KINERJA PEGAWAI DI KANTOR CAMAT KAMPA KABUPATEN KAMPAR

Oleh: Riski Sulaiman

riski.sulaiman@student.unri.ac.id

Pembimbing: Khairul Amri, S.Sos., M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi-Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

The inaccuracy in the completion of the files entered at the Kampa District Office of Kampar Regency is that the employees are not in place and the vacancies of service employees, causing the service to take longer than the specified time. In addition, the length of the correspondence process is due to the absence of employees at the Kampa District Office, Kampar Regency. This study aims to describe the performance of employees at the office of the Camat Kampa, Kampar Regency. To define the factors that affect the performance of employees at the office of the Camat Kampa, Kampar Regency. The formulation of the problem in this research is how is the performance of employees at the office of the Camat Kampa, Kampar Regency? What are the factors that affect the performance of employees in the office of the Camat Kampa, Kampar Regency?

The research method used in this study is this research using a qualitative approach. The research location is at the Kampa District Office, Kampar Regency. The research informants were the Head of the Kampa District of Kampar Regency, the Secretary of the Head of the Kampa District of Kampar Regency, the Head of Administration, and the Community of the Kampa District, Kampar Regency.

Based on the results of research and discussions that have been carried out in the previous chapter related to the performance of employees at the Kampa sub-district office, Kampar Regency, it can be concluded that the employee performance at the Kampa sub-district office can be seen from the lack of job responsibilities that must be given to the community in providing appropriate service delivery tasks. pretty good.

Keywords: Performance, Employees, and the Camat Office

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, dimana daerah diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat serta berwenang untuk mengelola potensi dan sumberdaya manusia yang ada di daerah. Maka dari itu, setiap pimpinan pemerintahan di daerah harus dapat meningkatkan sumberdaya tenaga kerja atau pegawainya sesuai dengan kemampuan dan kualitas yang dimiliki oleh pegawainya. Peningkatan kemampuan dan kualitas tenaga kerja adalah merupakan pembangunan dibidang ketenagakerjaan, karena tenaga kerja atau

pegawai merupakan unsur pelaksana dari pekerjaan yang akan dilaksanakan, juga sebagai aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara fungsional, jujur, adil dan merata.

Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah. Hal itu juga diperkuat dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dinyatakan bahwa setiap pegawai harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Sehingga dengan adanya aturan dan sumber daya yang dimiliki optimalisasi kinerja pegawai tentu sangat dibutuhkan diseluruh elemen birokrasi, terutama di instansi-instansi

yang berkaitan dengan pelayanan publik secara langsung. Untuk menjalankan sebagai urusan Otonomi Daerah tingkat Kabupaten dapat dilihat dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal Pasal 224 ayat (1) Kecamatan dipimpin oleh seorang kepala kecamatan yang disebut camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/wali kota melalui sekretaris Daerah. Pengelolaan pekerjaan di suatu instansi pemerintah dilakukan oleh aparatur sipil negara (ASN). Berdasarkan Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara maka ASN dibagi menjadi dua komponen yakni Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kontrak (PPPK) yang melaksanakan pekerjaan di instansi pemerintah. Pegawai merupakan sumber daya yang penting bagi organisasi karena memiliki bakat, tenaga dan kreatifitas yang sangat dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya, kinerja yang dicari oleh organisasi adalah seseorang yang tergantung dari kemampuan, motivasi dan dukungan individu yang diterima.

Pegawai yang memiliki semangat kerja yang tinggi akan meningkatkan kehidupan suatu instansi atau perusahaan, loyalitas dan semangat kerja dapat dilihat dari mereka yang merasa senang dengan pekerjaannya. Mereka akan memberikan lebih banyak perhatian, imajinasi, dan keterampilan dalam pekerjaannya sehingga kinerja dalam suatu instansi pun akan lebih optimal. Pengelolaan kinerja yang baik dapat meningkatkan kinerja organisasi, kelompok maupun individu yang digerakkan oleh kelompok dan pimpinan.

