelesaian tugas.

Tabel 5.14 : Tanggapan responden tentang kemampuan yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan dengan hasil yang berkualitas

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	1	6,6%
2	Baik	4	26,6%
3	Cukup Baik	3	20%
4	Tidak Baik	7	46,6%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 1 orang atau sebesar 6,6%, responden yang menyatakan “Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, kemudian responden yang menyatakan “Cukup Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, sedangkan responden yang menyatakan “Tidak Baik” sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6 %, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab tidak baik yaitu sebanyak 7 orang atau sebesar 38,4%. Sehingga dapat dianalisa bahwa masih minimnya kemampuan pegawai dalam mengerjakan tugas, dal hal ini menyebabkan kualitas yang dihasilkan oleh pegawai tidak maksimal. Hal ini sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan, terlihat dimana pada saat pegawai menyelesaikan suatu pekerjaan, dan pekerjaan yang dikerjakan kurang maksimal hal ini bisa terlihat dimana ada beberapa keluhan masyarakat atas kesalahan yang dilakukan oleh pegawai dalam urusan administrasi. Oleh sebab itu, seharusnya pegawai harus memiliki kemampuan yang baik dalam melakukan

suatu pekerjaan supaya kualitas yang dihasilkan menjadi lebih maksimal. Disini jelas terlihat bahwa kurangnya pengawasan pemimpin dalam mengontrol pekerjaan dan kualitas kerja pegawai, sehingga dalam mengerjakan pekerjaannya, pegawai kurang memperhatikan kualitas yang dihasilkan.

Tabel 5.15 : Tanggapan responden tentang keaktifan pegawai dalam bekerja secara keseluruhan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	2	13,3%
2	Baik	4	26,6%
3	Cukup Baik	6	40%
4	Tidak Baik	3	20%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, responden yang menjawab “Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, sedangkan responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 6 orang ataaau sebesar 40%, kemudian responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa kebanyakan responden menjawab cukup baik yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 40 %. Apabila dilihat dari hasil diatas maka dapat dianalisa bahwa pegawai sudah cukup mampu dalam berperan aktif terhadap semua pekerjaan yang ada pada instansi tersebut, sehingga pegawai tersebut mampu mengerjakan semua pekerjaan yang ada

pada instansi tersebut. Meskipun masih ada beberapa pegawai yang belum mampu berperan aktif terhadap semua pekerjaan. Oleh sebab itu, seharusnya seorang pegawai harus memiliki kemampuan berperan dalam mengerjakan semua pekerjaan yang diberikan kepadanya, agar ketika pegawai diberikan pekerjaan yang bukan dari bidang kerjanya dia mampu mengerjakan pekerjaan tersebut.

Tabel 5.16 : Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Kualitas Kerja

Indikator pertanyaan	Sangat baik		Baik		Cukup Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak Baik		Total	
	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%
Kecermatan pegawai dalam melakukan pekerjaan	1	6,6	4	26,6	3	20	7	46,6	0	0	15	100
Membuat keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan	2	13,3	4	26,6	3	20	6	40	0	0	15	100
Mengambil tindakan yang berhubungan dengan pekerjaan	1	6,6	2	13,3	5	33,3	7	46,6	0	0	15	100
Kemampuan yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan dengan hasil	1	6,6	4	26,6	3	20	7	46,6	0	0	15	100

yang berkualitas												
Keaktifan pegawai dalam bekerja secara keseluruhan	2	13,3	4	26,6	6	40	3	20	0	0	15	100
Jumlah	7	46,4	18	119,7	20	133,3	30	199,8	0	0	15	500
Rata – rata		9,28		23,94		26,66		39,96		0		100
Kriteria	Kurang Baik		Kurang Baik		Cukup Baik		Cukup Baik		Kurang Baik			
Aspek Kualitas kerja tergolong Tidak Baik yaitu sebesar 39,96%												

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Berdasarkan jumlah rata-rata dari Tabel : 5.16 diatas diketahui bahwa Analisis Kinerja Aparatur sipil Negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau jika ditinjau dari aspek Kualitas Kerja tergolong “Kurang Baik” dimana kita bisa lihat dari tanggapan responden penelitian yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebesar 9,28%, responden yang menyatakan “Baik” sebesar 23,94%, kemudian responden yang menyatakan “Cukup Baik” sebesar 26,66%, sedangkan responden yang menyatakan “Tidak Baik” sebesar 39,96%, dan tidak responden yang menyatakan “Sangat Tidak Baik”.

Jadi, apabila dilihat dari jawaban “Tidak Baik” dengan persentase sebesar 39,96%, dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Kualitas Kerja tergolong “Kurang Baik”. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa, dalam pekerjaan pegawai masih belum sepenuhnya menunjukkan kualitas kerja yang baik, sehingga tingkat kecermatan pegawai dalam melakukan pekerjaan belum begitu baik. Selain itu, masih ada beberapa pegawai yang mengalami kesulitan dalam mengambil keputusan serta tindakan yang tepat terhadap permasalahan

berhubungan dengan pekerjaan yang bisa mempercepat penyelesaian tugas.

5.2.3 Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari Aspek Produktivitas

Berikut ini merupakan gambaran analisis kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek produktivitas :

Tabel 5.17 : Tanggapan responden tentang menyelesaikan tugas dengan tepat waktu

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	1	6,6%
2	Baik	3	20%
3	Cukup Baik	4	26,6%
4	Tidak Baik	7	46,6%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 1 orang atau sebesar 6,6%, responden yang menjawab “Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, kemudian yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 4 orang (26,6%), sedangkan responden yang menjawab “Tidak baik” sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6%, dan tidak responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa kebanyakan responden menjawab tidak baik yaitu sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6%) dari 15 orang responden. Sehingga, dari hasil tersebut dapat dianalisa bahwa masih ada beberapa pegawai yang

belum bisa menyelesaikan tugas dengan tepat waktu, sehingga dalam pengerjaannya akan menjadi terburu-buru karena batas waktu yang diberikan sudah lewat. Hal ini menyebabkan hasil pekerjaan yang dihasilkan kurang maksimal dan kurang cermat dalam pengerjaannya. Namun berbeda dengan hasil wawancara penulis dengan Plt Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau (25 Oktober 2018) yang mengatakan bahwa secara keseluruhan, pegawai sudah cukup baik dalam menyelesaikan tugasnya secara tepat waktu.

Disini bisa dilihat dengan jelas bahwa kurang tegasnya pemimpin dalam menekankan pada pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan harus dengan tepat waktu, sehingga menyebabkan pegawai sering menyelesaikan pekerjaannya melebihi batas waktu yang ditentukan. Jadi, Seharusnya pegawai harus bisa meningkatkankinerjanya dengan cara menyelesaikan perkerjaan dengan tepat waktu.

Tabel 5.18 : Tanggapan responden tentang pekerjaan dikerjakan dengan waktu seefisien mungkin

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	2	13,3%
2	Baik	1	6,6%
3	Cukup Baik	5	33,3%
4	Tidak Baik	7	46,6%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, responden yang menjawab “Baik” sebanyak 1 orang atau sebesar 6,6%, kemudian responden

yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 5 orang atau sebesar 33,3%, sedangkan responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab tidak baik yaitu sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6% dari 15 orang responden. Jadi, dapat dianalisa bahwa pegawai belum bisa memanfaatkan waktu dengan seefisien mungkin, itu terlihat dari seringnya pegawai mengulur-ulur waktu dalam mengerjakan sesuatu, yang seharusnya waktu tersebut bisa di gunakan untuk pekerjaan selanjutnya. Oleh karena itu, Seharusnya seorang pegawai dapat mengerjakan pekerjaan dengan memanfaatkan waktu seefisien mungkin agar pekerjaan tersebut terselesaikan dengan tepat waktu dan dapat mengerjakan pekerjaan selanjutnya.

Tabel 5.19 : Tanggapan responden tentang membagi waktu dalam mengutamakan prioritas pekerjaan, meskipun memiliki kesibukan lain

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	2	13,3%
2	Baik	3	20%
3	Cukup Baik	4	26,6%
4	Tidak Baik	6	40%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, responden yang menjawab “Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, kemudian responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, sedangkan responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 6 orang atau sebesar 40%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab tidak baik yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 40% dari 15 orang responden. Sehingga, dapat dianalisa bahwa beberapa pegawai lebih mementingkan kesibukan diluar dari pekerjaan yang seharusnya menjadi prioritas. Sehingga pekerjaan yang wajib dikerjakan menjadi terhambat oleh pekerjaan yang bukan menjadi prioritasnya. Jadi, kesibukan lain atau kesibukan diluar pekerjaan yang bukan menjadi prioritas seharusnya jangan didahulukan, agar tidak mengganggu pekerjaan yang harus diprioritaskan terlebih dahulu. Karena seorang pegawai harus bisa bersikap profesional terhadap pekerjaan yang seharusnya diprioritaskan terlebih dahulu.

