

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU

Yovo Rams Hutauruk

NIDN: 0106077803

Dosen Program Studi Perhotelan Politeknik IT&B Medan

ABSTRACT

Apparatus State Civil or often called civil servants are civil servants and government employees with work agreement raised by the staff development officer. civilian state apparatus is a figure that is still often associated with oblique views as undisciplined, incompetent, and a long bureaucratic. There are several factors that affect the performance of civil servants, namely: education and training, employment work discipline, motivation, ability, work relationships with in the organization, and infrastructure.

Keywords: *Performance, human resources, civil state*

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara hubungan Pemerintah dan Masyarakat tidak bisa dipisahkan. Salah satu fungsi dari pemerintah adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Untuk melayani masyarakat maka Pemerintah menyiapkan sebuah instrumen yaitu birokrasi. Birokrasi adalah Instrumen langsung pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, berkeadilan, transparan serta akuntabel. Dengan demikian, jika pemerintah mampu melaksanakan fungsi pemerintahan dengan baik maka birokrasi sebagai instrumen nyata harus profesional, tanggap, aspiratif terhadap berbagai keinginan maupun tuntutan masyarakat yang harus dilayani.

Birokrasi sebagai Instrumen pemerintah dalam melayani masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Namun, pada kenyataannya dibanyak tempat sering ditemukan berbagai masalah dalam hal birokrasi ini. Contoh terdekat adalah masalah pengurusan KTP, surat menyurat dan pengurusan izin. Untuk mengurus dokumen yang sederhana tersebut kita menghabiskan banyak waktu dan harus melalui banyak pintu. Dari RT, RW, Kelurahan, Kecamatan sampai ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Prosedur yang harus dilalui sangat panjang dan seringkali kita menunggu hanya untuk meminta tanda tangan dari ketua RT, Ketua RW dan seterusnya.

Seiring dengan hal tersebut pembinaan Aparatur Sipil Negara atau ASN perlu dilakukan secara terus menerus, agar dapat menjadi alat

yang efisien dan efektif, bersih dan berwibawa, sehingga mampu menjalankan tugas-tugas umum pemerintah maupun untuk menggerakkan pembangunan secara lancar dengan dilandasi semangat dan sikap pengabdian terhadap masyarakat. Aparatur Sipil Negara atau ASN menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Aparatur Sipil Negara adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Untuk meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat maka kinerja dari Aparatur Sipil Negara juga harus ditingkatkan.

Kinerja merupakan suatu momen yang harus dipahami sebagai satu ukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan. Kinerja dalam setiap organisasi kecamatan sangat diperlukan karena kinerja merupakan suatu prestasi kerja, produktivitas kerja, apakah itu kinerja individu dari Aparatur Sipil Negara. Dan ujung tombak dari Pemerintah dalam melayani masyarakat adalah kecamatan dan Kelurahan.

Kecamatan dan kelurahan merupakan pemerintahan yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan dibantu oleh RT dan RW. Oleh karena itu diperlukan pemerintahan kecamatan yang kuat dari semua aspek, baik aspek sumber daya manusia, teknologi maupun

aspek sarana dan prasarana yang dapat mendukung proses percepatan pembangunan daerah. Mengingat pentingnya kinerja sebagai persyaratan untuk meningkatkan produktivitas kerja, maka setiap Aparatur Sipil Negara dituntut untuk senantiasa meningkatkan kinerja individu maupun kinerja organisasi. Fakta dari hasil pengamatan dilapangan terlihat bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara masih banyak yang belum sesuai dengan kondisi yang diharapkan yaitu kinerja yang baik yang dapat mendukung terlaksananya tugas, fungsi dan tanggung jawab masing - masing Aparatur Sipil Negara tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Aparatur Sipil Negara

Menurut Salinan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara yang terdiri dari XV BAB dan 141 Pasal. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang selanjutnya disingkat PPPK adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.

