

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN KANTOR CAMAT MANDAH  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

**Ika Purwanti**

[ikapurwanti755@gmail.com](mailto:ikapurwanti755@gmail.com)

Kantor Camat Mandah

**Kodrat Sunyoto**

**Arini Sulistyowati**

Universitas Wijaya Putra Surabaya

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is to describe the performance of public services in the District Office of Mandah District, Indragiri Hilir Regency. The results of research on public service performance consists of: work results, leadership, work skills, cooperation, discipline. The quality of work in 2019 is around 80% of the 100% target, this is due to some activities which cannot be carried out due to technical problems. The quantity of work completes work on time and in accordance with established standards. Leadership in mobilizing and directing subordinates and providing encouragement, enthusiasm and support to employees is quite good and firm. Work skills of employees according to their respective fields and in accordance with their duties and functions. Cooperation in completing the tasks and activities of the sub-district office, the formation of an activity committee team and always supports all work programs so that work targets can be achieved.*

**Keywords:** performance, service

**ABSTRAK**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kinerja pelayanan publik di lingkungan Kantor Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir. Hasil penelitian tentang kinerja pelayanan public terdiri dari: hasil kerja, kepemimpinan, keterampilan kerja, kerja sama, disiplin. Kualitas kerja pada tahun 2019 sekitar 80% dari target 100%, ini disebabkan ada beberapa kegiatan yang tidak dapat dilaksanakan karena masalah teknis. Kuantitas kerja menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kepemimpinan dalam menggerakkan dan mengarahkan bawahan serta memberikan dorongan, semangat dan dukungan kepada para pegawai sudah cukup baik dan tegas. Keterampilan kerja pegawai sesuai bidangnya masing-masing dan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Kerjasama dalam menyelesaikan tugas dan kegiatan kantor camat, pembetukan tim panitia kegiatan dan selalu mendukung semua program kerja sehingga target kerja dapat tercapai.

Kata kunci: kinerja, pelayanan

## PENDAHULUAN

Pelayanan yang diberikan akan memiliki kualitas yang bagus tergantung juga dari kinerja yang dilakukan organisasi yang bersangkutan, sementara itu tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat (*stakeholder*) adalah pengguna jasa yang ada di birokrasi. Dan pengguna jasa merupakan aset yang sangat berharga dalam pengembangan jasa pelayanan. Namun sangat disayangkan ketika melayani, petugas pelayanan kadang-kadang lupa akan fungsinya yakni berada di satu titik di bawah pengguna. Bila sedang melayani masyarakat, seorang birokrat harus pandai menempatkan diri agar timbul keselarasan antara pengguna jasa dan petugas pelayanan. Sementara ini kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi yang ada di sekitarnya adalah sangat lemah, dikarenakan dengan timbulnya kasus-kasus yang terjadi dewasa ini, di samping itu pula, adanya media-media yang menyampaikan kejadian-kejadian yang berhubungan dengan pemerintahan secara transparan.

Guna mencapai tujuan tersebut tentunya diperlukan adanya sumber daya manusia. Asset organisasi yang paling penting dan harus diperhatikan oleh manajemen adalah manusia. Hal ini bermula pada kenyataan bahwa manusia merupakan elemen yang selalu ada dalam setiap organisasi. Manusia membuat tujuan-tujuan, inovasi dan mencapai tujuan organisasi, manusia juga merupakan sumber daya yang dapat membuat sumber daya organisasi lainnya bekerja dan berdampak langsung terhadap efektivitas organisasi.

Efektivitas organisasi merupakan keseimbangan atau pendekatan secara optimal pada pencapaian tujuan, kemampuan dan pemanfaatan tenaga manusia (Argyris dalam Siliss 1968). Untuk dapat mencapai efektivitas organisasi dalam rangka pencapaian tujuan maka harus memperhatikan kinerja, sebagaimana dikemukakan oleh Bastian

(2001) bahwa pengukuran dan manfaat penilaian kinerja organisasi akan mendorong pencapaian tujuan organisasi dan akan memberikan umpan balik untuk upaya perbaikan secara terus-menerus.