Kantor camat merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan pada masyarakat dan mengemban tugas umum Pemerintahan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Berdasarkan Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pegawai Sipil Negara, yang

dimaksud dengan Pegawai Negeri Sipil adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Pegawai Negeri Sipil melakukan pelayanan kepada masyarakat, sehingga kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat perlu mendapat perhatian yang penting dan sungguh-sungguh dari pemerintah.

Pegawai Kantor Camat sebagai salah satu unsur utama SDM aparatur Negara mempunyai peran yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan untuk masyarakat. Sosok Pegawai Kantor Camat yang mampu memainkan peran tersebut adalah pegawai yang mempunyai kompetensi yang diindikasikan dari sikap dan perilakunya yang penuh dengan kesetiaan dan ketaatan kepada Negara, bermoral dan bermental baik, profesional, sadar akan tanggung jawabnya sebagai pelayanan publik, serta mampu menjadi perekat persatuan dan kesatuan bangsa. Hal ini tidak terkecuali juga dilakukan oleh Kantor Camat Kampar Kiri Kabupaten Kampar.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai Camat dan sebagai perangkat daerah yang mengelola wilayah Kecamatan tidak bisa bekerja sendiri, oleh karena itu Camat dibantu oleh stafnya (perangkat kecamatan) yang dalam hal ini bertanggung jawab kepada Camat, berkaitan dengan hal tersebut dalam pelaksanaannya, menurut Peraturan Bupati Nomor 71 Tahun 2016, kantor Camat Kampa terdiri dari beberapa unsur, yaitu:

1. Unsur pimpinan terdiri dari Camat Kampa
2. Unsur pembantu pimpinan yang terdiri dari Sekcam
3. Unsur pelaksana terdiri dari kepala seksi
4. Kelompok jabatan fungsional dan Lurah

Salah satu organisasi pemerintah adalah Kecamatan Kampa. Kecamatan Kampa dimana tugas dan fungsinya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan pelayanan administrasi pada Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar yaitu :

Tabel 1.1 Bentuk Pelayanan Pada Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar

No	Perizinan	Non Perizinan
1	Keterangan penyelesaian proyek	Kartu keluarga (KK)
2	IMB (Ukuran S/D 120 M2)	Kartu tanda penduduk (KTP)
3	Rekomendasi pembangunan menara telekomunikasi	SKPD WNI - Pindah Datang - Pindah Keluar
4	SITU/ HO (Ukuran S/D 20 M2)	Akta Kelahiran
5	Rekomendasi izin keramaian	Akta Kematian
6	Perpanjangan SITU	SKGR
7	Rekomendasi SKCK	SKGRPP
8	Rekomendasi melaksanakan penelitian/ Survey	SKTH
9	Rekomendasi OMB (ukuran > 120 M2)	SKTW
10	Rekomendasi SITU/HO (ukuran >20 M2)	Checking SKT
11	-	SKD (Domisili)
12	-	Surat Keterangan tidak Mampu (SKTM)
13	-	Legalisir

Sumber: Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar 2020

Berdasarkan tabel diatas, Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar memiliki kegiatan dalam melayani kebutuhan baik dibidang perizinan maupun non perizinan. Adapun jenis pelayanan administrasi di Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar terdiri dari 10 Jenis Perizinan dan 13 Jenis Non Perizinan. Camat dibantu oleh staf-stafnya yang dalam hal ini para stafnya bertanggungjawab kepada camat. Berhasil atau tidaknya suatu tugas camat akan dipengaruhi oleh kemampuan pegawainya dalam menjalankan fungsinya sehingga pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar terhadap masyarakat dapat mencapai sasaran yang diharapkan. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar mempunyai Struktur Organisasi sebagai berikut:

Tabel 1.2 Struktur Organisasi di Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar

No	Uraian	Jumlah
1	Camat	1
2	Sekretaris Kecamatan	1
3	Kassubag Keuangan dan Kepegawaian beserta stafnya	6
4	Kassubag Umum dan Perencanaan beserta Stafnya	6
5	Kasi pemerintahan dan pelayanan beserta stafnya	5
6	Kasi Trantib	3
7	Kasi PMD	4
8	Kassubag Program	1
Jumlah		27

Sumber: Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar 2020

Tugas dan fungsi kecamatan mencakup perpanjangan tangan kabupaten

dalam pengurusan administrasi bagi masyarakat desa dan kelurahan sekitarnya artinya melayani segala kebutuhan masyarakat. Namun pada kenyataan di lapangan, dapat terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan belum sepenuhnya mencerminkan pelayanan yang berkualitas dan masih belum mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari masih adanya tugas bidang pemerintahan dan pelayanan yang tidak selesai pada waktunya, sebagaimana tergambar pada tabel berikut ini :

Tabel 1.3 Tugas-tugas bidang pemerintahan dan pelayanan yang selesai dan yang seharusnya selesai di Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar

No	Tugas bidang pemerintahan	Waktu maksimal	Selesai
1	KTP EL (Surat Keterangan Perekaman)	1 hari	30 hari
2	Kartu Keluarga (KK)	1 hari	30 hari
3	Pindah Penduduk -Pindah Datang -Pindah Keluar	5 hari	14 hari
4	Surat Keterangan Tanah (SKT) -SKGRT -SKHT -SKRPT	5 hari	14 hari
5	Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW)	1 hari	30 hari
	Surat Keterangan Riset	1 hari	7 hari
	Legalisir -Kartu Tanda Penduduk -Kartu Keluarga -Akta Kelahiran	1 hari	3 hari

Sumber: Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar 2020

Tabel 1.4 Kegiatan Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar

No	Jenis Pelayanan	2018	2019	2020
1	KTP EL (Surat Keterangan Perekaman)	296	192	125
2	Kartu Keluarga (KK)	153	172	115
3	Pindah Penduduk -Pindah Datang -Pindah Keluar	123 182	105 172	117 209
4	Surat Keterangan Tanah (SKT) -SKGRT -SKHT -SKRPT	257 112 88	261 99 70	221 75 65
5	Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW)	23	17	15
6	Surat Keterangan Riset	7	9	12
7	Legalisir -Kartu Tanda Penduduk -Kartu Keluarga -Akta Kelahiran	85 72 12	79 47 9	55 85 20

Sumber: Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar 2020

Berdasarkan pengamatan dan observasi selama Peneliti lakukan di Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai. Mengenai keramahan petugas, sikap petugas kantor Kecamatan kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat pada saat melakukan pelayanan, petugas tidak memberikan senyum dan salam terhadap pelanggan. Sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Hal tersebut akan membawa dampak yang kurang baik dan mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Berdasarkan data yang dihimpun penulis diketahui Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.5 Jumlah Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar Tahun 2020

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelayanan yang di Terima	Pelayanan Selesai Sesuai SOP	Pelayanan Selesai Tidak Sesuai SOP	Waktu maksimal	Selesai	
1	KTP EL (Surat Keterangan Perekaman)	125	56	69	1 hari	30 hari	
2	Kartu Keluarga (KK)	115	43	72	1 hari	30 hari	
3	Pindah Penduduk	Pindah Datang	117	107	10	5 hari	14 hari
		Pindah Keluar	209	81	128		
4	Surat Keterangan Tanah (SKT)	SKGRT	221	99	122	5 hari	14 hari
		SKHT	75	47	28		
		SKRPT	65	28	37		
5	Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW)	15	15	0	1 hari	30 hari	
6	Surat Keterangan Riset	12	12	0	1 hari	7 hari	
7	Le galisir	Kartu Tanda Penduduk	55	47	8	1 hari	3 hari
		Kartu Keluar ga	85	51	34		
		Akta Kelahir an	20	17	3		