Dalam Penyelenggaraan kebijakan dan Manajemen ASN berdasarkan pada asas:

1. Kepastian hukum;
2. Profesionalitas;
3. Proporsionalitas;
4. Keterpaduan;
5. Delegasi;
6. Netralitas;
7. Akuntabilitas;
8. Efektif dan efisien;

9. Keterbukaan;
10. Nondiskriminatif;
11. Persatuan dan kesatuan;
12. Keadilan dan kesetaraan; dan
13. Kesejahteraan.

Aparatur Sipil Negara sebagai profesi berlandaskan pada prinsip sebagai berikut:

1. Nilai dasar.
 - a. Memegang teguh ideologi Pancasila;
 - b. Setia dan mempertahankan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta pemerintahan yang sah;
 - c. Mengabdikan kepada negara dan rakyat Indonesia;
 - d. Menjalankan tugas secara profesional dan tidak berpihak;
 - e. Membuat keputusan berdasarkan prinsip keahlian;
 - f. Menciptakan lingkungan kerja yang nondiskriminatif;
 - g. Memelihara dan menjunjung tinggi standar etika yang luhur;
 - h. Mempertanggungjawabkan tindakan dan kinerjanya kepada publik;
 - i. Memiliki kemampuan dalam melaksanakan kebijakan dan program pemerintah;
 - j. Memberikan layanan kepada publik secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna, dan santun;
 - k. Mengutamakan kepemimpinan berkualitas tinggi;
 - l. Menghargai komunikasi, konsultasi, dan kerja sama;
 - m. Mengutamakan pencapaian hasil dan mendorong kinerja pegawai;
 - n. Mendorong kesetaraan dalam pekerjaan; dan
 - o. Meningkatkan efektivitas sistem pemerintahan yang demokratis sebagai perangkat sistem karier.
2. Kode etik dan kode perilaku;
 - a. Melaksanakan Tugasnya Dengan Jujur, Bertanggung Jawab, Dan Berintegritas Tinggi;
 - b. Melaksanakan Tugasnya Dengan Cermat Dan Disiplin;
 - c. Melayani Dengan Sikap Hormat, Sopan, Dan Tanpa Tekanan;
 - d. Melaksanakan Tugasnya Sesuai Dengan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan;
 - e. Melaksanakan Tugasnya Sesuai Dengan Perintah Atasan Atau Pejabat Yang

- Berwenang Sejauh Tidak Bertentangan Dengan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Dan Etika Pemerintahan;
- f. Menjaga Kerahasiaan Yang Menyangkut Kebijakan Negara;
 - g. Menggunakan Kekayaan Dan Barang Milik Negara Secara Bertanggung Jawab, Efektif, Dan Efisien;
 - h. Menjaga Agar Tidak Terjadi Konflik Kepentingan Dalam Melaksanakan Tugasnya;
 - i. Memberikan Informasi Secara Benar Dan Tidak Menyesatkan Kepada Pihak Lain Yang Memerlukan Informasi Terkait Kepentingan Kedinasan;
 - j. Tidak Menyalahgunakan Informasi Intern Negara, Tugas, Status, Kekuasaan, Dan Jabatannya Untuk Mendapat Atau Mencari Keuntungan Atau Manfaat Bagi Diri Sendiri Atau Untuk Orang Lain;
 - k. Memegang Teguh Nilai Dasar Asn Dan Selalu Menjaga Reputasi Dan Integritas Asn; Dan
1. Melaksanakan Ketentuan Peraturan Perundang- Undangan Mengenai Disiplin Pegawai Asn.
3. Komitmen, integritas moral, dan tanggung jawab pada pelayanan publik;
 4. Kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas;
 5. Kualifikasi akademik;
 6. Jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas; dan
 7. Profesionalitas jabatan.
- Fungsi dan Tugas Aparatur Sipil Negara dijelaskan dalam pasal 10 yaitu :
1. Pegawai ASN berfungsi sebagai:
 - a. Pelaksana kebijakan publik;
 - b. Pelayan publik; dan
 - c. Perikat dan pemersatu bangsa.
 2. Pegawai Aparatur Sipil Negara bertugas:
 - a. melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan
 - c. mempererat persatuan dan kesatuan Negara
 - d. Kesatuan Republik Indonesia.

Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan suatu hal yang penting untuk mengatur keberhasilan suatu organisasi atau institusi dalam mencapai tujuannya. Setiap

organisasi atau institusi selalu melakukan penilaian terhadap kinerja dari sumber daya manusianya karena hal tersebut dapat dijadikan sebagai input bagi perbaikan dan peningkatan kinerja di kemudian hari. Kinerja atau Performance dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan dengan kata lain kinerja dapat diartikan sebagai suatu tingkat pencapaian tujuan Organisasi.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Anwar Prabu Mangkunegara, 2002:67). Sedangkan menurut (Wibowo, 2009:8) Manajemen kinerja adalah sebagai saranan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari organisasi, tim, dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam suatu kerangka tujuan, standar, dan persyaratan-persyaratan atribut yang disepakati.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation). Hal ini sesuai dengan pendapat (Keith Davis, 1964:484) yang merumuskan bahwa:

1. Human Performance = ability + motivation
2. Motivation = attitude + situation
3. Ability = kknowledge + skill

Berikut uraian dari faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kerja yaitu :

1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (Ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realty (kownledge + skill). Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, karyawan perlu di tempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan pekerjaannya.

2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri karyawan untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang karyawan harus sikap mental yang siap secara psikofisik (siap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi).

Artinya, seorang karyawan harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan, utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan, dan menciptakan situasi kerja.

Kinerja sangat erat kaitannya dengan tugas dan tanggung jawab. Dalam penelitian ini hanya melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara berdasarkan pelaksanaan fungsi, tugas dan tanggung jawab, untuk itu penilaian kinerja Aparatur Sipil Negara Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru lebih dimaksud pada seberapa jauh instansi pemerintah di bidang pemerintahan tersebut telah melaksanakan fungsi, tugas dan tanggung jawabnya berkenaan dengan penilaian kinerja instansi pemerintah. Menurut (Steers, 1985 : 88) mengusulkan tiga indikator, yaitu Responsiveness, Responsibility dan Accountability.

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program – program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan demikian responsivitas menunjukkan kepada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dan kebutuhan – kebutuhan aspirasi masyarakat. Responsivitas menggambarkan kemampuan instansi pemerintah dengan menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas rendah, seperti ditunjukkan dengan ketidakselarasan antar pelayanan dengan kebutuhan masyarakat, menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuannya. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang rendah pula. Data untuk menilai responsivitas bisa bersumber pada organisasi dan masyarakat. Data organisasi digunakan untuk mengidentifikasi jenis – jenis kegiatan dan program organisasi, sedangkan data dari masyarakat pengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasi demand dan kebutuhan masyarakat.

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan instansi pemerintahan itu dilakukan sesuai dengan prinsip – prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi yang baik. Oleh karena itu responsibilitas bisa saja berbenturan dengan responsivitas. Keinginan seorang pejabat organisasi publik untuk meningkatkan responsivitas bisa saja mengorbankan

responsibilitas, manakala kebijakan dan proses administrasi yang ada dalam organisasinya ternyata tidak lagi memadai untuk menjadi dinamika masrakatnya yang selalu lebih cepat daripada perubahan organisasi. Responsibilitas dapat dinilai dari analisis terhadap dokumen dan laporan kegiatan organisasi. Penilaian dilakukan dengan mengecek apakah pelaksanaan kegiatan dan program organisasi cocok atau sesuai dengan prosedur adminstrasi dan ketentuan – ketentuan yang ada dalam organisasi.

Akuntabilitas publik menunjukkan kepada seberapa besar kebijakan dan kegiatan instansi pemerintah tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat (Selected Official). Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyatnya sendiri akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat. Konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan instansi pemerintahan itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Karena itu dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh instansi pemerintahan seperti pencapaian target. Kinerja sebaliknya

harus dinilai dari ukuran – ukuran eksternal, seperti nilai – nilai dan norma – norma yang berlaku dalam masyarakat. Data akuntabilitas bisa dari berbagai sumber, seperti penilaian wakil rakyat pejabat politis atau tokoh – tokoh masyarakat.

Dimensi produktivitas dan kualitas pelayanan dalam pengukuran kinerja instansi pemerintah dapat dinilai melalui produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas (Dwiyanto, 1995:5) .