Dikatakan oleh Rivai (2005) bahwa keberhasilan organisasi atau perusahaan dalam meningkatkan kinerja organisasi atau perusahaannya sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang bersangkutan dalam berkarya atau bekerja sehingga perusahaan perlu memiliki pegawai yang berkemampuan tinggi.

Rivai (2005) juga mengemukakan bahwa bekerja merupakan kegiatan manusia untuk mengubah keadaan tertentu dari suatu alam lingkungan. Perubahan itu ditujukan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Pada dasarnya kebutuhan hidup manusia tersebut tidak hanya berupa material tetapi juga nonmaterial seperti kebanggaan dan kepuasan kerja sehingga akan menimbulkan rasa berprestasi (*sense of accomplishment*). Didalam proses bekerja untuk mencapai kebutuhan yang diinginkan tiap individu cenderung akan dihadapkan pada hal-hal yang baru yang mungkin tidak diduga sebelumnya sehingga melalui bekerja dan pertumbuhan pengalaman, seseorang akan memperoleh kemajuan dalam hidupnya. Dalam proses bekerja itulah seseorang dapat dilihat bagaimana kinerjanya.

Pada hakikatnya Kinerja, sebagaimana yang dikemukakan oleh Rivai (2005) adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar hasil kerja, target atau sasaran yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Mengingat betapa pentingnya kinerja pegawai dalam usaha organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan maka berbagai kegiatan harus dilakukan organisasi untuk meningkatkan kinerja

pegawai, salah satu diantaranya adalah dengan melakukan penilaian kinerja.

Penilaian terhadap kinerja merupakan kegiatan membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan yang direncanakan (Ruky 2001), sehingga terdapat standar pekerjaan yang jelas dan dapat dipergunakan sebagai pembanding cara dan hasil pelaksanaan tugas-tugas dari suatu pekerjaan. Penilaian terhadap kinerja menurut Ruky (2006) bertujuan untuk menilai seberapa baik pegawai telah melaksanakan pekerjaannya dan apa yang harus mereka lakukan untuk menjadi lebih baik dimasa mendatang.

Upaya awal dalam melakukan penilaian adalah melakukan analisis pekerjaan secara keseluruhan, yaitu tujuan pekerjaan dan tugas-tugas utama (*key result areas*) yang telah dirumuskan dalam job description. Masing-masing tugas utama ini melibatkan kinerja sasaran tertentu yang dapat dirumuskan sebagai standar kinerja suatu pekerjaan tertentu untuk diselesaikan. Suatu standar kinerja biasanya ditetapkan dalam bentuk sebuah sasaran atau target yang harus dicapai untuk suatu periode tertentu. Untuk mengetahui pegawai yang kompeten tersebut maka perlu suatu evaluasi kinerja pegawai.

Beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian ini telah dilakukan oleh sejumlah peneliti terdahulu, diantaranya penelitian Lustyowati (2014) dengan judul penelitian "Kinerja Dinas Kesehatan Kota Surabaya dalam Melaksanakan Program Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Demam Berdarah Di Kecamatan Wiyung". Hasil dari penelitian diatas dalam tahap masukan menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan dinas kesehatan kota Surabaya salah satunya adalah pelayanan dalam pelaksanaan program pencegahan dan pemberantasan penyakit demam berdarah di kecamatan Wiyung sudah dikatakan baik. Sumber daya kesehatan dikatakan baik yakni dengan melakukan pembinaan mental. Pada tahap hasil antara rnenunjukkan bahwa keadaan lingkungan dilihat dari peran masyarakat

terhadap keadaan lingkungan masih dikatakan kurang. Perilaku hidup masyarakat untuk hidup sehat dan bersih masih dikatakan kurang. Akses dan mutu pelayanan yang diberikan oleh dinas kesehatan kota Surabaya sudah baik, dilihat dari akses masyarakat yang menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Dan pada tahap hasil akhir menunjukkan bahwa dari tingkat mortalitas menunjukkan bahwa masih ada korban meninggal dunia akibat penyakit demam berdarah. Dan pada tingkat morbiditas menunjukkan bahwa jumlah penduduk penderita demam berdarah meningkat dari tahun ke tahun.