Sumber : Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui ada beberapa pelayanan administrasi yang belum sesuai dengan SOP yang dimiliki oleh Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar seperti pelayanan KTP EL (Surat Keterangan Perekaman) yang mampu diselesaikan dari 125 berkas masuk hanya sebanyak 56 berkas. Pada pelayanan Kartu Keluarga (KK) yang mampu diselesaikan dari 115 berkas masuk hanya 43 berkas yang selesai tepat pada waktunya. Pada pelayanan pindah penduduk, pindah keluar dari 209 berkas masuk hanya sebanyak 81 berkas yang selesai tepat pada waktunya. Pada pelayanan Surat Keterangan Tanah (SKT), SKGRT dari 221 berkas masuk hanya sebanyak 99 berkas yang selesai tepat pada waktunya. Pada pelayanan administrasi Surat Keterangan Tanah (SKT), SKRPT dari 65 berkas masuk hanya sebanyak 28 berkas yang selesai tepat pada waktunya.

Berdasarkan hal tersebut masih ditemukan beberapa kelemahan, beberapa kelemahan tersebut antara lain berkaitan dengan hasil kerja dimana masih ada beberapa pegawai belum menyelesaikan tugasnya tepat pada waktunya, masih adanya pegawai yang kurang teliti dalam melaksanakan tugas sehingga perlu dikoreksi ulang oleh atasan, beberapa kelemahan tersebut tentunya menghambat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pembinaan pegawai perlu dilakukan untuk meminimalisasi kelemahan tersebut. Setiap pemimpin tentu saja menginginkan agar pegawainya mampu melaksanakan tugas sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, dalam mendorong peningkatan prestasi kerja pegawai tersebut maka pihak instansi perlu untuk melakukan langkah yang tepat agar diperoleh prestasi kerja yang baik.

Selain pelayanan yang tidak sesuai SOP, hal lain yang menjadi permasalahan pelayanan di Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar adalah fasilitas yang kurang memadai, hal ini terlihat dari ruang tunggu yang kurang nyaman serta toilet

untuk umum yang kurang nyaman. Selain itu, lahan parkir yang disediakan pun tidak diatur dengan baik sehingga kendaraan masyarakat terkesan tidak rapi dan menyatu dengan kendaraan pegawai Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar.

Ketidaktepatan penyelesaian berkas-berkas yang masuk pada Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar adalah para pegawai sedang tidak berada di tempat serta kekosongan pegawai pelayanan sehingga menyebabkan pelayanan yang lebih lama dari waktu yang ditentukan. Selain itu lamanya proses pengurusan surat menyurat dikarenakan tidaknya adanya pegawai di Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar.

Berdasarkan penjelasan di atas terkait dengan kinerja dari para pegawai dinas terkait yang dalam hal ini Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar. kinerja pegawai dapat dilihat seberapa jauh sumberdaya yang dimiliki oleh Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar khususnya dalam hal pengaturan perpajakan kendaraan bermotor. alam suatu kegiatan instansi atau organisasi, Sumber Daya Manusia berperan sebagai penggerak utama dan penentu bagi keberhasilan ataupun kemajuan suatu organisasi. Sumber Daya Manusia merupakan salah satu factor penting yang harus diperhatikan oleh semua pihak instansi yang terkait didalamnya demi tercapainya suatu tujuan. Selain faktor Sumber Daya Manusia tersebut banyak pula faktor – faktor lainnya yang perlu diperhatikan, karena antar satu faktor dengan yang lainnya saling keterkaitan sehingga memiliki unsur kesatuan.

Prinsip pelayanan yang profesional yang seharusnya meliputi tanggap, tepat, dan profesional, disiplin, bekerja datang dan pulang pada waktu yang telah ditetapkan dan tidak mengulur – ngulur waktu penyelesaian pekerja, yang secara keseluruhan bermuara pada penyelesaian dan pencapaian target kerja atas pegawai. Apabila prinsip – prinsip tersebut belum terlaksana dengan baik akan mengurangi

produktivitas kerja pegawai yang mengakibatkan terbelenggalnya tugas dan tujuan organisasi yang efektif dan efisien. Untuk itu penulis merasa perlu adanya perbaikan kinerja oleh Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar.