Tabel 5.20 : Tanggapan responden tentang memberikan hasil pekerjaan secara optimal

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	1	6,6%
2	Baik	1	6,6%
3	Cukup Baik	6	40%
4	Tidak Baik	7	46,6%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 1 orang atau sebesar 6,6%, responden yang menjawab “Baik” sebanyak 1 orang atau sebesar 6,6%, kemudian responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 6 orang atau sebesar 40%, sedangkan responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 7 orang (46,6%), dan tidak ada yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukan bahwa kebanyakan responden yang menjawab tidak baik yaitu sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6%) dari 15 orang responden. Jadi, dapat dianalisa bahwa masih kurangnya penguasaan pekerjaan yang diberikan kepada pegawai mengakibatkan hasil pekerjaan pegawai menjadi kurang optimal, oleh sebab itu, pegawai harus butuh waktu untuk menguasai pekerjaannya terlebih dahulu.

Dari observasi peneliti juga terlihat, dimana pegawai masih belum bisa memberikan hasil yang optimal dengan pekerjaan yang belum dikuasainya, dan sebagian pegawai masih merasa kebingungan dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu, semua pegawai diharapkan bisa memberikan hasil pekerjaan secara optimal sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakannya selain itu pegawai juga harus siap dengan tugas yang diberikan kepadanya, walaupun pekerjaan tersebut belum dikuasainya.

Tabel 5.21 : Tanggapan responden tentang pekerjaan yang dikerjakan sudah sesuai dengan hasil yang diinginkan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	1	6,6%
2	Baik	3	20%
3	Cukup Baik	7	46,6%
4	Tidak Baik	4	26,6%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 1 orang atau sebesar 6,6%, responden yang menjawab “Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, sedangkan responden yang menjawab “Cukup baik” sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6%, kemudian responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab cukup Baik yaitu sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6% dari 15 orang responden. Sehingga dapat dianalisa bahwa pegawai cukup baik dalam memberikan hasil yang sesuai diinginkan, meskipun masih terdapat beberapa pegawai yang belum sepenuhnya mampu memberikan hasil kerja sesuai yang diinginkan. Akan tetapi hal ini sudah bisa menggambarkan bahwa pegawai cukup baik dalam hal memberikan hasil kerja sesuai yang diinginkan. Sebaiknya untuk lebih meningkatkan kinerja pegawai, seharusnya lebih meningkatkan lagi produktivitas pekerjaan dengan

cermat dan penuh dengan ketelitian, sehingga pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan hasil yang diinginkan.

Tabel 5.22 : Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Produktivitas

Indikator pertanyaan	Sangat baik		Baik		Cukup Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak Baik		Total	
	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%
Pegawai dapat menyelesaikan tugas secara tepat waktu	1	6,6	3	20	4	26,6	7	46,6	0	0	15	100
Pekerjaan dikerjakan dengan waktu seefisien mungkin	2	13,3	1	6,6	5	33,3	7	46,6	0	0	15	100
Membagi waktu dalam mengutamakan prioritas pekerjaan, meskipun memiliki kesibukan lain	2	13,3	3	20	4	26,6	6	40	0	0	15	100
Memberikan hasil pekerjaan secara optimal	1	6,6	1	6,6	6	40	7	46,6	0	0	15	100

Pekerjaan yang dikerjakan sudah sesuai dengan hasil yang diinginkan	1	6,6	3	20	7	46,6	4	26,6	0	0	15	100
Jumlah	7	46,4	11	73,2	26	173,1	31	206,4	0	0	15	500
Rata – rata		9,28		14,64		34,62		41,28		0		100
Kriteria	Kurang Baik		Kurang Baik		Cukup Baik		Cukup Baik		Kurang baik			
Aspek Produktivitas tergolong Tidak Baik yaitu sebesar 41,28%												

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dilihat dari jumlah rata-rata pada data pada Tabel : 5.22 diketahui bahwa Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau jika ditinjau dari aspek Produktivitas tergolong “Kurang Baik”, hal ini bisa dilihat dari sikap yang diberikan responden dalam penelitian ini yang berjumlah 15 orang yaitu yang menyatakan “Sangat Baik” sebesar 9,28%, responden yang menyatakan “Baik” sebesar 14,64%, kemudian responden yang menyatakan “Cukup Baik” sebesar 34,62%, sedangkan responden yang menyatakan “Tidak Baik” sebesar 41,28%, dan tidak ada responden yang menyatakan “Sangat Tidak Baik”.

Apabila dilihat dari jawaban “Tidak Baik” sebesar 41,28%, maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau jika ditinjau dari aspek Produktivitas tergolong “Kurang Baik”. Dimana masih kurangnya pegawai dalam mengerjakan pekerjaan dengan waktu yang seefisien mungkin sehingga hasil pekerjaan sepenuhnya belum optimal dan belum sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

5.2.4 Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari Aspek Adaptasi

Berikut ini merupakan gambaran analisis kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek adaptasi:

Tabel 5.23 : Tanggapan responden tentang menyesuaikan diri dengan segala perubahan dalam lingkungan pekerjaan secara tiba-tiba

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	1	6,6%
2	Baik	1	6,6%
3	Cukup Baik	5	33,3%
4	Tidak Baik	8	53,3%
5	Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan "Sangat Baik" sebanyak 1 orang atau sebesar 6,6%, yang menjawab "Baik" sebanyak 1 orang atau sebesar 6,6%, kemudian responden yang menyatakan "Cukup Baik" sebanyak 5 orang atau sebesar 33.3%, sedangkan responden yang menyatakan "Tidak Baik" sebanyak 8 orang atau sebesar 53,3%, dan tidak ada responden yang menjawab "Sangat Tidak Baik".

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kebanyakan responden menjawab tidak baik yaitu sebanyak 8 orang atau sebesar 53,3% yan diperoleh dari 15 orang responden. Sehingga, dapat dianalisa bahwa pegawai merasa terbebani dengan segala perubahan lingkungan pekerjaan secara tiba-tiba. Hal ini sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dimana beberapa pegawai tidak bisa mengerjakan pekerjaannya dengan baik, hal ini dikarenakan

perubahan lingkungan yang secara tiba-tiba. Sehingga pegawai perlu waktu untuk menyesuaikan perubahan lingkungan pekerjaannya agar dapat melaksanakan pekerjaan tanpa ada rasa terbebani lagi. Oleh sebab itu, seharusnya seorang pegawai harus bisa beradaptasi dengan baik terhadap segala perubahan, baik itu perubahan dalam lingkungan secara tiba-tiba maupun perubahan lain. Karena ini sangat berpengaruh dengan pekerjaan yang akan dikerjakan.

Dari hasil wawancara penulis dengan Plt Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau (25 Oktober 2018) mengatakan bahwa para pegawai bisa beradaptasi dengan baik, meskipun ada terjadi perubahan lingkungan secara tiba-tiba. Dalam hal ini jelas terlihat bahwa kurangnya pimpinan dalam memberikan sosialisasi terhadap perubahan lingkungan bagi pegawai, dan menyebabkan pegawai belum bisa menerima perubahan lingkungan secara tiba-tiba. Hal ini akan berdampak terhadap kenyamanan pegawai dalam mengerjakan pekerjaannya.

Tabel 5.24 : Tanggapan responden tentang menunjukkan hasil kerja yang baik, meskipun dibawah tekanan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	2	13,3%
2	Baik	2	13,3%
3	Cukup Baik	4	26,6%
4	Tidak Baik	7	46,6%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, yang menjawab “Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, kemudian responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, sedangkan responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 7 orang, dan tidak ada yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukan bahwa kebanyakan responden menjawab tidak baik yaitu sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6% yang di dapat dari 15 orang responden. Maka, dapat dianalisa bahwa beberapa pegawai masih kurang mampu dalam menunjukan hasil pekerjaan yang optimal, karena tekanan dari atasan sehingga mengakibatkan pegawai kurang efektif dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Jadi, Seharusnya seorang pegawai harus bisa mengerjakan dengan baik dan menunjukan hasil yang optimal, meskipun mereka berada dalam tekanan dengan situasi dan kondisi yang sedang terjadi pada instansi tersebut.