Selanjutnya penelitian Happy Fitri (2014) dengan judul penelitian : Akuntabilitas Kinerja di Kantor Pelayanan dan Bea Cukai Juanda. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui akuntabilitas kinerja di Kantor Pelayanan dan Bea Cukai Juanda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang meliputi kinerja di KPBC Juanda dengan menggunakan system pengukuran balanced scorecard yaitu system pengukuran kinerja melalui 4 perspektif yaitu financial perspektif, customer perspektif, internal business, process perspektif dan *learning and growth perspektif*. Hasil dari penelitian di KPBC Juanda dalam tahap financial perspective, kinerja juga dinilai sudah bagus hal ini dibuktikan dengan tercapainya target penerimaan yang meningkat dibanding tahun sebelumnya, sisi lain pada tahap ini adalah laporan keuangan yang jelas dan terperinci yang rnenunjukkan adanya upaya penghematan dan pemanfaatan aktiva. Pada focus kedua yaitu customer perspefive , kinerja KPBC Juanda dinilai kurang bagus. Dalam hal ini pangsa pasar, akuisisi, retensi dan profitabilitas pelanggan sudah bagus, namun pada sisi kepuasan pelanggan dinilai masih kurang karena prosedur permohonan pengurusan dokumen agak lama dan panjang. Pada focus ketiga yaitu internal business, kinerja KPBC Juanda dinilai sudah cukup bagus, inovasi dilakukan dengan upaya

peningkatan pelayanan. Pada focus keempat yaitu *learning and growth perspective* dinilai sudah bagus karena adanya upaya peningkatan kualitas SDM yang dilakukan dengan diklat, program PPKP serta pemberian motivasi kepada pegawai.

Terakhir penelitian Norbety (2014) dengan judul penelitian "Kinerja Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al AmaI di Surabaya ". Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dilihat dari factor personal telah berjalan dengan baik, dari factor kepemimpinan sudah sangat baik, dari factor tim sudah bedalan dengan baik, dari factor system cukup memadai dan sudah sangat baik dan dari factor kontekstual dapat teratasi dengan baik.

## **TINJAUAN TEORITIS**

### **Konsep Kinerja**

Kerja yang dicapai seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya disebut sebagai kinerja, dalam bahasa yang lebih populer disebut sebagai prestasi (performance). Simamora (1995) mengatakan bahwa kinerja merupakan suatu pencapaian persyaratan-persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari output yang dihasilkan baik jumlah maupun kualitasnya, juga dipertegas kembali oleh Nawawi (1997) bahwa yang disebut kinerja dengan istilah karya yaitu suatu hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, hasil yang bersifat fisik/material maupun non fisik.

Bernandin dan Russell (1993) bahwa bagi suatu organisasi atau unit kerja dimana outputnya dapat diidentifikasi secara individual dalam bentuk kuantitas seperti contoh pabrik rokok, indikator kerja dapat diukur dalam kurun waktu tertentu. Namun pada unit kerja kelompok atau tim, kinerja tersebut agak sulit teridentifikasi secara kuantitas dan individual. Dalam hubungan ini menurut Simamora (1995) kinerja antara lain dapat dilihat dari indikator-indikator berikut : "kepatuhan terhadap segala aturan yang telah di tetapkan dalam perusahaan dapat melaksanakan tugasnya tanpa kesalahan

(dengan tingkat kesalahan lebih rendah) dan ketetapan dalam menjalankan tugasnya".

Gibson and Ivancevich dalam Rivai (2005) bahwa kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik. Hunt and Osborn dalam Rivai (2005) bahwa kinerja sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun perusahaan. Bastian seperti yang dikutip oleh Tangkilisan (2001) kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut. Smith dalam Soedarmayanti (2001) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja atau keluaran dari suatu proses. Menurut Mangkunegara (2004) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

### **Penetapan Sasaran Kinerja**

Menurut Ruky (2006) sasaran adalah rumusan atau uraian tentang suatu hasil yang harus atau ingin dicapai dalam kurun waktu tertentu. Sedangkan hasil merupakan apa yang diperoleh seseorang atau sekelompok orang dari tindakan, kegiatan atau usaha yang dilakukannya, baik atau jelek, positif atau negative.