Untuk itu penulis merasa perlu adanya perbaikan kinerja oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dengan menetapkan arah kebijakan, program dan kegiatan dengan memperhatikan Sumber Daya Manusia didalam organisasi serta keadaan lingkungan yang dihadapi. Dengan memenuhi syarat profesionalitas kerja pegawai dengan meningkatkan kualitas kinerja Sumber Daya Aparatur Sipil Negara dan Pegawai Tenaga Harian Lepas (THL) serta kebutuhan sarana dan prasarana yang ada dalam lingkungan Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar. Akan tetapi setelah peneliti melakukan survey dengan cara melakukan wawancara dan Observasi kepada pegawai kantor camat tersebut dan data yang diperoleh ternyata masih banyaknya permasalahan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan adanya gejala-gejala sebagai berikut :

1. Dari segi kemampuan, masih ada pegawai yang belum mampu menyelesaikan pelayanan pada tepat waktunya
2. Dari segi kemampuan juga masih banyak pegawai kurang teliti dalam penyelesaian pelayanan administrasi masyarakat sehingga banyak pelayanan masyarakat yang bermasalah
3. Motivasi pegawai yang masih kurang dapat dilihat dari masih ada pegawai yang datang terlambat pada saat jam istirahat telah habis.

Berdasarkan data-data yang diuraikan, maka penulis tertarik mengangkat judul **Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang diteliti dirumuskan:

1. Bagaimana kinerja pegawai di kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar ?
2. Apa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan kinerja pegawai di kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar.
2. Untuk mendefinisikan faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar.

1.4. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap dari penelitian ini dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Manfaat Praktis

Bagi pihak yang terkait dengan penelitian ini, dapat mengembangkan kinerja pegawai di kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar sehingga dapat memberi masukan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai di kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar.

2. Manfaat Akademis

Secara akademis di harapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat diantaranya, Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dapat memberikan suatu karya peneliti baru yang dapat mendukung dalam pengembangan sistem informasi, Bagi peneliti dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh secara teori di lapangan, Bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai acuan terhadap pengembangan ataupun pembuatan dalam penelitian yang sama.

Bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai acuan terhadap pengembangan ataupun pembuatan dalam penelitian yang sama

2. KONSEP TEORI

2.1 Kinerja

Kinerja berasal dari Job Performance prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2005:67). Hasil kerja secara kualitas disini dapat diartikan bagaimana seorang pegawai atau karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan serta kesempurnaan dari hasil setiap pekerjaannya. Dan dilihat dari segi hasil kerja secara kuantitas bagaimana seorang pegawai atau karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya tepat waktu yang telah ditetapkan dan hasilnya juga sesuai dengan sasaran serta hasilnya juga memuaskan. Menurut Sedarmayanti (2007: 196) terdapat beberapa indikator terkait dengan kinerja dalam memberikan kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk:

1. Kualitas, merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati tujuan yang diharapkan.
2. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.
3. Jangka waktu adalah sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.
4. Sikap kooperatif, merupakan tingkat sejauhmana karyawan atau pegawai memelihara harga diri, nama baik dan kerjasama diantara rekan kerja dan bawahan.
5. Kepercayaan
6. Tanggung jawab

2.2 Kinerja Organisasi

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan, para pegawai negeri sipil sering sekali tidak memperhatikan hal-hal tersebut, kecuali bila mana keadaan sudah terlampaui buruk, terlalu sering para aparatur tidak mengetahui betapa buruknya kinerja yang mereka tunjukkan, sehingga berakibat pada merosotnya kinerja organisasi yang krisis dan serius dalam satuan instansi pemerintahan mereka, dalam teori kinerja organisasi yang disampaikan oleh Agus Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Agus Dwiyanto menyatakan beberapa hal sebagai berikut, yaitu:

1. Produktivitas
Karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.
2. Kualitas layanan
Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat bisa mejadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik
3. Responsivitas
Kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukan ke dalam indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.
4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

5. Akuntabilitas
Akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.
(Dwiyanto, 2008:50-51).

2.3 Pegawai

Pengertian Pegawai Negeri menurut Undang-Undang Pokok-Pokok Kepegawaian nomor 43 tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok kepegawaian adalah sebagai berikut: Pegawai Negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri, atau disertai tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan. Sebagaimana diketahui bahwa pegawai negeri merupakan unsur pendukung pelaksana dalam membantu pemerintah dalam roda pembangunan nasional.