Tabel 5.25 : Tanggapan respondententang menguasai teknologi yang terbaru

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	2	13,3%
2	Baik	3	20%
3	Cukup Baik	4	26,6%
4	Tidak Baik	6	40%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, responden yang menjawab “Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, kemudian responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, sedangkan responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 6 orang atau sebesar 40%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab tidak baik yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 40% yang didapat dari 15 responden. Sehingga dapat dianalisa bahwa masih ada pegawai yang belum sepenuhnya mampu menguasai teknologi yang terbaru, dan hal ini membuat pekerjaan yang seharusnya selesai tepat waktu menjadi terkendala akibat pegawai perlu belajar tentang penguasaan teknologi tersebut. Jadi, Seharusnya seorang pegawai harus bisa dan siap untuk menguasai teknologi yang terbaru, karena hal ini akan berdampak terhadap aktifitas pekerjaan yang dijalaninya.

Tabel 5.26 : Tanggapan responden tentang menjalankan aturan yang baru, meskipun aturan baru tersebut belum dikuasai.

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	2	13,3%
2	Baik	4	26,6%
3	Cukup Baik	5	33,3%
4	Tidak Baik	4	26,6%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, responden yang menjawab “Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, sedangkan responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 5 orang atau sebesar 33,3%, kemudian responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab cukup baik yaitu sebanyak 5 orang atau sebesar 33,3% yang di dapat dari 15 orang responden. Kemudian dapat dianalisa bahwa hanya ada beberapa pegawai ada yang sudah mampu menguasai sebuah aturan baru dalam bekerja, sedangkan selebihnya belum sepenuhnya mampu mengikuti aturan baru tersebut. Jadi, hal ini sudah bisa menggambarkan bahwa pegawai belum memiliki kesadaran yang cukup baik untuk mengikuti peraturan baru. Seharusnya, pimpinan harus lebih giat lagi untuk mensosialisakannya sebelum peraturan baru tersebut diterapkan, sehingga ketika peraturan tersebut mulai diterapkan pegawai dapat mematuhi dan menjalankan peraturan yang baru tersebut dengan baik.

Tabel 5.27 : Tanggapan responden tentang Pegawai bisa menempatkan posisinya dalam bekerja

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	1	6,6%
2	Baik	7	46,6%
3	Cukup Baik	4	26,6%
4	Tidak Baik	3	20%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” 1 orang atau sebesar 6,6%, sedangkan responden yang menjawab “Baik” sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6%, responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, kemudian responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab baik yaitu sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6% yang diperoleh dari 15 responden. Sehingga dengan hasil ini dapat dianalisa bahwa pegawai sudah mampu menempatkan posisinya dengan baik didalam lingkungan pekerjaan tanpa ada rasa malu atau canggung. Hal ini sama dengan hasil observasi yang sudah dilakukan dimana pegawai terlihat sudah bisa menempatkan posisinya dengan baik pada saat melakukan pekerjaan.

Oleh sebab itu, diharapkan hal ini bisa menular keseluruhan pegawai yang ada, agar kualitas kinerja Aparatur Sipil Negara di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau menjadi lebih baik lagi karena seluruh pegawai bisa menempatkan posisinya pada saat bekerja walaupun dalam situasi dan kondisi apa pun. Sehingga pada saat bekerja tidak ada pegawai yang merasa tidak nyaman atau canggung.

Tabel 5.28 : Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Adaptasi

Indikator pertanyaan	Sangat baik		Baik		Cukup Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak Baik		Total	
	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%
Pegawai dapat menyesuaikan diri dengan perubahan dalam lingkungan pekerjaan secara tiba-tiba	1	6,6	1	6,6	5	33,3	8	53,3	0	0	15	100
Pegawai menunjukkan hasil kerja yang baik meskipun dibawah tekanan	2	13,3	2	13,3	4	26,6	7	46,6	0	0	15	100
Pegawai menguasai teknologi terbaru	2	13,3	3	20	4	26,6	6	40	0	0	15	100
Pegawai menjalankan aturan yang baru, meskipun aturan baru tersebut belum dikuasai	2	13,3	4	26,6	5	33,3	4	26,6	0	0	15	100
Pegawai menempatkan posisi dengan	1	6,6	7	46,6	4	26,6	3	20	0	0	15	100

baik dalam bekerja												
Jumlah	8	53,1	17	113,1	22	146,4	28	186,5	0	0	15	500
Rata – rata		10,62		22,62		29,28		37,3		0		100
Kriteria	Kurang Baik		Kurang Baik		Cukup Baik		Cukup Baik		Kurang Baik			
Aspek Adaptasi tergolong Tidak Baik yaitu sebesar 37,3%												

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dilihat dari jumlah rata-rata data pada Tabel : 5.28 diketahui bahwa Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau jika ditinjau dari aspek Adaptasi tergolong “Kurang Baik” hal ini bisa terlihat tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebesar 10,62%, responden yang menyatakan “Baik” sebesar 22,62%, kemudian responden yang menyatakan “Cukup Baik” sebesar 29,28%, sedangkan responden yang menyatakan “Tidak Baik” sebesar 37,3%, dan tidak ada responden yang menyatakan “Sangat Tidak Baik” sebesar 0%.

Apabila dilihat dari jawaban “Tidak Baik” yaitu sebesar 37,3%, maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Aparatur Sipil negara Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau jika ditinjau dari aspek Adaptasi tergolong “Kurang Baik”. Hal ini terlihat dimana pegawai belum mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan secara tiba-tiba, baik itu berupa aturan yang baru ataupun informasi dan teknologi yang belum mereka kuasai. Akan tetapi, para pegawai akan selalu berusaha untuk bisa menyesuaikan dengan secepat dan sebaik mungkin. Oleh sebab itu pimpinan perlu memberi pengarahan ataupun pelatihan kepada pegawainya terhadap pekerjaan yang akan dilakukan, sehingga mereka bisa dengan mudah memahami pekerjaan tersebut dan menyelesaikan pekerjaannya dengan lancar.

5.2.5 Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari Aspek Inisiatif dan pemecahan masalah.

Berikut ini merupakan gambaran analisis kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek inisiatif dan pemecahan masalah:

Tabel 5.29 : Tanggapan responden tentang inisiatif dalam memberikan ide-ide yang inovatif

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	1	6,6%
2	Baik	7	46,6%
3	Cukup Baik	4	26,6%
4	Tidak Baik	3	20%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 1 orang atau sebesar 6,6%, sedangkan responden yang menjawab “Baik” sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6%, responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, kemudian responden yang “Tidak Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20% dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab Baik yaitu sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6% yang diambil dari 15 orang responden. Sehingga dapat dianalisa bahwa pegawai sudah bisa dalam memberikan ide-ide inovatif yang baik, sehingga dapat mempercepat terlaksananya

pencapaian tujuan. Kemudian agar kinerja pegawai dan tujuan dari instansi tercapai sesuai dengan yang direncanakan, maka diharapkan para pegawai lebih meningkatkan lagi keaktifan dan kreatifitasnya dalam memberikan ide-ide yang inovatif.

Tabel 5.30 : Tanggapan respondententang membuat solusi alternatif pada saat pemecahan masalah

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	2	13,3%
2	Baik	4	26,6%
3	Cukup Baik	6	40%
4	Tidak Baik	3	20%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, responden yang menjawab “Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, sedangkan responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 6 orang atau sebesar 40%, kemudian responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab cukup baik yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 40% yang diambil dari 15 orang responden. Sehingga dapat dianalisa bahwa pegawai sudah cukup baik dalam membuat solusi alternatif guna mempercepat penyelesaian masalah yang terjadi, meskipun masih ada beberapa pegawai yang belum bisa sepenuhnya membuat solusi alternatif. Jadi, diharapkan bahwa pegawai harus lebih meningkatkan lagi kemampuannya dalam

memberikan solusi alternatif terhadap masalah yang terjadi, sehingga apabila terjadi sebuah masalah akan dapat teratasi dengan baik dan hal ini juga akan membantu organisasi dalam mencapai tujuan yang sudah direncanakan sebelumnya.

Tabel 5.31 : Tanggapan responden tentang mengantisipasi masalah yang mungkin dapat terjadi

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	2	13,3%
2	Baik	3	20%
3	Cukup Baik	6	40%
4	Tidak Baik	4	26,6%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, responden yang menjawab “Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, sedangkan responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 6 orang atau sebesar 40%, kemudian responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab cukup baik yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 40% yang diambil dari 15 orang responden. Sehingga dapat dianalisa bahwa pegawai sudah cukup baik mengantisipasi dan memahami masalah yang mungkin dapat terjadi, meskipun masih ada sebagian pegawai yang belum bisa mengantisipasi dan memahami masalah yang mungkin dapat terjadi. Akan tetapi hal ini cukup membantu masalah yang akan terjadi pada organisasi tersebut.