Menurut Ruky (2006 ) bahwa dalam sebuah organisasi baik organisasi bisnis maupun organisasi non-bisnis sasaran dapat dikelompokkan kedalam empat kategori antara lain:

1. Sasaran dasar (basic) yaitu sasaran atau tugas dasar yang harus dicapai oleh seseorang pemegang jabatan tertentu yang telah tercantum dalam "Kesepakatan Prestasi" masing-masing.

2. Sasaran pemecahan masalah (problem solving) yaitu mengembangkan pemecahan masalah (pemecahan untuk problem yang penting yang timbul dalam pelaksanaan tugas pada periode sebelumnya).
3. Sasaran inovatif yaitu mengembangkan metode kerja baru atau produk baru, misalnya menciptakan system baru yang menghasilkan efisiensi atau output lebih tinggi.
4. Sasaran pengembangan pribadi. Sasaran ini adalah untuk memperkuat kemampuan sendiri untuk meningkatkan potensi dan prestasi diri.

Dikatakan oleh Simamora (2004) bahwa terdapat tiga alasan mengapa penentu sasaran mempengaruhi kinerja antara lain :

1. Penentu sasaran mempunyai dampak mengarahkan yaitu memfokuskan aktivitas kearah yang lebih focus.
2. Disebabkan oleh sasaran yang telah diterima organisasi cenderung mengarahkan upaya secara proposional terhadap kesulitan sasaran.
3. Sasaran yang sukar akan membuahkan ketekunan dibandingkan dengan sasaran yang ringan.

## METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ilmiah diperlukan metode yang sesuai dengan tujuan perumusan masalah yang akan diteliti dalam arti, metode yang mampu menemukan data yang relevan (*valid*) dan kebenaran yang dapat dipercaya (*reliable*). Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu kontes khusus yang alamiah yang

alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2005)

Usaha mempelajari penelitian kualitatif tidak terlepas dari usaha mengenai tahap-tahap penelitian, dengan salah satu ciri pokoknya adalah peneliti menjadi alat peneliti (Lincoln dan Guba dalam Moleong, 2005)

### Teknik Analisis Data

Dalam tahap ini dilakukan pengolahan data dikerjakan sedemikian rupa sampai berhasil menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipahami untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian. Menurut Moleong (2002) langkah-langkah kerja dalam penelitian kualitatif adalah:

1. Pengumpulan data yang tersedia dari beberapa sumber yaitu dari wawancara dengan Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir, Sekretaris Camat, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial dan Kepala Seksi Pelayanan Umum. Observasi berupa pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan kegiatan lapangan, dokumen resmi.
2. Reduksi data yaitu data yang diperoleh dari lokasi penelitian Data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan. Laporan lapangan oleh peneliti direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, dan kemudian dilakukan dengan jalan membuat abstraksi, karena abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada didalamnya. Reduksi data ini dilakukan terus-menerus selama proses penelitian berlangsung
3. Kategorisasi, yaitu memilah-milah data sesuai dengan kebutuhan peneliti kemudian peneliti mengkatagorisasikan data yang telah terkumpul dengan cara memberikan kode pada data yang telah ada.
4. Tahap akhir dari analisis data ini adalah penafsiran data yaitu

mengolah hasil sementara menjadi teori substansi dengan menggunakan metode tertentu yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kecamatan Mandah adalah salah satu dari 20 kecamatan yang ada dalam Kabupaten Indragiri Hilir dengan luas wilayah 1.479, 24 Km<sup>2</sup> atau 147,924 Ha. Dalam upaya peningkatan penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan masyarakat secara berdaya guna dan berhasil guna pemerintahan telah mengadakan kembali struktur organisasi pemerintahan kecamatan.