Status pegawai terbagi atas beberapa bagian sebagaimana uraian berikut:

1. Karyawan tetap

Pengertian karyawan tetap dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pegawai yang bekerja di suatu badan usaha (perusahaan) secara tetap berdasarkan surat keputusan. Sedangkan dalam kamus bisnis dan bank (dalam Mangkunegara, 2010: 25) Pekerja tetap adalah pekerja atau mereka yang bekerja dengan memperoleh upah /gaji secara tetap baik ada kegiatan ataupun tidak, dibayar tetap, pada suatu periode tertentu dan tidak tergantung pada hari masuk kerjanya. Berdasarkan peraturan Dirjen Pajak Nomor 31/PJ/2009, pengertian pegawai tetap adalah pegawai yang menerima atau memperoleh penghasilan dalam jumlah tertentu secara teratur, termasuk anggota dewan komisaris dan anggota dewan pengawas yang secara teratur terus menerus ikut mengelola perusahaan secara langsung, serta pegawai yang bekerja berdasarkan kontrak untuk suatu jangka waktu sepanjang pegawai yang bersangkutan bekerja penuh (full time) dalam pekerjaan tersebut.

2. Karyawan honorer

Pengertian pekerja honorer dalam kamus Bisnis dan Bank adalah mereka yang bekerja tidak tetap yang upah mereka dibayar secara memperhatikan jumlah hari kerja pekerja tersebut. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2005 Pasal 1 yang dimaksud dengan tenaga honorer adalah seseorang yang diangkat oleh pejabat Pembina kepegawaian atau pejabat lain dalam pemerintahan atau yang penghasilannya menjadi beban

anggaran pendapatan dan belanja Negara atau daerah.

3. Karyawan kontrak

Pengertian karyawan kontrak adalah karyawan yang bekerja pada suatu instansi dengan kerja waktu tertentu yang didasari atas suatu perjanjian atau kontrak dapat disebut dengan perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT), yaitu perjanjian kerja didasarkan pada suatu jangka waktu yang diadakan untuk paling lama 2 tahun dan hanya dapat diperpanjang 1 kali untuk jangka waktu maksimal 1 tahun (Undang-Undang RI ketenagakerjaan 2003, pasal 59 ayat 1)

Kinerja pegawai negeri sipil dalam penelitian ini akan diukur dengan beberapa indikator yang dikemukakan oleh Bangun (2012: 231) yaitu sebagai berikut:

1. Jumlah Pekerjaan Dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga menuntut pegawai harus memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan, keterampilan maupun kemampuan yang sesuai.
2. Kualitas Pekerjaan Setiap pegawai dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh pegawai untuk dapat mengerjakannya sesuai ketentuan.
3. Kemampuan Kerjasama Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang pegawai saja, untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang pegawai atau lebih, sehingga membutuhkan kerjasama antar

pegawai. Kinerja pegawai dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan sekerja lainnya.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar. Alasan peneliti melakukan penelitian disini karna berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, peneliti melihat bahwa masih ada kekurangan dalam hal pelayanan di kantor camat ini.