Seharusnya dalam mengantisipasi masalah yang mungkin dapat terjadi di organisasi tersebut pegawai harus lebih memperhatikan dan belajar dari kesalahan-kesalahan yang pernah terjadi sebelumnya, sehingga apabila terjadi kesalahan-kesalahan yang lainya dikemudian hari, pegawai tidak merasa terkejut atau panik dengan masalah yang dapat terjadi dengan tiba-tiba.

Tabel 5.32 : Tanggapan responden tentang penyelesaian tugas dengan cara-cara baru

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	2	13,3%
2	Baik	3	20%
3	Cukup Baik	7	46,6%
4	Tidak Baik	3	20%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, responden yang menjawab “Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, sedangkan responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6%, kemudian responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab cukup baik yaitu sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6% yang di dapat dari 15 orang responden. Maka dapat dianalisa bahwa berdasarkan keaktifan pegawai dalam bekerja sudah cukup baik, hal ini terlihat dimana sebagian pegawai cukup bisa menyelesaikan tugasnya dengan cara-cara baru guna mendukung

pencapaian tujuan instansi tersebut. Kemudian, untuk seterusnya diharapkan para pegawai harus lebih kreatif dan aktif lagi dalam memberikan cara-cara yang bisa mendukung tercapainya tujuan dari instansi, sehingga tujuan bisa dicapai sesuai yang direncanakan.

Tabel 5.33 : Tanggapan responden tentang mengerjakan pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	2	13,3%
2	Baik	4	26,6%
3	Cukup Baik	3	20%
4	Tidak Baik	6	40%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : *Data Olahan hasil penelitian tahun 2018*

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%), responden yang menjawab “Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, kemudian responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, sedangkan responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 6 orang atau sebesar 40%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab tidak baik yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 40% yang di dapat dari 15 orang responden. Maka dapat dianalisa bahwa dalam mengerjakan pekerjaannya para pegawai selalu menunggu perintah dari atasan, kebanyakan para pegawai belum memiliki rasa inisiatif yang tinggi untuk mengerjakan suatu pekerjaan. Jadi, seharusnya pegawai harus memiliki inisiatif dan

kesadaran lebih baik lagi agar mengerjakan pekerjaan tanpa harus menunggu perintah dari atasan, sehingga pekerjaan yang selanjutnya dapat dikerjakan.

Tabel 5.34 : Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Inisiatif dan Pemecahan Masalah

Indikator pertanyaan	Sangat baik		Baik		Cukup Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak Baik		Total	
	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%
Inisiatif pegawai dalam memberikan ide-ide yang inovatif	1	6,6	7	46,6	4	26,6	3	20	0	0	15	100
Membuat solusi alternatif pada saat pemecahan masalah	2	13,3	4	26,6	6	40	3	20	0	0	15	100
Pegawai dapat mengantisipasi masalah yang mungkin dapat terjadi	2	13,3	3	20	6	40	4	26,6	0	0	15	100
Penyelesaian tugas dengan cara-cara baru	2	13,3	3	20	7	46,6	3	20	0	0	15	100
Mengerjakan pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan	2	13,3	4	26,6	3	20	6	40	0	0	15	100

Jumlah	9	59,8	21	139,8	26	173,2	19	126,6	0	0	15	500
Rata – rata		11,96		27,96		34,64		25,32		0		100
Kriteria	Kurang Baik		Cukup Baik		Cukup Baik		Kurang Baik		Kurang Baik			
Aspek Inisiatif dan Pemecahan Masalah tergolong Cukup Baik yaitu sebesar 34,64%												

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari jumlah rata-rata data pada Tabel : 5.34 diketahui bahwa Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara ditinjau dari aspek Inisiatif dan Pemecahan Masalah tergolong “Cukup Baik”. Hal ini bisa dilihat dari jawaban responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebesar 11,96%, responden yang menyatakan “Baik” sebesar 27,96%, sedangkan responden yang menyatakan “Cukup Baik” sebesar 34,64%, kemudian responden yang menyatakan “Tidak Baik” sebesar 25,32%, dan tidak ada responden yang menyatakan “Sangat Tidak Setuju” sebesar 0%.

Apabila dilihat dari jawaban “Cukup Baik” yaitu sebesar 34,64%, dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Inisiatif dan Pemecahan Masalah tergolong “Cukup Baik”. Jadi, pegawai sudah cukup baik dalam memiliki inisiatif dan pemecahan masalah, sehingga pegawai cukup bisa dalam mengantisipasi dan memahami permasalahan yang mungkin terjadi dengan mencari solusi alternatif, selain itu juga pegawai melakukan pekerjaan tanpa perintah dari atasan.

5.2.6 Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari Aspek Kerjasama

Berikut ini merupakan gambaran analisis kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Kerjasama:

Tabel 5.35 : Tanggapan responden tentang memelihara hubungan kerja yang efektif

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	1	6,6%
2	Baik	8	53,3%
3	Cukup Baik	3	20%
4	Tidak Baik	3	20%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
	Jumlah	15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 1 orang atau sebesar 6,6%, sedangkan responden yang menjawab “Baik” sebanyak 8 orang atau sebesar 53,3%, kemudian responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab baik yaitu sebanyak 8 orang atau sebesar 53,3%) yang didapat dari 15 orang responden. Sehingga dapat dianalisa bahwa tingkat kerjasama yang terjalin antar sesama pegawai ataupun dengan pemimpin sudah baik, tidak adanya terjadi perbedaan pendapat dan kesalahpahaman dalam bekerja. Sebaiknya hubungan kerjasama yang terjalin antara pegawai dengan pimpinan maupun sesama pegawai saat ini harus tetap dijaga dan lebih ditingkatkan lagi supaya tujuan dari instansi tersebut dapat tercapai dengan baik.

Dari hasil wawancara penulis dengan Plt Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau (25 Oktober 2018) mengatakan bahwa tingkat kerjasama dan hubungan yang dilakukan antara pegawai dengan pimpinan atau sesama pegawai sudah baik, tidak adanya terjadi kesalahpahaman atau tidak sependapat. Disini jelas terlihat bahwa pimpinan sudah memberikan pengarahan atau memprioritaskan dalam menjalin hubungan kerjasama yang baik, agar pekerjaan yang dijalannya bisa selesai dengan target dan bisa bekerjasama dengan instansi yang lain atau organisasi luar.

Tabel 5.36 : Tanggapan responden tentang kerjasama berpengaruh terhadap hasil kerja

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	3	20%
2	Baik	7	46,6%
3	Cukup Baik	3	20%
4	Tidak Baik	2	13,3%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, sedangkan responden yang menjawab “Baik” sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6%, kemudian responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab Baik yaitu sebanyak 7 orang yang didapat dari 15 orang responden. Maka dapat dianalisa bahwa kerjasama yang dilakukan antara pegawai dengan pimpinan maupun sesama pegawai dapat mempengaruhi hasil kerja yang baik, karena apabila hubungan kerjasama tidak baik maka hasil yang dikerjakan tidak akan baik dan menyebabkan tujuan tidak akan tercapai. Jadi, seharusnya kerjasama yang dilakukan pegawai dengan pimpinan maupun sesama pegawai harus saling dijaga keharmonisannya dan ditingkatkan lagi, karena hal ini akan mempengaruhi hasil kerja, produktivitas dan kualitas kerja yang dikerjakan serta memperlambat tercapainya tujuan yang ingin dicapai.

Tabel 5.37 : Tanggapan responden tentang kerjasama dalam memberikan dukungan dan bantuan kepada rekan kerja, meskipun bukan menjadi tanggung jawabnya

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	2	13,3%
2	Baik	2	13,3%
3	Cukup Baik	7	46,6%
4	Tidak Baik	4	26,6%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, responden yang menjawab “Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, sedangkan responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6%,

kemudian responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab cukup baik yaitu sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6% yang diperoleh dari 15 orang responden. Maka dapat dianalisa bahwa pegawai dalam memberikan dukungan dan bantuan kepada sesama pegawai sudah terjalin cukup baik meskipun bukan menjadi tanggungjawabnya. Sehingga hubungan yang saling mendukung dan memberikan bantuan yang sudah dilakukan akan membantu mempercepat penyelesaian tugas dan mencapai tujuan dari instansi tersebut. Jadi seharusnya pegawai harus lebih meningkatkan lagi dalam hal sikap saling mendukung dan memberi bantuan terhadap rekan kerjanya, supaya tujuan dari instansi tersebut dapat tercapai dengan baik dan sesuai dengan yang direncanakan.