Kecamatan Mandah telah dilaksanakan pembentukan dan penataan kembali susunan organisasi pemerintahan Kecamatan Mandah berdasarkan struktur organisasi pola minimal yang sesuai dengan Keputusan Gubernur Propinsi Riau Nomor 218 Tahun 1997 dan Keputusan Mendagri No. 20 Tahun 1997 tentang Tata Kerja Pemerintahan Kecamatan.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi, Camat Mandah dibantu oleh Sekretaris Camat beserta 3 Kasubbag (Kasubbag Administrasi dan Kepegawaian, Kasubbag Keuangan dan Perlengkapan serta Kasubbag Perencanaan dan Pengendalian), 5 Kasi (Kasi Umum, Kasi Tata Pemerintahan, Kasi Pemberdayaan Masyarakat, Kasi Kesejahteraan Sosial, serta Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum) dan beberapa Instansi Vertikal yang ada di wilayah Kecamatan Mandah. Pada tahun 2011, Kecamatan Mandah mengalami pemekaran desa sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 6 Tahun 2011, sehingga Kecamatan Mandah terdiri 1 kelurahan dan 16 desa pada tahun 2015.

### **Hasil Kerja**

Kualitas kerja pegawai Kantor Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir adalah kemampuan pegawai dalam menyelesaikan

pekerjaannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja pegawai Kantor Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir sangat baik dilihat dari hasil penilaian kerja pegawai yang menunjukkan tercapainya sasaran kerja individu. Capaian kegiatan pada tahun 2019 sekitar 80% dari target 100%, ini disebabkan ada beberapa kegiatan yang tidak dapat dilaksanakan karena masalah teknis.

Kuantitas kerja pegawai mengacu pada jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan pegawai dibandingkan dengan standar kinerja yang telah ditetapkan. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir mampu menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Konsekuensi dari hasil kerja yang baik adalah dengan pemberian reward dan sebaliknya hasil kerja yang tidak baik akan diberikan punishment sesuai dengan kebijakan organisasi atau Kantor Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir.

### **Kepemimpinan**

Kepemimpinan dari Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir meliputi kemampuan untuk mempengaruhi, mengarahkan, mendorong atau menggerakkan bawahan menuju pencapaian tujuan unit kerja sudah cukup baik. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kemampuan dari Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir dalam menggerakkan dan mengarahkan bawahan serta memberikan dorongan, semangat dan dukungan kepada para pegawai sudah cukup baik dan tegas.

### **Keterampilan Kerja**

Keterampilan kerja merupakan keterampilan teknis yang dimiliki oleh pegawai Kantor Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir yaitu dalam hal menjalankan tugas dan fungsinya, memiliki keterampilan manajerial dan

keterampilan teknis. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa keterampilan kerja yang dimiliki oleh pegawai adalah keterampilan teknis yang berhubungan dengan keterampilan sesuai bidangnya masing-masing sesuai dengan tugas dan fungsinya. Sebagai pegawai semestinya harus mempunyai potensi untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, seperti bagian keuangan harus berpotensi dalam penguasaan aplikasi keuangan, dll. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengembangkan atau meningkatkan potensi pegawai adalah Diklat, bimtek, workshop dll.

### **Kerjasama**

Agar dapat tercapai tujuan organisasi di Kantor Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir, maka diperlukan suatu kerjasama yang harmonis yang meliputi kesediaan pegawai untuk mengadakan hubungan kerja dan bekerjasama dengan pihak lain dalam rangka menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kerjasama antar pegawai satu dengan yang lain dilakukan dengan baik karena selalu ada koordinasi dalam penyelesaian pekerjaan. Kerjasama yang sudah dilakukan oleh Pegawai Kantor Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir, adalah: kerjasama dalam menyelesaikan tugas dan kegiatan kantor camat, pembetulan tim panitia kegiatan dan selalu mendukung semua program kerja sehingga target kerja dapat tercapai.