Produktivitas juga merupakan salah satu ukuran kinerja instansi pemerintah yang penting. Produktivitas adalah perbandingan antara output (hasil) dengan input (masukan). Jika produktivitas naik ini hanya dimungkinkan oleh adanya peningkatan efesiansi (Waktu, Bahan, Tenaga) dan sistem kerja, tehnik produksi dan adanya peningkatan ketrampilan dari tenaga kerja (S. P. Hasibuan 1994 : 41). Pada umumnya produktivitas memang diartikan sebagai rasio antara input dan output. Penilaian produktivitas organisasi biasanya dilakukan pada tingkat organisasi dengan menggunakan dokumen – dokumen yang tersedia dalam organisasi, seperti catatan dan laporan – laporan organisasi, penilaian atas produktivitas juga bisa dilakukan dengan membandingkan catatan mengenai sumber daya yang diperlukan dan hasil yang dicapai organisasi. Erat kaitannya dengan

pengukuran produktivitas adalah kualitas pelayanan (Quality of Service). Dalam hal ini yang dimaksud adalah sampai sejauh mana kualitas memperoleh hasil seperti yang dilakukan. Isu mengenai kualitas pelayanan cenderung semakin penting dalam menjelaskan kinerja membentuk image negatif yang terbentuk mengenai instansi pemerintah muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Secara umum pelayanan yang berkualitas dapat diartikan sebagai pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan, sesuai dengan tingkat kepuasan rata – rata masyarakat, serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan (Faisal dan Sujidi, 1995 : 4). Sebagai organisasi pemerintah pada tingkat kecamatan, tugas – tugas pemerintah dijalankan, dilaksanakan sesuai dengan ketetapan yang telah disahkan oleh Walikota.

Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara Pemerintah.

Suatu organisasi modern termasuk instansi pemerintah seperti Aparatur Sipil Negara Pemerintahan Kecamatan Tampan, adalah organisasi dengan sistem terbuka yang dipengaruhi dan berinteraksi secara terus menerus dengan lingkungannya. Implikasi dari hal ini adalah bahwa kinerja dari organisasi tersebut tidak saja dipengaruhi oleh faktor – faktor internal, tetapi juga faktor – faktor eksternalnya. Dengan kata lain, tingkat pencapaian suatu tujuan organisasi sangat didukung oleh faktor – faktor baik dari dalam maupun dari luar organisasi tersebut.

Faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya ada tiga kelompok (Steers, 1985:9)

- a. Kelompok organisasi, yang meliputi struktur dan teknologi organisasi. Yang dimaksud dengan struktur yaitu hubungan yang relatif tetapi tetap sifatnya seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan sumber daya manusia, sedangkan yang dimaksud dengan teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi hasil yang nyata.
- b. Organisasi mencakup dua aspek yang walaupun berbeda, namun berhubungan. Yang pertama : lingkungan eksternal yaitu

semua kekuatan yang timbul diluar batas organisasi dan mempengaruhi keputusan serta tindakan dalam organisasi, misalnya kondisi ekonomi dan pasar serta peraturan pemerintah. Yang kedua adalah lingkungan internal yang umum dikenal dengan iklim organisasi, dimana hal itu meliputi macam – macam atribut lingkungan kerja, seperti pekerja sentries, orientasi pada prestasi karakteristik lingkungan dari organisasi yang bersangkutan dengan lingkungan.

- c. Karakteristik pekerja, menyangkut bagaimana perbedaan diantara individu dalam suatu lingkungan kerja terpengaruhi terhadap proses pencapaian tujuan organisasi.

Ada dua faktor penting yang dapat menunjang kinerja suatu organisasi yaitu faktor lingkungan organisasi (Environment) dan dukungan sumber – sumber daya organisasi (Resources) (Thoha, 1988 : 63) . Faktor penting dapat dipengaruhi kinerja organisasi dalam pengertian dinamis, yaitu : Faktor ketersediaan sumber daya organisasi (resources) yang mencakup sumber daya manusia, sumber daya keuangan (Financial) dan sarana prasarana, dan faktor lingkungan (Environment) yang mencakup lingkungan internal dan lingkungan eksternal (Ecology).

Kemampuan organisasi melaksanakan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan akan banyak tergantung pada sumber daya organisasi yang bersangkutan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh sumber daya organisasi yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Sedangkan sumber daya organisasi umumnya dikelompokkan dalam 3 bahagian besar, yaitu : Sumber daya manusia, sumber dana atau anggaran, sarana dan prasarana atau peralatan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan organisasi (Thoha, 1988 : 63).