Tabel 5.38 : Tanggapan responden tentang bentuk kerjasama antar pegawai secara keseluruhan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	3	20%
2	Baik	6	40%
3	Cukup Baik	2	13,3%
4	Tidak Baik	4	26,6%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, sedangkan responden yang menjawab “Baik” sebanyak 6 orang atau sebesar 40%, kemudian

responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab baik yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 40% yang diperoleh dari 15 orang responden. Sehingga dapat dianalisa bahwa secara keseluruhan kerjasama antara pegawai sudah menunjukkan kerjasama yang positif, baik itu bekerjasama dengan rekan kerja yang bukan satu tim atau yang satu tim. Hal ini sesuai dengan hasil observasi dimana kerjasama yang dilakukan antar pegawai sudah terjalin dengan baik, terlihat dari pegawai membantu rekan kerjanya agar pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan cepat. Jadi, seharusnya bentuk kerjasama yang sudah dilakukan pegawai agar tetap dipertahankan dan ditingkatkan lagi, agar kedepannya bisa menjadi lebih baik.

Tabel 5.39 : Tanggapan responden tentang bentuk kerjasama pegawai dengan pimpinan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	1	6,6%
2	Baik	7	46,6%
3	Cukup Baik	5	33,3%
4	Tidak Baik	2	13,3%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 1 orang atau sebesar 6,6%, sedangkan responden yang menjawab “Baik” sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6%, kemudian

responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 5 orang atau sebesar 33,3%, responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab baik yaitu sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6% yang diperoleh dari 15 orang responden. Sehingga dapat dianalisa bahwa hubungan kerjasama yang dilakukan pegawai dengan pimpinan sudah terjalin dengan baik, hal ini sesuai dengan hasil observasi yang sudah peneliti lakukan dimana pada saat pegawai membutuhkan tanda tangan persetujuan dari pimpinan, pimpinan berada ditempatnya. Sehingga ini artinya tidak adanya kesenjangan antara pegawai dengan pimpinan. Oleh sebab itu seharusnya hubungan kerjasama yang terjalin baik antara pegawai dengan pimpinan harus tetap dijaga dan lebih ditingkatkan lagi, agar dapat mencapai visi dan misi dari instansi tersebut.

Tabel 5.40 : Analisis Kinerja Aparatur sipil Negara Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Kerjasama

Indikator pertanyaan	Sangat baik		Baik		Cukup Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak Baik		Total	
	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%
Memelihara hubungan kerja yang efektif	1	6,6	8	53,3	3	20	3	20	0	0	15	100
Kerjasama berpengaruh terhadap hasil kerja	3	20	7	46,6	3	20	2	13,3	0	0	15	100
Memberi dukungan dan	2	13,3	2	13,3	7	46,6	4	26,6	0	0	15	100

bantuan kepada rekan kerja												
Bentuk kerjasama antar pegawai secara keseluruhan	3	20	6	40	2	13,3	4	26,6	0	0	15	100
Bentuk kerjasama pegawai dengan pemimpin	1	6,6	7	46,6	5	33,3	2	13,3	0	0	15	100
Jumlah	10	66,5	30	199,8	20	133,2	19	99,8	0	0	15	500
Rata - rata		13,3		39,96		26,64		19,96		0		100
Kriteria	Kurang baik		Cukup Baik		Cukup Baik		Kurang Baik		Kurang Baik			
Aspek Kerjasama tergolong Baik yaitu sebesar 39,96%												

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari jumlah rata-rata pada Tabel : 5.40 diketahui bahwa Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Kerjasama tergolong "Sudah Baik" hal ini terlihat dari tanggapan responden dalam penelitian ini yang berjumlah 15 orang yang menyatakan "Sangat Baik" sebesar 13,3%, sedangkan responden yang menyatakan "Baik" sebesar 39,96%, kemudian responden yang menyatakan "Cukup Baik" sebesar 26,64%, responden yang menyatakan "Tidak Baik" sebesar 19,96%, dan tidak ada responden yang menyatakan "Sangat Tidak Baik" sebesar 0%.

Apabila dilihat dari jawaban "Baik" sebesar 39,96%, maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau jika ditinjau dari aspek Kerjasama tergolong "Baik". Hal ini terlihat dimana pegawai

telah melakukan hubungan kerja yang efektif dengan sesama pegawai maupun dengan pimpinan, sehingga kerjasama tersebut berdampak positif pada hasil kerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai mempunyai kemampuan untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas.

5.2.7 Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari Aspek Tanggungjawab

Berikut ini merupakan gambaran analisis kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Tanggungjawab:

Tabel 5.41 : Tanggapan responden tentang kehadiran dengan tepat waktu

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	3	20%
2	Baik	4	26,6%
3	Cukup Baik	6	40%
4	Tidak Baik	2	13,3%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, responden yang menjawab “Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, sedangkan responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 6 orang atau sebesar 40%, kemudian responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 2 orang

atau sebesar 13,3%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab cukup baik yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 40% yang diambil dari 15 orang responden. Maka dapat dianalisa bahwa kehadiran pegawai pada saat jam kerja tergolong cukup baik, pegawai mulai datang tepat waktu. Hal ini sesuai dengan hasil observasi yang peneliti dimana para pegawai sudah datang pada jam 07:00 WIB dan mengikuti apel pagi. Meskipun ada sebagian pegawai yang masih datang tidak tepat waktu dan tidak mengikuti apel pagi, namun hal ini menunjukkan bahwa pegawai sudah mulai bertanggungjawab dalam segi kehadiran secara terhadap waktu. Jadi, seharusnya pegawai harus lebih meningkatkan kedisiplinanya terutama dari segi kehadirannya pada saat jam kerja.

Tabel 5.42 : Tanggapan responden tentang sikap mandiri pegawai dalam melaksanakan pekerjaan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	2	13,3%
2	Baik	7	46,6%
3	Cukup Baik	3	20%
4	Tidak Baik	3	20%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, sedangkan responden yang menjawab “Baik” sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6%, kemudian responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%), responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 3

orang atau sebesar 20%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab baik yaitu sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6% yang didapat dari 15 orang responden. Sehingga dapat dianalisa bahwa dalam mengerjakan pekerjaan pegawai mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, meskipun pegawai belum begitu mengerti dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya, akan tetapi pegawai memiliki tanggungjawab dan terus berusaha agar pekerjaan tersebut bisa terselesaikan harus memahami dan bertanya dengan rekan kerjanya.

Dari hasil wawancara penulis dengan Plt Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau (25 Oktober 2018) mengatakan bahwa pegawai memiliki sikap mandiri yang baik dalam bekerja dan mengerti dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Sehingga disini jelas terlihat bahwa peran pimpinan dalam membimbing para pegawai agar memiliki sikap mandiri terhadap pekerjaan yang diberikan kepadanya sudah baik, sehingga pegawai mengerjakan pekerjaan tersebut dengan rasa tanggungjawab meskipun pegawai tersebut belum begitu mengerti dan memahami atas pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Tabel 5.43 : Tanggapan responden tentang menyelesaikan tugas sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	1	6,6%
2	Baik	3	20%
3	Cukup Baik	7	46,6%
4	Tidak Baik	4	26,6%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 1 orang atau sebesar 6,6%, responden yang menjawab “Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, sedangkan responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6%, kemudian responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%), dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab cukup Baik yaitu sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6% yang diperoleh dari 15 orang responden. Sehingga dapat dianalisa bahwa pegawai sudah cukup bisa menyelesaikan tugas dengan batas waktu yang telah ditentukan, walaupun masih ada beberapa pegawai yang menyelesaikan tugas lewat dari batas waktu yang telah diberikan kepadanya. Akan tetapi hal ini sudah menggambarkan bahwa pegawai sudah cukup baik dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan batas waktu yang telah ditentukan. Maka, seharusnya pegawai lebih meningkatkan lagi rasa tanggungjawab terhadap waktu penyelesaian tugas yang telah diberikan kepadanya, sehingga pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Tabel 5.44 : Tanggapan responden tentang mengerjakan pekerjaan dengan penuh rasa tanggungjawab

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	2	13,3%
2	Baik	3	20%
3	Cukup Baik	6	40%
4	Tidak Baik	4	26,6%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, responden yang menjawab “Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, sedangkan responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 6 orang atau sebesar 40%, kemudian responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab cukup baik yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 40% yang diperoleh dari 15 orang responden. Sehingga dapat dianalisa bahwa pegawai sudah cukup bertanggungjawab dalam menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya, ini terlihat dari pegawai yang mengerjakan pekerjaan dan menyelesaikan dengan rasa tanggungjawab dan dengan batas waktu yang telah ditentukan, meskipun belum begitu menguasai dan mengerti dengan pekerjaan yang diberikan. Jadi seharusnya pegawai lebih meningkatkan lagi rasa tanggungjawab terhadap pekerjaan agar kedepannya lebih baik lagi.