### **Disiplin**

Disiplin kerja pegawai meliputi ketaatan dan konsistensi pegawai dalam menjalankan setiap aturan atau kebijakan organisasi, mentaati perintah kedinasan dari atasan yang berwenang, serta datang tepat waktu, tidak pernah mangkir, tidak datang terlambat serta tidak pulang awal atau meninggalkan kantor pada jam kerja tanpa adanya ijin dari atasan. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa disiplin pegawai Kantor Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir dikatakan cukup baik. Untuk meningkatkan disiplin sekarang telah diterapkan absensi kedatangan dan pulang kerja

berbasis *fingerprint*. Jadi sudah dapat dipastikan tidak akan ada lagi pegawai yang titip absen, dan ada sanksi berupa pemotongan uang prestasi bila total waktu keterlambatan hadir sudah bertotal satu hari waktu kerja yaitu delapan jam.

### **Pembahasan Hasil Kerja**

Faktor pertama dalam penelitian kinerja adalah kualitas hasil kerja. Hasil kerja adalah hasil yang dicapai atas suatu pekerjaan yang telah diselesaikan yang meliputi keakuratan dalam menyelesaikan pekerjaan. Menurut Irawan (2003) bahwa ukuran kualitatif dan kuantitatif dari hasil kerja menggambarkan wujud ideal dari suatu pekerjaan. Setiap pekerjaan seyogyanya memiliki standar kinerja agar hasil pekerjaan tersebut dapat dinilai baik atau buruk, sesuai aturan atau tidak dan sebagainya. Tanpa standar kerja, suatu hasil kerja akan cenderung dinilai secara intuitif dan subyektif. Definisi dari standar kinerja tidak hanya mengacu pada ukuran kualitas kerja tetapi juga pada kondisi-kondisi atau prasyarat ideal untuk melakukan suatu pekerjaan. Sebagaimana dikemukakan oleh Nawawi (2001) bahwa standar kinerja adalah sejumlah kriteria yang menjadi ukuran dalam penilaian kinerja yang dipergunakan sebagai pembanding cara dan hasil pelaksanaan tugas-tugas dari suatu pekerjaan. Kantor Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir, keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugas pokok pada suatu pekerjaan dinilai berdasarkan kemampuannya memenuhi target dalam indikator kinerja individu. Penetapan standar kinerja pegawai pada Kantor Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir disesuaikan dengan posisi dan kompetensi pegawai sehingga pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Penilaian terhadap kinerja merupakan kegiatan membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan yang direncanakan (Ruky 2001), sehingga terdapat standar pekerjaan yang jelas dan dapat dipergunakan sebagai pembanding

cara dan hasil pelaksanaan tugas-tugas dari suatu pekerjaan. Kantor Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir juga melakukan penilaian kinerja pegawai dengan membandingkan kinerja pegawai dengan standar kinerja yang telah ditetapkan. Faktor penilaian yang pertama adalah hasil kerja yang meliputi kuantitas kerja. Kuantitas kerja pegawai dilihat dari jumlah pekerjaan yang berhasil diselesaikan. Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa hasil kerja pegawai dilihat dari kualitas dan kuantitas hasil kerja yang berhasil dicapai oleh pegawai sesuai dengan target atau sasaran kerja individu dalam pekerjaannya. Maka hasil kerja pegawai Kantor Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir dilihat dari kecepatan menyelesaikan tugas pekerjaan yang ditunjukkan oleh lamanya waktu maksimal untuk menyelesaikan satu-satuan hasil pekerjaan sudah sangat baik.

### **Kepemimpinan**

Faktor kedua dalam penilaian kinerja adalah kepemimpinan. Kepemimpinan dapat diartikan sebagai proses mempengaruhi dan mengarahkan para pegawai dalam melakukan pekerjaan yang telah ditugaskan kepada mereka. Kepemimpinan difokuskan kepada apa yang dilakukan oleh pemimpin atau atasan, yaitu proses dimana para atasan menggunakan pengaruhnya untuk memperjelas tujuan organisasi bagi para pegawai atau bawahan yang dipimpinnya, memotivasi mereka untuk mencapai tujuan tersebut serta membantu menciptakan budaya yang berorientasi pada hasil kerja.