Dapat disimpulkan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi meliputi variabel internal dan eksternal organisasi. Sebagai suatu organisasi modern yang bersifat terbuka dapat dikatakan bahwa Aparatur Sipil Negara Kecamatan Tampan dalam menyelenggarakan tugas-tugas di bidang pemerintahan juga berinteraksi dengan lingkungan di luar organisasi. Artinya selain faktor internal, faktor eksternal juga ikut berperan menentukan tingkat kinerja, misalnya :

- a. Peranan Lurah dalam mempersiapkan administrasi pemerintahan Kelurahan.
- b. Peran Walikota dalam pembinaan dan lain sebagainya.
- c. Peran dinas - dinas terkait dalam birokrasi.

Faktor Internal

Variabel internal yang mempengaruhi kinerja aparatur pemerintahan kecamatan tampan dalam hal ini meliputi :

1. Mekanisme Hubungan Kerja dalam Organisasi.

Organisasi dilihat sebagai suatu sistem individu yang stabil yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama lewat suatu struktur dan pembagian kerja (Thoha, 1996 : 162). Ada dua pola hubungan kerja yang menjadi karakteristiknya, yaitu :

- a. Hubungan antara atasan dengan bawahan.
- b. Hubungan antar personil yang berkedudukan sederajat.

2. Sumber Daya Manusia

Salah satu sumber daya yang paling penting bagi organisasi adalah manusia yang berkedudukan sebagai karyawan, pegawai, buruh atau pekerja. Bagaimanapun majunya teknologi dewasa ini belum mampu menggantikan bagian terbesar dari tenaga kerja manusia. Masih banyak kegiatan yang tidak dapat dilakukan oleh mesin ataupun teknologi yang dimiliki oleh sebuah organisasi (Zainun, 1995 : 6). Jelas bahwa dalam setiap organisasi peranan sumber daya manusia sangatlah penting.

3. Sarana dan Prasarana

Faktor sarana dan prasarana disamping sumber daya manusia dan dana yang merupakan faktor yang sangat penting dan sangat menentukan bagi keberhasilan manajemen dalam mencapai tujuan, sehingga ketersediaan sarana dan prasarana bagi penyelenggaraan tugas – tugas sangat berperan penting dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi (Thoha, 1996:82) . Sarana dan prasarana dalam pelayanan di sini menyangkut segala peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama / pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang – orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Sarana kerja ditinjau dari segi kegunaannya terdiri dari 3 (tiga) golongan :

- a. Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang menjadi barang lain yang fungsi dan kegunaannya berbeda.
- b. Perlengkapan kerja yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan.
- c. Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu melancarkan gerak dalam pekerjaan misalnya alat pendingin ruangan yang tidak kalah pentingnya adalah keberadaan ruang fasilitas pendukung pelayanan, antara lain adalah fasilitas, ruangan yang memadai seperti ruangan pelayanan yang cukup luas untuk memproses berkas – berkas, bagian informasi yang dilengkapi dengan bahan –

Faktor Eksternal

Sebagai sebuah organisasi maupun instansi pasti akan berhubungan dengan individu maupun organisasi lainnya. Faktor eksternal tersebut berupa masalah hubungan atau komunikasi dengan pihak – pihak diluar organisasi, yang dalam hal ini adalah :

- a. Hubungan dengan masyarakat
- b. Hubungan dengan organisasi atau instansi lain

METODE PENELITIAN

Adapun bentuk penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yaitu definisi, pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan mereka. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis. Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari data yang memiliki karakteristik tertentu dalam penelitian (Singarimbun, 1995:73). Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yang berjumlah 21 ditambah dengan masyarakat yang berjumlah 29 orang. Sampel dapat diartikan sebagai kegiatan dari populasi yang menjadi

sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian (Singarimbun, 1985:53). Dengan kata lain sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili populasi. Pengambilan yang sebagian itu dimaksudkan sebagai representasi seluruh populasi, sehingga kesimpulan – kesimpulan juga berlaku bagi keseluruhan populasi (Faisal, 1995:57).

Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah unsur pimpinan yang meliputi seluruh pegawai / bawahan pada Aparatur Kecamatan Tampan yang berkaitan langsung dengan pemberian pelayanan publik, serta masyarakat yang membutuhkan pelayanan Aparatur Sipil Negara. Kecamatan Tampan

Dalam penelitian ini dilakukan teknik Simple Random Sampling. Simple Random Sampling yaitu dikatakan Simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memerhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiono, 2005:93). Hal ini dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen. Dengan demikian diperoleh sampel yang dapat mewakili di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Dengan perhitungan sampel yaitu sebanyak : 50 sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Organisasi.

Organisasi adalah kecamatan tampan sebagai objek penelitian, sedangkan karakteristik organisasi merupakan besaran organisasi, struktur tugas, dan tanggung jawabnya. Karakteristik organisasi ini termasuk juga keadaan dan kondisi fisik kantor, keadaan sarana dan prasarana. Hasil penelitian tentang Karakteristik organisasi ini dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1.1. Distribusi Frekwensi Tanggapan Tentang Karakteristik Organisasi

No	Usia	Frekwensi	Presentasi %
1	Baik	20	40 %
2	Kurang Baik	16	32 %
3	Tidak Baik	14	28 %
Jumlah		50	100 %

Sumber data : Hasil Survey Lapangan 2018

Hasil penelitian terhadap 50 responden tentang karakteristik Organisasi kecamatan Tampan dapat diketahui bahwa pada umumnya responden menanggapi karakteristik organisasi sudah baik dengan tingkat persentase yaitu 40 %. Sedangkan 32 % Responden memberikan penilaian kurang baik dan yang menanggapi tidak baik ada sebanyak 28 %.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa karakteristik organisasi, struktur organisasi, pelaksanaan tugas, fungsi dan tanggung jawab Aparatur sipil negara di kecamatan tampan sudah berjalan sebagaimana yang diharapkan yaitu dengan nilai Baik.

2. Karakteristik Pegawai / Aparatur.

Karakteristik Pegawai merupakan keadaan atau kondisi pegawai atau aparatur pemerintah kecamatan Tampan. Karakteristik ini dilihat dari keanekaragaman atau latar belakang pendidikan, pengalaman, sosial budaya, keterampilan dan lain-lain. Dari semua perbedaan latar belakang tersebut sejatinya tidak menghalangi seorang pegawai atau aparatur untuk memberikan kinerja terbaik.

Sebuah organisasi dikatakan memiliki Karakteristik pegawai atau aparatur yang baik didalam terdapatnya hubungan yang harmonis antara atasan dengan bawahan secara horizontal berdasarkan ketentuan-ketentuan organisasai, struktur organisasi dan pelaksanaan tugas fungsi dan tanggung jawabnya. Dari hasil survey dapat dilihat karakteristik pegawai hasil sebagai berikut :

Tabel 1.2. Distribusi Frekwensi Tanggapan Tentang Karakteristik Pegawai / Aparatur

No	Usia	Frekwensi	Presentasi %
1	Baik	17	34 %
2	Kurang Baik	17	34 %
3	Tidak Baik	16	32 %
Jumlah		50	100 %

Sumber data : Hasil Survey Lapangan 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dapat disimpulkan tentang karakteristik pegawai / Aparatur Kecamatan Tampan yang dilihat bahwa sebanyak 34 Responden memberikan tanggapan Baik terhadap Karakteristik pegawai / aparatur. Hasil yang sama dari tanggapan responden yaitu 34 % Kurang baik. Dan sisanya 32 % memberikan tanggapan tidak baik. Artinya hasil tanggapan dari responden cukup berimbang dan bisa disimpulkan bahawa hasilnya adalah Baik untuk karakteristik atau Aparatur.

3. Karakteristik Lingkungan Organisasi

Karakteristik lingkungan organisasi adalah karakteristik lingkungan didalam organisasi dan lingkungan diluar organisasi. Lingkungan dalam organisasi adalah sebagai fasilitas pendukung kecakapan pelayanan berupa sarana dan prasarana, sedangkan lingkungan luar adalah kondisi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Hasil survey terhadap 50 Koresponden terhadap karakteristik lingkungan organisasi baik lingkungan luar atau lingkungan dalam organisasi dapat di lihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.3. Distribusi Frekwensi Tanggapan Tentang Karakteristik Lingkungan Organisasi

No	Usia	Frekwensi	Presentasi %
1	Baik	18	36 %
2	Kurang Baik	20	40 %
3	Tidak Baik	12	24 %
Jumlah		50	100 %

Sumber data : Hasil Survey Lapangan 2018

Dari tabel di atas dapat diketahui tanggapan responden tentang karekteristik lingkungan organisasi kecamatan Tampan memberikan tanggapan yang baik hanya sebanyak 36 %. Sedangkan respon Kurang baik ada sebanyak 40 % Kemudian sisanya sebanyak 24 % responden memberikan tanggapan yang kurang baik.