Tabel 5.45 : Tanggapan responden tentang kesiapan dalam menerima resiko dari pekerjaan yang lebih berat.

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	2	13,3%
2	Baik	3	20%
3	Cukup Baik	4	26,6%
4	Tidak Baik	6	40%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 2 orang 13,4%, responden yang menjawab “Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, kemudian responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, sedangkan responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 6 orang atau sebesar 40%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab tidak baik yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 40% yang diperoleh dari 15 orang responden. Sehingga dapat dianalisa bahwa kemampuan pegawai untuk menerima suatu pekerjaan yang yang memiliki resiko atau tanggungjawab yang lebih berat masih belum sepenuhnya baik. Jadi, Seharusnya pegawai harus siap menerima setiap pekerjaan meskipun berat, karena resiko dari sebuah pekerjaan adalah tanggungjawab seorang pegawai.

Tabel 5.46 : Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Tanggungjawab

Indikator pertanyaan	Sangat baik		Baik		Cukup Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak Baik		Total	
	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%
Kehadiran pegawai dengan tepat waktu	3	20	4	26,6	6	40	2	13,3	0	0	15	100
Sikap mandiri pegawai dalam melaksanakan pekerjaan	2	13,3	7	46,6	3	20	3	20	0	0	15	100

Pegawai dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan	1	6,6	3	20	7	46,6	4	26,6	0	0	15	100
Mengerjakan pekerjaan dengan penuh rasa tanggungjawab	2	13,3	3	20	6	40	4	26,6	0	0	15	100
Kesiapan dalam menerima resiko dari pekerjaan yang lebih berat	2	13,3	3	20	4	26,6	6	40	0	0	15	100
Jumlah	10	66,5	20	133,2	26	173,2	19	126,5	0	0	15	500
Rata - rata		13,3		26,64		34,64		25,3		0		100
Kriteria	Kurang Baik		Cukup Baik		Cukup Baik		Kurang baik		Kurang Baik			
Aspek Tanggungjawab tergolong Cukup Baik yaitu sebesar 34,64%												

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari jumlah rata-rata data pada Tabel : 5.46 diketahui bahwa Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau jika ditinjau dari aspek Tanggung Jawab tergolong "Cukup Baik" hal ini bisa dilihat dari jumlah rata-rata jawaban responden penelitian yang berjumlah 15 orang yang menyatakan "Sangat Baik" sebesar 13,3%, responden yang menyatakan "Baik" sebesar 26,64%, sedangkan responden yang menyatakan "Cukup Baik" sebesar 34,64%, sedangkan responden yang menyatakan "Tidak Baik" sebesar 25,3%, dan tidak ada responden yang menyatakan "Sangat Tidak Baik" sebesar 0%.

Apabila dilihat dari jawaban “Cukup Baik” sebesar 34,64%, maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau jika ditinjau dari aspek Tanggung Jawab tergolong “Cukup Baik”. Hal ini dilihat dari tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan pekerjaan sudah berjalan dengan baik, terlihat pegawai yang menyadari tanggung jawabnya terhadap pekerjaan yang diberikan serta kesadaran pegawai dalam hal menghargai waktu.

5.2.8 Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari Aspek Kemampuan Berkomunikasi dan Berinteraksi

Berikut ini merupakan gambaran analisis kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Kemampuan Berkomunikasi dan Berinteraksi:

Tabel 5.47 : Tanggapan responden tentang kemampuan dalam berkomunikasi dengan jelas, secara lisan maupun tulisan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	2	13,3%
2	Baik	4	26,6%
3	Cukup Baik	6	40%
4	Tidak Baik	3	20%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, responden yang menjawab

“Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, sedangkan responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 6 orang atau sebesar 40%, kemudian responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab cukup baik yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 40% diperoleh dari 15 orang responden. sehingga dapat dianalisa bahwa pegawai dalam berkomunikasi sudah terjalin cukup baik, ini bisa dilihat dari komunikasi pegawai yang cukup jelas secara lisan maupun tulisan, yang dapat menciptakan kerjasama yang baik. Maka, seharusnya pegawai mempertahankan dan meningkatkan lagi kemampuan dalam berkomunikasi, sehingga dapat tercipta kerjasama yang lebih baik lagi. Dari hasil wawancara penulis dengan Plt Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau (25 Oktober 2018) mengatakan bahwa pegawai dalam segi berkomunikasi sudah baik dan jelas secara tulisan maupun lisan dan proses pekerjaan berjalan dengan lancar tidak terjadinya kesalahan dalam berkomunikasi.

Tabel 5.48 : Tanggapan responden tentang kemampuan berinteraksi secara efektif dengan rekan kerja.

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	3	20%
2	Baik	4	26,6%
3	Cukup Baik	6	40%
4	Tidak Baik	2	13,3%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, responden yang menjawab “Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, sedangkan responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 6 orang atau sebesar 40%, kemudian responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab cukup baik yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 40% yang diambil dari 15 orang responden. Sehingga dapat dianalisa bahwa pegawai cukup bisa berinteraksi dengan lingkungan, baik itu dengan sesama pegawai ataupun dengan pimpinan. Jadi seharusnya pegawai harus tetap menjaga sekaligus meningkatkan kemampuan berinteraksi antar sesama pegawai maupun dengan pemimpin.

Tabel 5.49 : Tanggapan responden tentang kemampuan pegawai dalam menjaga sikap antara pekerjaan kantor dengan masalah pribadi

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	2	13,3%
2	Baik	3	20%
3	Cukup Baik	4	26,6%
4	Tidak Baik	6	40%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, responden yang menjawab

“Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, kemudian responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, kemudian responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 6 orang atau sebesar 40%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab tidak baik yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 40% yang diambil dari 15 orang responden. Maka dapat dianalisa bahwa pegawai belum mampu menjaga sikap dengan baik, sehingga masalah pekerjaan dengan masalah pribadi menjadi campur aduk sehingga hal ini akan mempengaruhi interaksi dan komunikasi dengan pegawai lainnya. Jadi, seharusnya pegawai lebih profesional dalam menghadapi masalah pekerjaan dengan masalah pribadi, sehingga pegawai mampu berkomunikasi dan berinteraksi dengan baik dan masalah pribadi tidak mengganggu pada saat mengerjakan pekerjaan sehingga pegawai menjadi fokus.

Tabel 5.50 : Tanggapan responden tentang kemampuan berkomunikasi dengan pimpinan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	1	6,6%
2	Baik	7	46,6%
3	Cukup Baik	2	13,3%
4	Tidak Baik	5	33,3%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 1 orang atau sebesar 6,6%, sedangkan responden yang menjawab “Baik” sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6%, kemudian

responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 5 orang atau sebesar 33,3%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab Baik yaitu sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6% yang diambil dari 15 orang responden. Maka dapat dianalisa bahwa pegawai dalam berkomunikasi dengan pimpinan sudah baik, hal ini terlihat pada saat pimpinan mengontrol ke ruangan-ruangan untuk melihat pegawai dalam menjalankan pekerjaannya serta membicarakan kendala-kendala yang dihadapi pegawai dalam melaksanakan tugas, tentang perkembangan pekerjaan dikerjakan. Oleh sebab itu, seharusnya Hal ini harus dipertahankan agar keharmonisan dikantor tetap terjalin dengan baik dan lebih meningkatkan kinerja.

Tabel 5.51 : Tanggapan responden tentang kemampuan dalam memberikan informasi yang terbaru kepada rekan kerja.

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	2	13,3%
2	Baik	3	20%
3	Cukup Baik	6	40%
4	Tidak Baik	4	26,6%
5	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari tabel yang ada diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 2 orang atau sebesar 13,3%, responden yang menjawab “Baik” sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, kemudian responden

yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 6 orang atau sebesar 40%, responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 26,6%, dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab Cukup Baik yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 40% yang diambil dari 15 orang responden. Sehingga dapat dianalisa bahwa pegawai dalam memberikan informasi dengan rekan kerja cukup baik seperti dalam memberikan informasi tentang beasiswa pegawai dalam melanjutkan ke jenjang pendidikan lebih tinggi lagi. Jadi, seharusnya pegawai dalam memberikan informasi dengan rekan kerja lebih ditingkatkan lagi agar kedepannya tidak ada pegawai yang tidak mengetahui informasi-informasi terbaru.