Menurut Dharma (2003) bahwa kepemimpinan terjadi pada saat seseorang berusaha mempengaruhi perilaku orang lain atau sekelompok orang tanpa perlu mempersoalkan alasan. Mungkin jadi hal itu dilakukan untuk mencapai tujuan pribadi atau tujuan orang lain dan tujuan itu mungkin juga sejalan atau tidak sejalan

dengan tujuan orang lain atau tujuan organisasi.

### **Keterampilan Kerja**

Faktor ketiga dalam penilaian kinerja adalah keterampilan kerja. Menurut Soeprihanto (2001) bahwa untuk menyusun dan merumuskan suatu pekerjaan yang akan dilaksanakan oleh pegawai terlebih dahulu dilakukan dengan analisis pekerjaan karena dengan analisis pekerjaan maka pegawai dapat mengerti tugas apa yang harus dikerjakan serta sampai sejauh mana wewenang dan tanggungjawabnya terhadap tugas yang diberikan.

Dalam pelaksanaannya Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir juga melakukan analisis pekerjaan sebelum menetapkan tugas-tugas yang harus dilakukan oleh pegawai, sehingga para pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik karena mereka sudah mengetahui tugas apa yang harus dikerjakan.

Begitu juga dengan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai sudah sangat baik karena mereka sebagai pegawai Kantor Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **Kerjasama**

Faktor keempat dalam penilaian kinerja adalah kerjasama, Stoner and Freeman (1992) mengemukakan bahwa kerjasama terjadi apabila dua pihak atau lebih bekerja bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Siagian (1996) bahwa keterlibatan manusia dalam proses pelaksanaan kegiatan-kegiatan tertentu biasanya diwujudkan dalam suatu hubungan yang bersifat formal hirarkis yang dimaksudkan untuk memungkinkan orang-orang yang terlibat untuk bekerja bersama secara serasi, kerjasama yang serasi akan dapat mempertinggi daya guna, hasil guna dan tepat guna dalam suatu organisasi. Namun untuk menciptakan kerjasama yang harmonis

bukanlah sesuatu yang mudah untuk dicapai. Karena kerjasama yang harmonis merupakan suatu yang harus diperjuangkan terus menerus maka minimal yang mutlak ada dalam setiap organisasi adalah kemauan dan kemampuan untuk bekerjasama.

Dalam hal ini pegawai Kantor Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir kerjasama yang dilakukan Pegawai adalah system kerjasama partisipatif dan kolegial. Mekanisme kerjasama yang dibangun melalui pembetukan tim panitia kegiatan dan selalu mendukung semua program kerja sehingga target kerja dapat tercapai.

Sule dan Saefullah (2005) mengemukakan bahwa organisasi merupakan kumpulan orang-orang atau kumpulan individu dengan berbagai karakteristik motivasi dan potensi, ketika tujuan hendak dicapai maka setiap individu perlu menyadari bahwa selain dirinya sebagai individu yang memiliki motivasi namun juga merupakan bagian dari sebuah kelompok atau kumpulan yaitu organisasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa lebih baik apabila orang-orang yang berada dalam organisasi dapat membina dan mengembangkan suasana kerjasama yang harmonis karena itu akan mendatangkan hasil lebih besar.

### **Disiplin**

Faktor kelima dalam penilaian kinerja adalah disiplin yang meliputi ketaatan dan kekonsistenan dalam menjalankan setiap aturan atau kebijakan organisasi.

Menurut Fathoni (2006) kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang dalam mentaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Sedangkan kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan serta sadar akan tugas dan tanggungjawabnya. Dan kesediaan merupakan suatu sikap tingkah laku dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan organisasi baik yang tertulis maupun tidak tertulis.

Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi karena tanpa

dukungan disiplin pegawai yang baik maka sulit bagi organisasi untuk mewujudkan tujuannya.

Kedisiplinan dapat diartikan bilamana karyawan datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik dan mematuhi semua peraturan organisasi.