3.3. Informan Penelitian

Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan teknik *snowball sampling*, yaitu informan yang dipilih benar-benar mengetahui dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan permasalahan penelitian. Adapun informan dari penelitian ini yaitu:

1. Camat Kampa
2. Sekretaris Camat Kampa
3. Kasi Pemerintahan
4. Anggota Kasi Pemerintahan
5. Masyarakat Kecamatan Kampa

3.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan sumber datanya adalah sebagai berikut:

3.4.1. Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan peneliti (Umar, 2011:42)

3.4.2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan pengambilan data yang apabila melalui tangan kedua (Riduwan, 2012: 21). Bentuk data sekunder dapat berupa komentar, interpretasi ataupun pembahasan tentang

materi asli atau pembahasan tentang materi dari data primerdata sekunder ini juga bisa berupa artikel-artikel dalam surat kabar ataupun majalah yang populer, buku, artikel-artikel dari jurnal ilmiah, buletin statistik, laporan-laporan, arsip organisasi, publikasi pemerintah, informasi dari organisasi, analisis yang dibuat oleh para ahli, hasil survei terdahulu, catatan-catatan publik mengenai peristiwa-peristiwa resmi serta catatan-catatan perpustakaan (Silalahi, 2006: 266).

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

3.5.1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan dimaksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2018: 248). Pertanyaan wawancara diberikan sesuai instrumen wawancara penelitian. Orang yang diwawancarai adalah informan dan *key* informan penelitian. Hal yang diwawancarai adalah mengenai Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar.

3.5.2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya (Arikunto, 2010: 274). Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain (Sugiyono, 2018: 240).

Dokumentasi dalam penelitian ini berupa dokumen terkait gambaran Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar.

3.6 Teknik Analisa Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis data *Interactive Model*, terdapat empat langkah yang harus dilalui, diantaranya:

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait penelitian yang dilakukan.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Dalam hal ini peneliti mereduksi data dengan memfokuskan pada Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian ini peneliti menyajikan data terkait Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar menggunakan teks naratif. Dan selanjutnya mencari faktor-faktor yang menghambat terciptanya kinerja yang maksimal.

4. *Conclusion Drawing* (Menarik Kesimpulan)

Dalam penelitian ini, menarik kesimpulan setelah menemukan faktor-faktor yang menghambat belum tercapainya kinerja yang maksimal di Kantor Camat Kampa.

4. HASIL PENELITIAN

4.1. Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar

4.1.1. Kualitas

kualitas diketahui bahwa pegawai melalaikan pekerjaan dengan menunda-nunda sehingga tidak tepat waktu yang masih mengatakan masih ada pegawai yang menunda-nunda pekerjaan sehingga tidak terselesaikan sesuai waktu yang ditentukan.

4.1.2. Kuantitas

kuantitas diketahui bahwa semakin tinggi motivasi kerja yang diberikan kepada pegawai dalam melakukan pekerjaannya maka hasil yang dicapai juga akan meningkat pula, baik dalam hal kualitas maupun kuantitas.

4.1.3. Jangka Waktu

jangka waktu di ketahui lambannya proses kerja pegawai maupun ketidakhadiran pegawai yang kurang tepat waktu.

4.1.4. sikap Kooperatif

sikap kooperatif sudah melakukan kerjasama dengan pegawainya sudah cukup baik hal ini diketahui dari adanya kerjasama yang di bangun dengan pegawainya seperti Camat Kampa Kabupaten Kampar mau melakukan kerja sama dengan pegawainya dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan yang ada.

4.1.5. Kepercayaan

kepercayaan pegawai pelayanan di kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar sudah menghargai dan melayani pengguna layanan dengan baik dan tanggap, Melayani sesuai apa keperluannya.

4.1.6. Tanggung Jawab

kepercayaan pegawai pelayanan di kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar sudah menghargai dan melayani pengguna layanan dengan baik dan tanggap, Melayani sesuai apa keperluannya.

4.2. Faktor-faktor Penghambat belum maksimalnya Kinerja Pegawai di Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar

4.2.1. Sarana dan Prasarana

Sarana Komputer yang belum memadai hal ini mengakibatkan terjadi keterlambatan penyelesaian pekerjaan karena terkendala rusaknya beberapa komputer.

4.2.2. Pelayanan yang tidak Sesuai SOP

Pelayanan yang tidak sesuai SOP tidak sesuai dengan jadwal SOP kesiapan

pelayanan khususnya pengurusan KK namun pihak sekretaris camat Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar.