Tabel 5.52 : Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Kemampuan dalam Berkomunikasi dan Berinteraksi

Indikator pertanyaan	Sangat baik		Baik		Cukup Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak Baik		Total	
	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%
Kemampuan pegawai berkomunikasi dengan jelas, secara lisan atupun tulisan	2	13,3	4	26,6	6	40	3	20	0	0	15	100
Pegawai mampu berinteraksi	3	20	4	26,6	6	40	2	13,3	0	0	15	100

secara efektif dengan rekan kerja												
Kemampuan dalam menjaga sikap antara pekerjaan kantor dengan masalah pribadi	2	13,3	3	20	4	26,6	6	40	0	0	15	100
Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan pemimpin	1	6,6	7	46,6	2	13,3	5	33,3	0	0	15	100
Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang terbaru kepada rekan kerja	2	13,3	3	20	6	40	4	26,6	0	0	15	100
Jumlah	10	66,5	21	139,8	24	159,9	20	133,2	0	0	15	500
Rata - rata		13,3		27,96		31,98		26,64		0		100
Kriteria	Kurang Baik		Cukup Baik		Cukup Baik		Cukup Baik		Kurang Baik			
Aspek kemampuan dalam berkomunikasi dan berinteraksi tergolong Cukup Baik yaitu sebesar 31,98%												

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Dari jumlah rata-rata data pada Tabel : 5.53 diketahui bahwa Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau jika ditinjau dari aspek Kemampuan dalam berkomunikasi dan berinteraksi tergolong “Cukup Baik” hal ini bisa dilihat dari jawaban responden penelitian yang berjumlah 15 orang yang menyatakan “Sangat Baik” sebesar 13,3%, responden yang menyatakan “Baik” sebesar 27,96%, sedangkan responden yang menyatakan “Cukup Baik” sebesar 31,98%,

kemudian responden yang menyatakan “Tidak Baik” sebesar 26,64%, dan tidak ada responden yang menyatakan “Sangat Tidak Baik”.

Apabila dilihat dari jawaban “Cukup Baik” sebesar 31,98%, maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau jika ditinjau dari aspek Kemampuan dalam berkomunikasi dan berinteraksi tergolong “Cukup Baik”. Dimana kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan jelas dan tepat secara lisan maupun tulisan, dalam berinteraksi secara efektif dengan pegawai lainnya dan dengan berbagai jenis pekerjaan, serta pegawai juga bisa bersikap profesional dan proporsional terhadap rekan kerja dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan pada penjelasan-penjelasan dari kedelapan (8) indikator yang telah dijelaskan diatas, maka selanjutnya penulis membuat tabel rekapitulasi dari Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kementerian Agama Provinsi Riau sebagai berikut :

Tabel 5.53 : Rekapitulasi tanggapan responden dari hasil angket mengenai Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kementerian Agama Provinsi Riau

Indikator pertanyaan	Sangat baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Total
	%	%	%	%	%	
Pengetahuan tentang pekerjaan	13,3	18,6	38,6	26,62	2,64	100
Kualitas kerja	9,28	23,94	26,66	39,96	0	100
produktivitas	9,28	14,64	34,62	41,28	0	100
Adaptasi	10,62	22,62	29,28	37,3	0	100
Inisiatif dan	11,96	27,96	34,64	25,32	0	100

pemecahan masalah						
Kerjasama	13,3	39,96	26,64	19,96	0	100
Tanggungjawab	13,3	26,64	34,64	25,3	0	100
Kemampuan dalam berkomunikasi dan berinteraksi	13,3	27,96	31,98	26,64	0	100
Jumlah	94,3	202,3	257,06	242,3	2,64	800
Rata - rata	11,7	25,2	32,1	30,2	0,3	100
Kriteria	Kurang Baik	Kurang Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Kurang baik	
Jika dilihat dari semua aspek tergolong Cukup Baik yaitu sebesar 32,1%						

Sumber : Data Olahan hasil penelitian tahun 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui rekapitulasi tanggapan responden dari hasil angket (*Quisioner*) penelitian mengenai Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau menyatakan bahwa :

- 1. Pengetahuan Tentang Pekerjaan.** Berdasarkan Rekapitulasi tanggapan responden pada tabel 5:53 dapat diketahui bahwa pengetahuan tentang pekerjaan dinyatakan cukup baik, yaitu sebesar 38,6%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai mampu melaksanakan tugas yang diberikan, baik dengan menggunakan peralatan maupun informasi yang dapat mendukung tercapainya tujuan dari Instansi tersebut, akan tetapi demi percepatan tercapainya tujuan organisasi maka seharusnya pegawai harus lebih meningkatkan lagi pengetahuan mereka tentang pekerjaan yang sedang mereka jalani, selain pengetahuan, keterampilan pegawai dalam mengerjakan tugas juga harus ditingkatkan.

2. **Kualitas Kerja.** Kualitas kerja ialah hasil kerja/kualitas kerja yang dicapai pegawai dilihat dari segi mutu pekerjaannya. Berdasarkan Rekapitulasi tanggapan responden pada tabel 5:53 dapat diketahui bahwa kualitas kerja dinyatakan kurang baik, yaitu sebesar 39,96%. Jika dilihat dari hasil persentasi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas atau hasil keerja yang dihasilkan oleh para pegawai belum terlalu memuaskan. Sehingga hal ini menjadi salah satu faktor yang menghambat tercapainya tujuan dari organisasi. Salah satu penyebab kurangnya kualitas hasil kerja pegawai ialah masih kurangnya tingkat ketelitian pegawai dalam mengerjakan tugas dan hal ini menyebabkan kualitas yang dihasilkan belum sesuai dengan target yang diinginkan. Oleh sebab itu, diharapkan kepada pegawai untuk lebih mengutamakan kualitas hasil kerja dari pada kecepatan dalam bekerja sehingga membuat pegawai terkadang menjadi kurang teliti.
3. **Produktivitas.** Produktivitas adalah kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya untuk mencapai hasil yang dapat dipertanggungjawabkan. Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden pada tabel 5:53 dapat diketahui bahwa produktivitas dinyatakan kurang baik, yaitu sebesar 41,28%. Apabila dilihat dari hasil persentasi tersebut, Maka dapat disimpulkan bahwa kebanyakan pegawai mengatakan bahwa prodktivitas kerja mereka tidak terlalu baik. Hal ini bisa dilihat dari masih ada sebagian pegawai yang belum optimal dalam melaksanakan tugasnya sehingga hal ini sangat berdampak negatif terhadap lamanya waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Dengan demikian, rendahnya produktivitas pegawai ini akan berpengaruh terhadap kinerja organisasi dan menyebabkan memperlambat tercapainya tujuan organisasi.

4. **Adaptasi.** Adaptasi ialah kemampuan seorang pegawai untuk dapat bersikap dalam menghadapi lingkungannya. Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden pada tabel 5:53 dapat diketahui bahwa adaptasi pegawai dinyatakan kurang baik, yaitu sebesar 37,3%. Apabila dilihat dari hasil persentasi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kebanyakan pegawai menyatakan bahwa mereka belum mampu menyesuaikan diri dengan perubahan secara tiba-tiba dalam lingkungan kerjanya, baik itu berupa aturan yang baru ataupun informasi dan teknologi yang belum mereka kuasai, oleh sebab itu pegawai perlu waktu untuk menyesuaikan diri agar dapat memberikan hasil yang lebih baik. Sehingga hal ini menjadi salah satu faktor yang mengakibatkan lambatnya pencapaian tujuan organisasi.
5. **Inisiatif dan pemecahan masalah.** Inisiatif dan pemecahan masalah adalah kemampuan seorang pegawai untuk melaksanakan tugas-tugas baru dalam memperbesar tanggung jawabnya dan juga mampu memunculkan gagasan-gagasan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul. Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden pada tabel 5:53 dapat diketahui bahwa inisiatif dan pemecahan masalah dinyatakan cukup baik, yaitu sebesar 34,64%. Apabila dilihat dari hasil persentasi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kebanyakan pegawai menyatakan bahwa mereka mampu mengantisipasi dan menyelesaikan permasalahan yang ada atau yang kemungkinan akan terjadi. Dengan demikian kinerja organisasi akan menjadi lebih baik sehingga hal ini akan berdampak terhadap percepatan pencapaian tujuan organisasi. Dan hal ini harus tetap dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi sehingga membuat kinerja pegawai menjadi meningkat
6. **Kerjasama.** Kerjasama adalah sikap yang ditunjukkan seorang pegawai dalam kesediaan bekerjasama dengan orang lain atau

sesama anggota organisasi untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden pada tabel 5:53 dapat diketahui bahwa kerjasama pegawai sudah baik, yaitu sebesar 39,96%. Apabila dilihat dari hasil persentasi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kebanyakan pegawai menyatakan bahwa mereka maupun atasan telah melakukan kerjasama yang efektif baik itu kerjasama antar pegawai maupun dengan melakukan kerjasama dengan pihak luar yang berhubungan dengan organisasi. Dengan demikian kerjasama yang dilakukan tersebut berpengaruh positif terhadap hasil kerja pegawai dan membuat pencapaian tujuan organisasi menjadi lebih mudah.