### **SIMPULAN**

Penilaian kinerja pegawai Kantor Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir dilakukan dengan menggunakan faktor-faktor penilaian antara lain:

#### **1. Hasil Kerja**

##### **a. Kualitas Kerja**

Kualitas kerja pegawai Kantor Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir meliputi kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dikatakan sudah sangat baik, hal ini dapat dilihat pada hasil penilaian kerja pegawai yang menunjukkan bahwa hasil kerja pegawai berkategori baik atau mampu mencapai sasaran dalam standar kinerja.

##### **b. Kuantitas Kerja**

Kuantitas kerja pegawai Kantor Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir mengacu pada jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan dikatakan sudah sangat baik dimana para pegawai Kantor Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik sesuai dengan batas waktu dan sasaran yang telah ditetapkan.

#### **2. Kepemimpinan**

Kemampuan dari Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir dalam mempengaruhi, mengarahkan, mendorong atau menggerakkan bawahan menuju pencapaian tujuan unit kerja dikatakan sudah baik. Dilihat dari peran atasan yang selalu memberi motivasi kepada pegawai dan juga bersikap menjadi suri

tauladan yang baik kepada bawahannya.

3. Keterampilan Kerja  
Keterampilan kerja yang dimiliki oleh pegawai Kantor Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir dalam hal menjalankan tugas dan fungsinya. Keterampilan kerja yang dimiliki oleh pegawai adalah keterampilan teknis yang berhubungan dengan keterampilan sesuai bidangnya masing-masing sesuai dengan tugas dan fungsinya. Sebagai pegawai harus mempunyai potensi untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, seperti bagian keuangan mempunyai potensi dalam penguasaan aplikasi keuangan, dll.
4. Kerjasama  
Kerjasama yang harmonis yang meliputi kesediaan pegawai untuk mengadakan hubungan kerja dan bekerjasama dengan pihak lain dalam rangka menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya dikatakan cukup baik yaitu terdapat koordinasi yang baik dalam penyelesaian tugas-tugas satu pegawai dengan pegawai yang lain.
5. Disiplin  
Disiplin kerja pegawai Kantor Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir meliputi ketaatan dan konsistensi pegawai dalam menjalankan setiap aturan atau kebijakan organisasi dikatakan cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi. Hal ini bisa dilihat dari tingkat kehadiran pegawai yang masih terdapat pegawai yang datang terlambat. Namun upaya penegakan disiplin sudah dilakukan dengan baik melalui penerapan absensi kedatangan dan pulang kerja berbasis *fingerprnt* Jadi sudah dapat dipastikan tidak akan ada lagi pegawai yang titip absen, dan ada sanksi berupa pemotongan uang prestasi bila total waktu keterlambatan hadir sudah bertotal satu hari waktu kerja yaitu delapan jam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dharma, Agus. 2003. *Manajemen Supervisi (Petunjuk Praktis bagi Para Supervisor)*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Fafhoni, Abdurrahmat, 2006. *Organisasi dan Manajemen*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Handoko, T, Hani, 1998. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Happy Fitri, 2014. *Akuntabilitas Kinerja di Kantor Pelayanan dan Bea Cukai Juanda*.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Lustyowati, 2014. *Kinerja Dinas Kesehatan Kota Surabaya dalam Melaksanakan Program Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Demam Berdarah di Kecamatan Wiyung*.
- Norbety, 2014. *Kinerja Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al Amal di Surabaya*.
- Moleong, Lexy J, Dr, 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nawawi, Hadari, H, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Rachmawati, Nuraini, Eka, 2004. *Paradigma Baru MSDM sebagai Basis Meraih Keunggulan Kompetitif*, FE UI Ekonisia, Yogyakarta.
- Rivai, Veithzal, 2005. *Performance Appraisal*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ruky, Achmad, 2006. *Sistem Manajemen Kinerja*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Siagian, P, Sondang, 1996. *Peranan Staf Dalam Manajemen*, PT Toko Gunung Agung, Jakarta.
- Simamora, Henry, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YKPN, Jakarta.
- Soeprihanto, John, Dr. 2001. *Penilaian dan Pengembangan Karyawan*, BPFE, Yogyakarta.
- Tangkilisan, Nogi S, Hessel, 2005. *Manajemen Publik*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.