4.2.3. Penundaan Pekerjaan

Penundaan pekerjaan dalam penyelesaian tugas masih kurang karena masih adanya pekerjaan yang tidak terselesaikan dalam waktu yang ditentukan.

4.2.4 Disiplin Waktu

Disiplin waktu masih ada pegawai kecamatan yang masuk jam kerja tidak sesuai dengan waktu telah di tentukan misalkan jam kerja pelayanan dari Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar dimulai pukul 08.00 Wib hingga pukul 16.00 Wib.

5. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya terkait dengan kinerja pegawai di kantor camat Kampa Kabupaten Kampar, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja pegawai di Kantor Camat Kampa terlihat sudah cukup baik diketahui dari adanya kerjasama yang di bangun dengan pegawainya seperti Camat Kampa Kabupaten Kampar mau melakukan kerja sama dengan pegawainya dalam menyelesaikan pekerjaannya. Namun perlu dilakukan peningkatan dan perbaikan dibeberapa sisi seperti kinerja yang terkait dengan pelayanan kepada masyarakat.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan diatas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Kepada pegawai Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar meningkatkan kinerjanya untuk menghindari ketidaktepatan waktu karena terkadang Camat Kampa Kabupaten Kampar tidak berada di kantor.
2. Kepada pegawai Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar dapat merumuskan

guna pengadaan sarana dan prasarana oleh pemerintah pusat sebagai penunjang kinerja pegawai serta pelayanan terhadap masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Bangun, W. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga

Dharma. Agus. 2003. *Manajemen Supervisi: Petunjuk Praktis Bagi Para Supervisor*. Jakarta: RajaGrafindo Persada

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Edison, Emron. Yohny anwar, Imas komariyah. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta

Edison, Emron., dkk. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung.

Handoko.T.Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta

Kaswan. 2017. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Bandung: Alfabeta

Mangkunegara, A. Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber daya Manusia. Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.

- Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Miles dan Huberman Idrus. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta : Erlangga
- Moleong, Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Rosdakarya
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Prawirosentono, Sujadi. 1997. *Manajemen Produksi Dan Operasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Riduwan. 2012. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta
- Rivai, Veithzal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Rivai, Veitzal. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari. Teori ke Praktik*. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada
- Robbins. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Kelompok Gramedia
- Ruky, Achmad S. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakrata: Gramedia
- Sedarmayanti. 2007. *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas kerja*. Bandung: Bandar Maju
- Silalahi. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press
- Sobandi dkk. 2006. *Desentralisasi dan Tuntutan Penataan*. Bandung: Kelembagaan Daerah.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Wasistiono, Sadu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Aparatur Pemerintah Daerah*. Bandung:Fokusmedia
- Perundang-Undangan:**
 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
 Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah
 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
 Peraturan Bupati Nomor 71 Tahun 2016
 Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai

Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun
2005

Undang-Undang RI ketenagakerjaan 2003

Undang-Undang Nomor 66 Tahun 2016

Jurnal/Skripsi Penelitian:

Al Juffri. 2013. Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Karimun. Skripsi Administrasi Negara. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim

Armediana Sukmarwati, 2017 Analisis Kinerja Pegawai Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Jurnal Jurusan Administrasi Publik. Universitas Diponegoro

Asmah Syam Sinaga. 2020. Peranan Motivasi Kerja Dalam Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tanjungbalai Utara Kota Tanjung Balai. Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik, 2(1) 2020. Universitas Medan Area

Hany Rahayu. 2015. Analisis Kinerja Pegawai Bpjs Kesehatan Cabang Tangerang. Skripsi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Kadek Derina Sariyanti. 2014. Analisis Kinerja Pegawai Universitas Pendidikan Ganesha Di Singaraja. Jurusan Pendidikan Ekonomi Vol: 4 No: 1 Tahun: 2014. Universitas Pendidikan Ganesha