7. **Tanggung jawab.** Tanggung jawab adalah kemampuan seorang pegawai untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden pada tabel 5:53 dapat diketahui bahwa tanggung jawab pegawai sudah cukup baik, yaitu sebesar 34,64%. Apabila dilihat dari hasil persentasi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kebanyakan pegawai menyatakan bahwa mereka mampu bertanggung jawab terhadap pekerjaan mereka. Hal ini terlihat bagaimana pegawai mampu menghargai jam kerja serta disiplin dalam melaksanakan tugas, hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap hasil kerja. Sehingga sikap tanggung jawab pegawai tersebut berpengaruh positif terhadap hasil kerja pegawai dan membuat pencapaian tujuan organisasi menjadi lebih mudah.
8. **Kemampuan dalam berkomunikasi dan berinteraksi.** Kemampuan dalam berkomunikasi dan berinteraksi adalah kemampuan yang dimiliki oleh pegawai berhubungan dengan orang lain yang berhubungan dengan tugas yang dibebankan kepadanya. Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden pada tabel 5:53 dapat diketahui bahwa kemampuan pegawai

dalam berkomunikasi dan berinteraksi sudah cukup baik, yaitu sebesar 31,98%. Apabila dilihat dari hasil persentasi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kebanyakan pegawai menyatakan bahwa mereka mampu berkomunikasi dan berinteraksi dengan baik. Hal ini bisa dilihat dimana pegawai mampu berkomunikasi antar pegawai maupun dengan pihak luar atau masyarakat. dengan jelas dan tepat secara lisan maupun tulisan. Sehingga hal ini akan mempermudah proses pekerjaan, dan hal ini akan berdampak positif terhadap kinerja organisasi.

Jadi akumulasi keseluruhan Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dari 8 indikator terdapat 5 indikator yang sudah terlaksana dengan cukup baik, diantaranya yaitu pengetahuan tentang pekerjaan sebesar (38,6%), inisiatif dan pemecahan masalah sebesar (34,64%), kerjasama sebesar (39,96%), tanggungjawab sebesar (34,64%), dan kemampuan dalam komunikasi dan berinteraksi (31,98%). Kemudian hanya ada 3 indikator yang belum terlaksana dengan baik yaitu kualitas kerja sebesar (39,96%), produktivitas sebesar (41,98%) dan indikator adaptasi sebesar (37,3%).

Kemudian setelah dilakukan penjumlahan dan akhirnya didapatkan rata-rata dari keseluruhan indikator. Terdapat 7,11% dari responden yang menjawab sangat baik terhadap keseluruhan pertanyaan dari 8 indikator, selanjutnya 25,2% responden menjawab baik dari pertanyaan yang ada, kemudian 32,1% responden menjawab cukup baik, lalu 30,2% responden menjawab tidak baik, dan hanya 0,3% responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dengan demikian setelah melihat dari hasil rata-rata diatas dapat disimpulkan bahwa persentase jawaban terbesar ada di kategori cukup baik yaitu sebesar 32,1%. Maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau tergolong Cukup Baik.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari hasil analisa penelitian yang telah peneliti uraikan diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Kerjasama tergolong sudah baik.
2. Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ditinjau dari aspek Pengetahuan Tentang Pekerjaan, aspek Inisiatif dan Pemecahan Masalah, aspek Tanggungjawab, dan aspek Kemampuan dalam Berkomunikasi dan Berinteraksi tergolong cukup baik.
3. Sedangkan Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau jika ditinjau dari aspek Kualitas Kerja, aspek Produktivitas, dan aspek adaptasi tergolong kurang baik.

Jika dilihat dari 8 indikator diatas yaitu tentang Pengetahuan Tentang Pekerjaan, Kualitas Kerja, Produktivitas, Adaptasi, Inisiatif dan Pemecahan Masalah, Kerjasama, Tanggungjawab dan Kemampuan dalam Berkomunikasi dan Berinteraksi. Maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau tergolong **Cukup Baik.**

6.2 Saran

1. Disarankan kepada Irjen untuk meningkatkan pengawasan internal melalui Dirjen di Kementerian Agama khususnya Aparatur Sipil Negara di Kantor Wilayah Kementerian Provinsi Riau.
2. Disarankan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau agar dapat meleakukan koordinasi dengan kepala

3. pemerintahan daerah yaitu Gubernur Riau, sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai agar terjalin kerjasama & memelihara hubungan yang baik antara Kementerian Agama dengan pemerintahan daerah.
4. Disarankan kepada Aparatur Sipil Negara yang bekerja pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau untuk dapat mengembangkan dan meningkatkan lagi kinerjanya terutama pada aspek Kualitas Kerja, Adaptasi dan Produktivitas. Sehingga membuat kinerja pegawai lebih baik dan berpengaruh terhadap pencapaian kinerja organisasi.
5. Disarankan kepada peneliti selanjutnya agar dapat meneliti lebih baik lagi dengan judul yang sama dan lebih sempurna dari peneliti sebelumnya.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rachman, Arifin. 2001. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan*. Jakarta: CV. Haji Mas Agung.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. *Sumber Daya Manusia dalam Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosda Karya
- Depdikbud. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Enung Fatimah. 2009. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta: Pustaka Setia.
- Gie, The Liang. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty
- Giri, Efraim Ferdinan. 1998. *Balanced Scorecard : Suatu Sistem Pengukuran Kinerja Strategik*. *Kajian Bisnis*, No.13, 35-46
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P.2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia” Edisi Revisi ”*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handyaningrat, Soewarno. 2002. *Pengantar Studi ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung
- Handoko, Hani T. 2004. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPPE.
- I Nyoman Surna. 2000. *Pengembangan Diri*. Jakarta.
- Littlejohn, Stephen W & Karen A. Foss.2009. *Teori Komunikasi*, edisi 9. Jakarta: Salemba Humanika
- Manulang. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Ghalia Indonesia,

- Mangkunegara. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT.Remaja Rusdakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung: Refika Aditama.
- Manulang. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mahsun, Mohamad. 2009. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik (3th ed)*. Yogyakarta: BPFE.
- Manulang. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YPKN.
- Muhibbin Syah. 1995. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Notoadmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Rhineka Cipta.
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*
- Prayudi Atmosudirdjo. 1982. *Administrasi dan Manajemen Umum*. Jakarta: Ghalia.
- Peraturan Kepala BKN Nomor 7 tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Manajerial Pegawai Negeri Sipil.
- Robbins dan Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*. terj. Diana Angelica. Jakarta : Salemba Empat.
- Ruky, Ahmad S. 2004. *Sistem Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Sedarmayanti. 2000. *Restrukturasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung: Masdar Maju
- Sedarmayanti. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Mandar Maju.
- Simanjuntak, Payaman. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta : LPFEUI.
- Siagian S.P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta : PT. Asdi Mahasatya.
- _____. 2006. *Filsafat Administrasi*. Edisi revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinungan, Muchdarsyah. 2003. *Produktivitas Apa Dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sianipar, MM. 2000. *Perencanaan Peningkatan Kinerja*, LAN.
- Sulistiyani, Ambar Teguh. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suharsimi Arikunto. 1992. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sukardi. 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kompetensi dan Praktiknya)*. Jakarta: Bumi aksara
- T. Keban, Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Total Quality Service*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Andi,
- Tirtarahardja, Umar. 2005. *Pengantar Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ulum, Ihyaul M. D. 2006. *Audit Sektor Publik Suatu Pengantar*. Jakarta : Bumi Aksara

Dokumentasi

<https://riau.kemenag.go.id/artikel/39501/tugas-dan-fungsi-kementerian-agama-riau> [30/6/18]

Maharani Andika, DR Hardi Warsono, MTP dan Drs Mochamad Mustam, MS. 2015. *Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi Dan Kependudukan Provinsi Jawa Tengah*.

Pratama, Enda. 2017. *Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Pelawan Kabupaten Sarolangun*.

Aljuffri. 2013. *Analisis kinerja pegawai negeri sipil Pada dinas pendidikan Kabupaten Karimun*.