Dari tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian umum kondisi karakteristik organisasi bisa dikatakan kurang baik meskipun ada 36 % responden yang memberikan tanggapan Baik.

4. Hubungan Dengan Instansi Lain.

Hubungan dengan instansi lain dapat dibagi dalam beberapa hal yaitu instansi vertikal dan instansi horizontal. Instansi vertikal adalah hubungan kantor camat dengan dinas terkait yang posisinya diatas Camat. Sedangkan instansi horizontal adalah hubungan kantor camat dengan kantor camat lainnya. Hubungan dengan instansi lain ini sangat diperlukan baik sifatnya formal maupun nonformal. Hubungan dengan instansi lain jika terjalin dengan baik maka bisa berbagi pengalaman, pertukaran informasi sehingga jika ada kendala pekerjaan dapat diatasi dengan pengalaman instansi lain.

Hasil survey terhadap 50 Responden tentang hubungan dengan informasi lain ini dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 1.4. Distribusi Frekwensi Tanggapan Tentang Hubungan Dengan Instansi Lain

No	Usia	Frekwensi	Presentasi %
1	Baik	25	50 %
2	Kurang Baik	18	36 %
3	Tidak Baik	7	14 %
Jumlah		50	100 %

Sumber data : Hasil Survey Lapangan 2018

Dari hasil survey lapangan terhadap 50 responden tentang hubungan dengan instansi lain sebagai mana yang terdapat dalam tabel di atas dapat diketahui bahwa 50 % Responden

menyatakan hubungan dengan instansi lain sudah baik. Artinya pola hubungan yang sudah ada saat ini di kecamatan tampan baik formal dan non formal sangat mendukung peningkatan kinerja pegawai atau aparatur. Dari data tersebut juga bisa kita lihat bahwa 36 % menyatakan kurang baik dan hanya 14 % yang menyatakan tidak baik.

Dari hasil penelitian langsung dilapangan dapat digambarkan bahwa kinerja pelayanan aparatur pamerintah pada kantor camat tampan sudah cukup baik. Hal ini dapat terlihat dari fakta dilapangan bahwa proses birokrasi pelayanan pengurusan KTP, Surat Pindah dan Surat Tanah Masih tidak selesai dalam satu hari sehingga membuat masyarakat datang kembali bahkan berulang-ulang ke kantor camat. Kenyataan-kenyataan tersebut terkait dengan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut antara lain faktor karakteristik organisasi, karakteristik pegawai dan lain. Secara tidak langsung dan tidak langsung beberapa faktor-faktor tersebut berpengaruh untuk meningkatkan kinerja.

KESIMPULAN

1. Kinerja aparatur sipil negara kecamatan Tampan kota Pekanbaru tergolong kedalam Kinerja yang cukup baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian lapangan terhadap 50 responden.
2. Karakteristik Organisasi dari Aparatur Sipil Negara kecamatan Tampan memiliki tanggapan yang Baik dari 50 orang responden. Selain itu Pola hubungan dengan Instansi lain mendapat nilai tertinggi yaitu 50 % Baik dari Responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto., (1995). "Penelitian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik", Jakarta : Djambatan
- Hasibuan., (1995), "Organisasi dan Motivasi – Dasar Peningkatan Produktivitas", Jakarta : Bumi Aksara.
- Leonardo Agusta, (2013), "Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan", *AGORA*, Vol.09, (1), pp, 548-558



Steer Richards., (1985). “Efektivitas Organisasi”, Jakarta : Erlangga

Sungkono, (2011), “Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan”, *Jurnal Manajemen*, Vol.09, (1), pp, 548-558

Thoha., (1992), “Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara”, Jakarta : Persada.